

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“IMPORTANCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA PMA E.I.R.L. DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2021”.

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Luis Alberto Jara Tacanga

Asesor:

Mg. José Renatto Manchego Guerra
<https://orcid.org/0000-0003-1347-8559>

Trujillo - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Henry Elder Ventura Aguilar	18074679
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Rosa Luz Dzido Marinovich	17851964
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Julio Octavio Sánchez Quiroz	40003184
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

“Importancia de la cultura organizacional de la empresa Distribuidora PMA E.I.R.L. de la ciudad de Trujillo, 2021”.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	es.scribd.com Fuente de Internet	1 %
2	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

DEDICATORIA

De inicio, agradezco a DIOS por su protección constante y dedico con ello este trabajo de investigación, a mi única hija, adolescente ya, que con nuestras conversaciones y sus logros, es una de mis razones fundamentales de seguir logrando objetivos y ser en ella, un ejemplo constante, también dedico este trabajo de investigación, a mis padres, cuyo gran amor y formación, son fuente inagotable, dedico también este trabajo, a mi pareja de vida, que es exhortación permanente a nuestra mejora de vida

AGRADECIMIENTO

Agradezco eternamente a DIOS por su tremenda protección constante y guía en mi camino de vida, agradezco a mis padres por todo lo que hicieron y hacen por mí, agradezco a mi hija, por ser la constante luz de fuerza a seguir logrando objetivos, a mi pareja de vida, que está en todo aspecto de mi vida, con su apoyo y adhesión, agradezco a mis profesores y a mi asesor de este trabajo, por su tremenda labor y paciencia, de guiarme en este trabajo de investigación

Índice de contenido

Jurado calificador	2
Informe de similitud	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento	5
Tabla de contenido	6
Índice de tablas	7
Índice de figuras	8
Resumen	9
Capítulo I: Introducción	10
Capítulo II: Metodología	20
Capítulo III: Resultados	28
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones	38
Referencias	43
Anexos	46

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Confiabilidad de la variable Cultura Organizacional</i>	24
Tabla 2. <i>Confiabilidad de los 16 ítems de la variable Cultura Organizacional</i>	25
Tabla 3. <i>Confiabilidad de los 4 ítems de la dimensión Identidad</i>	26
Tabla 4 <i>Confiabilidad de los 4 ítems de la dimensión Comunicación</i>	26
Tabla 5. <i>Confiabilidad de los 4 ítems de la dimensión Trabajo en Equipo</i>	26
Tabla 6. <i>Confiabilidad de los 4 ítems de la dimensión Liderazgo</i>	27
Tabla 7 <i>Características demográficas de los colaboradores de Distribuidora PMA Eirl-Trujillo</i>	28
Tabla 8 <i>Nivel de percepción sobre la Cultura Organizacional de Distribuidora PMA Eirl Trujillo</i>	29

Índice de figuras

Figura 1 <i>Top de las 10 empresas con mejor Gobierno Corporativo en Perú – año 2020</i>	11
Figura 2 <i>respuesta a pregunta 1 del cuestionario: Me siento comprometido (a) con la empresa para realizar mis labores correctamente</i>	29
Figura 3 <i>respuesta a pregunta 2 del cuestionario Me siento orgulloso (a) de trabajar en la empresa.</i>	30
Figura 4 <i>respuesta a pregunta 5 del cuestionario Tengo la suficiente confianza para informar a los jefes de área y / o jefes inmediatos sobre algún problema que suceda en mi área.</i>	31
Figura 5 <i>respuesta a pregunta 6 del cuestionario La comunicación con el gerente de la empresa, los jefes de área y los jefes inmediatos, es respetuosa y cordial.</i>	32
Figura 6 <i>respuesta a pregunta 9 del cuestionario Recibo apoyo de mis compañeros.</i>	33
Figura 7 <i>respuesta a pregunta 10 del cuestionario Las labores son compartidas</i>	34
Figura 8 <i>respuesta a pregunta 14 del cuestionario El gerente y jefes de área toman en cuenta sugerencia y críticas.</i>	35
Figura 9 <i>respuesta 15 del cuestionario Los jefes de área y jefes inmediatos, brindan charlas de retroalimentación.</i>	36

RESUMEN

La Cultura Organizacional cada vez viene calando con mayor importancia en las empresas y organizaciones, se ha convertido en un aspecto altamente necesario para la buena gestión de sus integrantes, que acciona de manera directa en su productividad, para este trabajo se realizó revisión previa de literatura en las bases de datos de Ebsco, Ebook, Scielo, Google Académico. Se usó como metodología, una investigación descriptiva, aplicada a una población de 112 colaboradores de Distribuidora PMA EIRL de la ciudad de Trujillo – Perú, compuesta por áreas comercial, administración, almacén, seguridad y capital humano; de estos 112 colaboradores, por fórmula se determinó aplicar encuesta, a 86 colaboradores; se planteó resolver ¿cuál es la Cultura Organizacional de la empresa Distribuidora PMA EIRL, en la ciudad de Trujillo, en el año 2021?, con el estudio se obtuvo un resultado bastante alentador, validado por las respuestas de los colaboradores en encuesta, considerando a la Cultura Organizacional de Distribuidora PMA EIRL Trujillo, motivación para su desempeño, básico aquí, fue lo acertado en describir 4 dimensiones, identidad, comunicación, trabajo en equipo, liderazgo, a la vez nos direccionó a identificar que en Distribuidora PMA Trujillo hay integración entre sus colaboradores y una buena percepción de su Cultura Organizacional.

PALABRAS CLAVES: Cultura Organizacional, identidad, trabajo en equipo, liderazgo, comunicación.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Distribuidora PMA Eirl, en Trujillo, basa su desarrollo sustentable en un engranaje de su cultura organizacional y su responsabilidad social, valores y principios y eso va acorde a su disposición y lineamientos, como socio distribuidor del embotellador de Coca – Cola en Perú, Arca Continental Lindley, ambas a su vez van signados por Coca – Cola como empresa matriz y de donde se desprenden su procesos, es así que Coca - Cola orienta a sus colaboradores en un sentido que los lleve a ser colaboradores eficientes, en ser ciudadanos responsables en su entorno y la sociedad donde se desenvuelvan y que ayuden en el cuidado del medio ambiente, todo ello, signado en su sólida cultura organizacional. Disney tiene como principio básico en que sus colaboradores, respiren en todo momento su cultura organizacional, la cual se basa en valores y tradiciones y reconocimiento a su personal, tal cual es Disney; Tiendas Wong, la cadena de tiendas peruana, también asegura que una de sus principales fortalezas y causa de que se mantenga en el tiempo, es que sus colaboradores se sientan identificados con su cultura organizacional y por ende con su responsabilidad social; estas acciones como ejemplo de estas empresas, finalmente lleva a un desarrollo sostenible de la sociedad donde se desenvuelven ya que logran que sus colaboradores sean embajadores de su cultura organizacional. La Cultura Organizacional de una empresa, se ha convertido en un aspecto fundamental para su operatividad y que a la vez, debe tornarse de manera comprometida y se vea reflejado en sus acciones y en todos sus procesos y que oriente a un compromiso constante en todos sus colaboradores y haya concordancia en todo su engranaje de economía circular como empresa.

Las creencias de los colaboradores de una empresa y la visión que ellos tienen de como expectativa en cuanto a sentirse bien en la empresa, son aspectos altamente importantes a considerar para la orientación de la cultura organizacional de una empresa, características que mencionan Sánchez, Carrasco, Danvila & Sastre (2016).

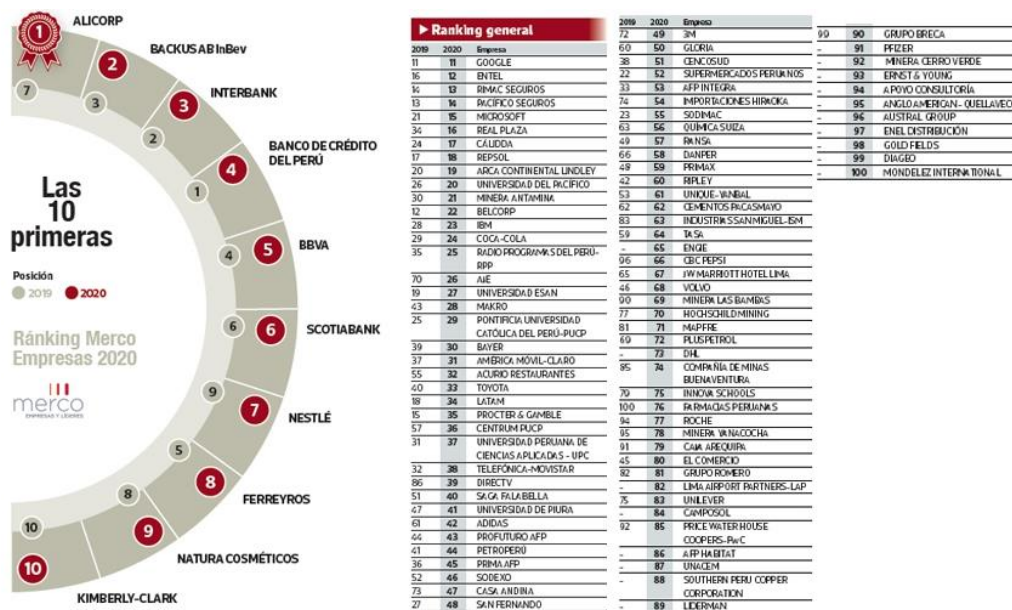
Rojas & Vera, (2016), describen al conjunto de valores, símbolos y comportamientos, en efecto, una empresa puede signar los comportamientos de aceptación de sus colaborados, basado en esos aspectos. Las grandes empresas que se mantienen en el tiempo, tienen una base sólida en su cultura organizacional, es por ello que este trabajo enfoca ello como base de éxito en Distribuidora PMA E.I.R.L

RSE. La medición externa es la mejor herramienta. (Phinder, 2012); las empresas socialmente responsables, en todo el sentido de la palabra, deben identificar sus stakeholders, si y ello alineado a su cultura organizacional para con esas acciones generar buenos hábitos en sus colaboradores para que finalmente puedan replicar las buenas prácticas de identificación con la empresa donde laboran; en la sociedad.

En el año 2020, en Perú, la consultora especializada Merco, presentó las 10 mejores empresas con el mejor gobierno corporativo, allí están en el Top 10: Alicorp, Backus, Interbank, Banco de Crédito, BBVA, Scotiabank, Nestlé, Ferreyros, Natura Cosméticos y Kimberly Clark y es por ello que considerando al sistema Coca – Cola una gran organización con un gran gobierno corporativo y de buena cultura organizacional, debería estar en este Top Perú, dentro de las 10 mejores empresas en Perú y esa es la razón de este trabajo de investigación; hacer entender la “Importancia de la Cultura Organizacional de Distribuidora PMA Eirl, Trujillo 2021” y hacer de Distribuidora PMA Eirl, que es parte del sistema Coca – Cola, una empresa con un mayor posicionamiento de su Cultura Organizacional y se refleje en la productividad de sus colaboradores y el éxito de la gestión total de la empresa.

Figura 1.

Top de las 10 empresas con mejor Gobierno Corporativo en Perú – año 2020.



1.1.2. Antecedentes

Antecedentes Internacionales:

Falcones (2014), de Guayaquil Ecuador, nos detalla dentro de su unidad de análisis, las dimensiones que considera la empresa Nestlé en relación a sus colaboradores. Nestlé, muestra percepción ejecutar trabajo en equipo dentro de las áreas y en Nestlé en general, prima el pensamiento en equipo sobre los intereses particulares; obviamente, según nos describe Falcones, para la empresa Nestlé, es de prioridad fomentar entre sus colaboradores, el trabajo en equipo y de hecho que ese aspecto es altamente relevante, puesto que en cualquier grupo, organización, empresa, la fuerza común en gestión, marca diferencias positivas.

Ramos (2013), Colombia, describe al clima organizacional como una directriz del desenvolvimiento laboral de sus colaboradores, si un clima organizacional tiene un resultado negativo, entonces tendrá colaboradores no satisfechos en sus labores, de ahí, la gran importancia de tener un clima laboral altamente motivante, tal cual; un clima organizacional bueno y potenciado hacia la identificación de colaborador – empresa ó empresa - colaborador, hace que los objetivos se logren con mayor fluidez y rapidez, esto es, alta productividad, en esta investigación, se demuestra lo descrito.

Melián (2017) España, en su trabajo denominado “La Cultura Organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo: El papel mediador del Clima y la Flexibilidad”, con lo cual concordamos, la cultura y el clima organizacional deben ir juntos y así llevar a una identificación total de los colaboradores, con la empresa donde se desempeñan. Si, lo señalado por Melián nos da una visibilidad de que podría describirse una buena cultura organizacional en una empresa, sin embargo el clima organizacional también tiene que ir acorde a la cultura organizacional que se describa y hacer así, altamente efectiva la cultura organizacional de una empresa u organización.

Alvarado (2011) Colombia, menciona en su proyecto que según Cameron (2004) las definiciones sobre Cultura Organizacional tienen fundamentos sociológicos o antropológicos y siguen dos enfoques: el funcional –la cultura surge de la conducta colectiva– y el semiótico –la cultura reside en las interpretaciones y conocimientos individuales, esta mención, por parte de Cameron, es completamente tal cual se describe, si

un gran número de colaboradores está en línea a una buena cultura organizacional, esto será alineado en quienes recién se incorporen a una empresa y en perspectiva, cada integrante de una empresa será cada vez, más identificado con la empresa.

Robles, Alabart, Rodriguez (2016) Ecuador, señalan en su artículo, la tan importante labor de un área de dirección de la cultura organizacional de una empresa, orientado a la parte motivadora de sus colaboradores; en efecto, hoy en día cada vez más, las empresas le dan el mayor porcentaje de importancia, a la cultura en su organización, a desarrollar el talento de sus colaboradores y a generar un grato ambiente de trabajo, con ello, su cultura organizacional se ve gratificada con el desempeño de sus colaboradores.

Antecedentes Nacionales

Tinoco, Quispe, Beltrán (2014) Lima Perú, describen a Lacatus (2010), citando los trabajos de Flynn (2001) y Kusluva (2003) demostraron en su investigación, que la cultura organizacional genera o no, buen comportamiento de los integrantes de una empresa, por ello, la cultura organizacional de una empresa, debe ser de tal forma que logre una cierta homogeneidad en creencias, en sus colaboradores y alineados a sus valores mutuos; efectivamente y es hacia donde se apunta con esta investigación, demostrar que la cultura organizacional de Distribuidora PMA EIRL interioriza de tal manera en los colaboradores de su empresa y los lleva a desarrollar sus labores, de manera altamente productiva y con iniciativa.

Calderón (2018) Tumbes Perú, en su trabajo de investigación “Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes 2018”, nos detalla lo que algunos autores indican que la Cultura Organizacional en definitiva, viene de la labor y productividad de sus colaboradores; si, de hecho que el éxito en los logros de objetivos de una empresa, es el fruto de la labor de sus colaboradores y si estos objetivos se hacen de forma eficaz, es porque está relacionada a su cultura organizacional de manera motivadora, como que también puede ser al contrario, inconvenientes al logro de objetivos e igualmente estará ligada a la cultura organizacional de la empresa, que en este caso debe ser revisada para mejora.

Calderón (2018) Tumbes Perú, también señala en su investigación, citando a Debra y Campbell (2013), describen en su investigación, cuatro aspectos, el primero orientado a

identificar el grado de compromiso de un colaborador, el segundo, se orienta a interpretar lo que esté pasando dentro de la empresa; el tercero, claramente describe el nexo de cultura y valores y el cuarto, que es la observación de las nuevas incorporaciones en la empresa y vayan en la misma dirección de colaboradores ya identificados con la empresa; esta secuencia que señalan Debra y Campbell, altamente importante y considerar para el desarrollo de planes a reforzar la cultura organizacional de una empresa y sea efectiva en cada colaborador nuevo y los que ya son parte de la empresa y hacerla sólida.

Hernández (2016) Chiclayo Perú, en su Tesis “Cultura Organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylamp – Chiclayo”, señala a Haberos, E. (2010). Nos indica que “Los elementos que construyen una cultura son únicos en cada organización, sin embargo, existen características similares entre las culturas fuertes; se especifica en la mención de Habelow, que sólo las empresas que orienten con un grado de importancia alto, el desarrollo de su cultura organizacional con programas de capacitación cuyo fin sea generar identificación de sus colaboradores con la empresa, son las empresas que se mantendrán en el tiempo y si en paralelo se refuerza la Misión y Visión de la empresa, se generará una buena cultura organizacional.

Carbajar, Castro (2021) Lima Perú, En Latinoamérica, para conocer cómo ven la cultura de sus empresas, Bernardi y Menezes (2018) realizaron encuesta a 120 Gerentes de seis países: México, Colombia, Perú, Brasil, Chile y Argentina. El 95% de los ejecutivos ven a la cultura de su empresa como una ventaja ante la competencia. Una mayoría equivalente al 79% de ellos creen que dirigen y fomentan su cultura con eficiencia; asimismo, el 86% de los encuestados manifiesta que su empresa tiene claro la importancia de la cultura. Una empresa que tiene claro su cultura organizacional, es de hecho que sus resultados serán efectivos y con buen desempeño por parte de sus colaborados.

Antecedentes locales:

Castillo (2020) Trujillo, En el año 2016 se ha convertido en uno de los temas de negocio más importantes. Los CEO's y los líderes de RH reconocen que la cultura impacta el comportamiento de la gente, la innovación, y el servicio al cliente. En efecto y nos damos cuenta, que la cultura marca acciones y logros, una cultura sólida y bien estructurada, es vital

para el éxito en la gestión de las empresas, por ello, la cultura organizacional, puede determinan el éxito o el fracaso de una empresa.

Morales, Miranda (2019) Trujillo, De acuerdo con Ritter (2008) enfatizan que los integrantes de una empresa son la muestra clara de los valores que una empresa plasma en su cultura organizacional, de otra parte. Los valores y creencias de una organización, que deben estar signado en la descripción de su Misión y su Visión, van a generar la pauta cultural en sus colaboradores, siempre y cuando se fomente con planes de acción constante, estas, en el interactuar de los integrantes de una organización.

Baca, Olivares (2017) Trujillo, señalan, que si una organización quiere adquirir relevancia, entonces debe considerar a su cultura organizacional, como elemento vital; justamente en esta investigación se expone que Distribuidora PMA E.I. RL Trujillo tiene dentro de sus bases de operatividad, el sentido de desarrollo de su cultura organizacional, como fundamental en su relación con sus colaboradores. De otra parte, Navarro (2012) describe la funcionalidad con un cambio cultural corporativo.

Flores (2020) Trujillo, cita en su investigación. La cultura organizacional juega un papel clave dentro de la organización, puesto que esta repercute en el comportamiento, la productividad y las expectativas de los trabajadores. Una vez más, vemos que más autores corroboran la importancia de la cultura organizacional y el efecto que causa en el éxito de la gestión de sus colaboradores, esa es parte fundamental de esta investigación en curso y demostrar que lo alcanzado en Distribuidora PMA EIRL Trujillo, es fruto de una sólida cultura organizacional.

Morales, Miranda (2019) Trujillo, describen a Chiavenato (2018) en ella, Chiavenato considera que cada organización tiene ya una cultura organizacional, adherida al comportamiento de cada colaborador; conocer la cultura de una empresa, nos dará visibilidad si está o no integrada a nivel de sus colaboradores, por ello, el desarrollo en total, de la cultura organizacional, es fundamental para el logro de los objetivos en una organización.

Carbajal y Castro, 2021. “Cultura Organizacional de una empresa supervisora de obras, según el modelo de valores en competencia, en Lima-Perú, en el año 2020”, Cadena y Lituma (2020), en su tesis “Diagnóstico de la cultura organizacional en la distribuidora de fármacos Cadena Espinosa Cía. Ltda. De Cuenca-Ecuador”; detallan lo siguiente. El objetivo de la tesis fue determinar la cultura organizacional de la distribuidora Cadena Espinosa Cía. Ltda., mediante el método propuesta por Cameron y Quinn. Desarrollaron una investigación descriptiva, cuya población fueron 72 trabajadores. Sus conclusiones señalan que, la cultura actual y deseada de la empresa es Clan, ya que los trabajadores actúan con lealtad a la empresa y se sienten identificados con ella, de igual manera, le dan mucha importancia al desarrollo personal y profesional de cada trabajador. Esta investigación nos demuestra lo acertado de haber usado como instrumento, el cuestionario, ya que con ello identificaron la lealtad de sus colaborados en relación a la empresa y con ello re orientar a mayor mejora.

Como instrumentos utilizaron dos cuestionarios; el primero, orientado a medir la cultura organizacional y el segundo para medir el desempeño laboral, tomando como base los comportamientos de sus colaboradores. En este estudio, también se optó por poner en marcha 1 cuestionario, que va desde la identidad, comunicación, integración de los colaboradores hasta la identificación misma con la empresa, esto es justamente uno de los objetivos de este estudio en marcha sobre la empresa Distribuidora PMA Eirl Trujillo.

Fernando Véliz Montero, en su libro Resiliencia Organizacional, 2014, nos dice: “Resiliencia Organizacional es una invitación a imaginar empresas más cuidadas, colaborativas y alineadas a valores trascendentes. Definitivamente en estos tiempos de incertidumbre los desafíos son mayores, por tanto, obras como estas suman nuevas distinciones e interrogantes para así repensar la organización que deseamos construir. Es importante destacar la textura narrativa que genera esta obra desde el uso de re- cursos tan disímiles como son las preguntas, los casos, la teoría académica, los modelos, todas instancias que en forma sistemática, generan un mapa organizacional fácil de comprender.”, en efecto, esta nueva realidad, conlleva nuevas acciones, nuevas formas en que las empresas, con sus directivos, vuelquen en sus procesos, estar alineados en que sus colaboradores comprendan y se adhieran, a la importancia que su empresa, les da, como sobrevivientes de una pandemia y situaciones difíciles, que hay que hacer de su empresa, un lugar agradable de ejecutar en sus procesos y sus objetivos sean más efectivos.

Marco Conceptual

La motivación, es una acción clave y que en los últimos 10 años se viene estudiando de manera exhaustiva y sobre ello han surgido diversas teorías, muchas de ellas, pero las más relevantes, se han llevado a contenidos que se visualizan en la internet y en las bibliotecas de centros de estudios, una de las más resaltantes en describir a la motivación en todo su aspecto y entorno, es lo publicado en la REVISTA CIENCIA ADMINISTRATIVA 2017 NÚMERO ESPECIAL. VOLUMEN 7 CONGRESO MYD-2017 538. Es por ello que Aquino, Téllez (2017), reiteran lo fundamental que es abordar a la motivación como parte focalizada dentro de una organización.

En la década de los ochenta y comienzos de la de los noventa, algunos de los resultados más destacados de la investigación sobre cultura organizacional fueron transferidos a best sellers, textos y diversos libros de aeropuerto, junto con prescripciones para alcanzar éxito de las organizaciones, las prácticas de la cultura japonesa y diversos principios sobre liderazgo considerados exitosos en los países más desarrollados.

Tener colaboradores motivados, es altamente importante en una empresa, la identificación de ellos hará que cada proceso que desarrollen, lo hagan con plena voluntad y por ende la productividad será muy potente, es por ello que una empresa que le da el foco a su cultura organizacional, tendrá en general, resultados positivos constantes.

Galán (2012 nos aporta además, que las empresas socialmente responsables hoy en día, han tomado con gran importancia para su competitividad y sostenibilidad, la importancia de una cultura organizacional sólida; tal cual describe Galán, la cultura organizativa ó cultura organizacional, es tan necesario en una empresa, que puede ser el motor a la rentabilidad de una empresa, es por ello que si una empresa logra que sus colaboradores, estén totalmente identificados con su cultura organizacional, de hecho que los resultados de gestión que requiere la empresa, serán sólidos en logros, ejemplo, una empresa con un muy buen liderazgo, de seguro que a la petición de logro de algún objetivo, cada integrante de la empresa, va con toda gestión al logro de esos objetivos.

Debra y Campbell (2013), nos describen el recorrido en estudio, que ha tenido el concepto cultura organizacional, desde principios de 1980 con publicaciones como Corporate Cultures, de Terry Deal y Allan Kennedy; Theory Z, de William Ouchi, y posterior a ello,

empezaron ya, publicaciones más profundas sobre cultura organizacional. Y tal vez, debió ser antes, ya que si nos damos cuenta, el mundo comercial y empresarial, cada vez más e incluso desde la revolución industrial, tiene que avanzar a pasos mucho más acelerados en sus procesos, si no, se puede quedar, en mala posición en términos de rentabilidad, en síntesis, una muy buena cultura organizacional, es signo de buenos resultados de gestión en una empresa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Pregunta General

¿Cómo es la Cultura Organizacional de la Empresa Distribuidora PMA Eirl de la ciudad de Trujillo, 2021?

1.2.2 Preguntas Específicas

- ¿Cómo es la identidad en la cultura organizacional de la Distribuidora PMA EIRL Trujillo 2021?
- ¿Cómo es la comunicación en Distribuidora PMA EIRL Trujillo 2021?
- ¿Cómo es el trabajo en equipo en Distribuidora PMA EIRL Trujillo 2021?
- ¿Cómo se percibe liderazgo en Distribuidora PMA EIRL Trujillo 2021?

1.3. Objetivo

1.1.1. Objetivo General

Analizar la cultura organizacional de la empresa Distribuidora PMA Eirl de la ciudad de Trujillo, 2021.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Determinar cómo es la identidad en la cultura organizacional de la Distribuidora PMA EIRL Trujillo 2021.
- Determinar cómo es la Comunicación en la empresa Distribuidora PMA Eirl en la ciudad de Trujillo, 2021.
- Determinar cómo es el trabajo en equipo en la empresa Distribuidora PMA ERIL Trujillo 2021.

- Determinar cómo es el liderazgo en la empresa Distribuidora PMA Eirl en la ciudad de Trujillo, vinculada a su cultura organizacional.

1.4. Hipótesis

Ramos (2020) señala que en el método cuantitativo, se evalúa un análisis de procesos pero a nivel básico y con ello determinar características generales plasmadas en resultados; por ello, plantea Ramos, que por ser investigación exploratoria, no es necesario realizar una hipótesis, puesto que para ello es necesario profundizar en información y proyectarse a un fenómeno de interés. En este tipo de investigación tal cual manifiesta Ramos, no se hace suposiciones por adelantado y en el desarrollo de este trabajo de investigación, lo que queremos, es, identificar la Cultura organizacional de la empresa Distribuidora PMA EIRL Tujillo, por ello, no es conveniente, aplicar una hipótesis, más bien obtendremos recolección de datos, altamente necesarios para poder responder las preguntas planteadas.

Dice Ramos. En una metodología cuantitativa, hay una dispersión de datos y por ese caso podría ser como alcance, pero no obligatorio, plantear una hipótesis. Es por ello que en este trabajo de investigación, de una sola variable, se ha considerado que no es necesario el planteamiento de una hipótesis.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de Investigación

Cuantitativa, Descriptiva y Transversal.

Babativa (2017) La investigación cuantitativa se caracteriza por ser objetiva y deductiva, producto de los diferentes procesos experimentales que pueden ser medibles; dentro de este trabajo de investigación.

Morales (2012). El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. En efecto y es por ello que esta investigación lo es también, descriptiva, ya que aquí obtenemos resultados a través del cuestionario, de los procesos que se usan en Distribuidora PMA E.I.R.L y saber con ello cual la situación de liderazgo en base a percepción, de sus colaboradores.

Vega, Maguiña, Soto, Valdivia, Correa, (2021); describen que el elemento clave que define a un estudio transversal es la evaluación de un momento específico y determinado de tiempo; en efecto, el estudio de esta investigación, de la empresa Distribuidora PMA E.I.R.L. Trujillo, fue realizado en el año 2021 y obviamente con la intencionalidad de que permanezca en el tiempo, por ello es que decimos que también es transversal.

2.2. Diseño de la Investigación

No experimental

Hernández, Fernández y Baptista, (2010, p. 149) nos dicen que, la investigación no experimental, consiste en estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. A la vez, Kerlinger (1979, p. 116), señala que "la investigación no experimental o expos-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones". Con este estudio se usa la recolección de datos a través del instrumento – cuestionario, para explicar la pregunta de investigación y obtenerla de la forma tal cual es manifestado, por cada colaborador a quien se le expuso el cuestionario, puesto que queremos saber si la

cultura organizacional de la empresa Distribuidora PMA Earl de la ciudad de Trujillo,
2021 genera satisfacción en sus colaboradores.

2.3. Población

La población objetivo de este estudio estará conformada por los colaboradores de las áreas comercial, administración, almacén, seguridad y capital humano, de la empresa Distribuidora PMA Eirl en la ciudad de Trujillo, un total de 112 trabajadores y que es la cantidad a quienes se realizará la encuesta.

2.4. Muestra

El tamaño de la muestra fue elegida a través de la fórmula siguiente, que se utiliza para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{(N-1) \times E^2 + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

E = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

p: Éxito, probabilidad a favor 0.5

q: q= 1-p, probabilidad en contra 0.5

Reemplazo valores:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 112 \times 0.5 \times 0.5}{(112-1) \times 0.05^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

El tamaño de la muestra , obtenido de la fórmula nos arrojó un resultado a realizar cuestionario, en 86 personas, del total de la población (112), sin embargo se pudo obtener posibilidad de realizar encuesta a las personas del total de la población, generando con esto una mayor factibilidad del instrumento, con lo cual deja de ser una muestra y pasa a ser censal, esto es, cuando una muestra es relativamente pequeña y es toda la población, puede pasar de ser una muestra, a ser censal, que es efectivamente lo más conveniente que se evaluó al generar el instrumento en este estudio. Censal es donde la muestra es toda la población y es lo que describe Ramírez (1997), al muestra censal es donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra...

2.5. Variable de estudio.

Cultura organizacional

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección.

Con este estudio se usa la recolección de datos a través del instrumento – cuestionario, para explicar la pregunta de investigación, en tal sentido, cuantificamos los resultados del cuestionario aplicado y analizamos los resultados porcentuales para con ello, generar recomendaciones y acciones en empresa Distribuidora PMA E.I.R.L. Trujillo.

El instrumento usado fue elaborado a través de un formulario vía google forms aplicado a 112 colaboradores de empresa Distribuidora PMA Eirl en la ciudad de Trujillo en el año 2021.

El cuestionario estuvo compuesto por 16 preguntas que engloba el saber cuál es la Cultura Organizacional de la empresa Distribuidora PMA Eirl - Trujillo, divididas en 4 dimensiones:

- Identidad
- Comunicación
- Trabajo en Equipo
- Liderazgo

Identidad, dado que la identidad empresarial involucra valores, principios y la adhesión de sus integrantes que la componen, aquí, queremos obtener el grado de compromiso que tiene cada colaborador para con la empresa Distribuidora PMA E.I.R.L Trujillo, saber si se sienten orgullosos de ser parte de ella, o tal vez no y si realmente están identificados con la Misión y Visión de la empresa

Comunicación, esta es de forma interna y externa, en donde se compone de los procesos que se aplique para generar al confianza y comunicación adecuada entre sus componentes por áreas; en esta parte de la investigación, se quiere saber si cada colaborador de Distribuidora PMA E.I.R.L. Trujillo, tiene confianza en comunicarse con libertad entre sus compañeros y jefes y altos mandos, para que el desarrollo de sus labores sea mejor.

Trabajo en Equipo, esta es la comunión de apoyo mutuo, en los integrantes de una organización, aquí, queremos saber si cada integrante de Distribuidora PMA E.I.R.L Trujillo, siente que tiene apoyo de sus compañeros y jefes de área y queremos saber si cada colaborador percibe que las labores son compartidas.

Liderazgo, obviamente, está determinado por las acciones que cada líder de una organización, emprende hacia el bienestar de sus equipos componentes, en este estudio, queremos obtener la percepción de cada colaborador de la empresa Distribuidora PMA, en ver que cada jefe o Gt, promueven la participación de sus equipos de colaboradores y si estos aceptan las sugerencias que algún colaborador quiera hacer.

2.6.1 Confiabilidad

Dado que el instrumento usado en nuestra investigación es el cuestionario, la medida adecuada a utilizar y evaluar la confiabilidad y consistencia de los datos recolectados, es el Alfa de Cronbach.

Da Hora, Monteiro & Arica (2010), nos dicen que Lee J. Cronbach, describe en 1951 el coeficiente α , una forma como medir la consistencia interna de una escala, evaluando su extensión en el instrumento y sus ítems que se use. En resumen, el coeficiente α es el promedio de las correlaciones entre los ítems que son parte de un instrumento y dentro

de ello, analiza perfiles en las respuesta. En tal sentido y tal cual se menciona, es el Alfa de Cronbach, la medida correcta para evaluar los resultados de nuestro cuestionario.

Tabla 1.
Confiabilidad de la variable Cultura Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.935	16

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 1 se muestra el coeficiente de confiabilidad del instrumento, que mide el nivel de Cultura Organizacional de la empresa Distribuidora PMA Eirl de Trujilo, 2021. Se obtuvo datos de 91 colaboradores, este resultado fue analizado a través del coeficiente de alfa de Cronbach. El resultado estadístico es de 0.935, con ello refleja una consistencia aceptada.

Tabla 2.
Confiabilidad de los 16 ítems de la variable Cultura Organizacional

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00033	64.0440	61.931	0.501	0.935
VAR00034	64.1099	59.854	0.724	0.930
VAR00035	64.2857	60.340	0.734	0.930
VAR00036	64.2857	60.073	0.740	0.930
VAR00037	64.3516	58.475	0.795	0.928
VAR00038	64.3187	59.442	0.770	0.929
VAR00039	64.5495	59.695	0.642	0.932
VAR00040	64.7143	59.984	0.506	0.937
VAR00041	64.3956	59.375	0.800	0.928
VAR00042	64.5385	58.718	0.792	0.928
VAR00043	64.3407	59.538	0.810	0.928
VAR00044	64.4835	60.430	0.669	0.931
VAR00045	64.3736	64.014	0.300	0.940
VAR00046	64.6923	58.771	0.688	0.931
VAR00047	64.5604	60.627	0.590	0.933

VAR00048	64.5055	58.631	0.733	0.930
----------	---------	--------	-------	-------

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 2 mostramos el análisis de correlaciones de los ítems del total del instrumento aplicado, 16. Se observa que los 16 ítems mantienen una correlación aceptable (>0.3), con ello se demuestra que existe una consistencia interna

Tabla 3.
Confiabilidad de los 4 ítems de la dimensión Identidad

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00033	0.625	0.869
VAR00034	0.749	0.817
VAR00035	0.736	0.823
VAR00036	0.770	0.809

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3 podemos ver que de los 4 ítems de la dimensión Identidad, hay una muy buena correlación (>0.6), es reflejo de buena consistencia.

Tabla 4.
Confiabilidad de los 4 ítems de la dimensión Comunicación

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00037	0.761	0.703
VAR00038	0.778	0.704
VAR00039	0.515	0.815
VAR00040	0.528	0.826

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4 se aprecia que de los 4 ítems relacionado a la dimensión Identidad, hay buen resultado (>0.5), sin embargo sirve para evaluar mejoras en esta dimensión.

Tabla 5.

Confiabilidad de los 4 ítems de la dimensión Trabajo en Equipo

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00041	0.817	0.818
VAR00042	0.792	0.827
VAR00043	0.789	0.830
VAR00044	0.583	0.906

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 5 los 4 ítems que contempla dimensión Trabajo en Equipo, tiene buen resultado (>0.5) que a la vez nos deja visibilidad de oportunidad a mejora en esta dimensión.

Tabla 6.

Confiabilidad de los 4 ítems de la dimensión Liderazgo

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00045	0.419	0.809
VAR00046	0.542	0.757
VAR00047	0.695	0.677
VAR00048	0.722	0.658

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 6 que agrupa los 4 ítems de dimensión Liderazgo, arroja un resultado bueno (>0.4), dejando de todas maneras, una opción a oportunidad de mejora.

2.7. Análisis de datos.

Se extrajo los datos en Excel, luego del resultado del formulario Google forms, las preguntas y previo se tuvo un orden dividido en las 4 dimensiones para finalmente tener un resultado global de la Cultura Organizacional de la empresa Distribuidora PMA Eirl-Trujillo y posterior se procedió a realizar el análisis estadístico con el soporte del

programa IBM – SPSS Statistics (Statistical Package for the Social Science), como
herramienta para determinar la confiabilidad del instrumento.

2.8. Aspectos éticos.

La investigación irá en línea a la confiabilidad de datos, se tendrá confidencialidad en los colaboradores –población, de Distribuidora PMA Eirl Trujilo y a la vez se hará tal cual sus políticas y autorización previa por parte del Administrador de la empresa en estudio y nos permitan realizar esta encuesta.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Características demográficas

Tabla 7

Características demográficas de los colaboradores de Distribuidora PMA Eirl-Trujillo

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	75	82%
	Femenino	16	18%
	Total	91	100%
Área	Ventas	54	59%
	Administración / Contabilidad	5	5%
	Almacén	30	33%
	Capital Humano	1	1%
	Seguridad	1	1%
	Total	91	100%
Cuántos años de servicio tiene en la empresa	Menos de 2 años	32	35%
	Entre 2 y 4 años	16	18%
	Mayor a 4 años	43	47%
	Total	91	100%

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 7 detalla las características demográficas de los colaboradores de empresa Distribuidora PMA Eirl – Trujillo 2021, teniendo como datos sexo, área y años de servicio. El 82% de los encuestados es del género masculino y el 18% es del género femenino, de otro lado observamos que el 59% son del área de ventas, el 5% son parte del área de Administración y Contabilidad, mientras que el 33% son parte del área de almacén y sólo el 1% es del área de Capital Humano e igualmente el 1% es del área de Seguridad; finalmente podemos observar que el 35% de los encuestados tienen menos de 2 años de servicio, al 18% tienen entre 2 a 4 años de servicio y 47%, que es el mayor porcentaje, tienen más de 4 años de servicio.

Características de percepción

Tabla 8

Nivel de percepción sobre la Cultura Organizacional de Distribuidora PMA Earl Trujillo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	1	1.1%
Media	5	5.5%
Alta	85	94.4%
Total	91	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

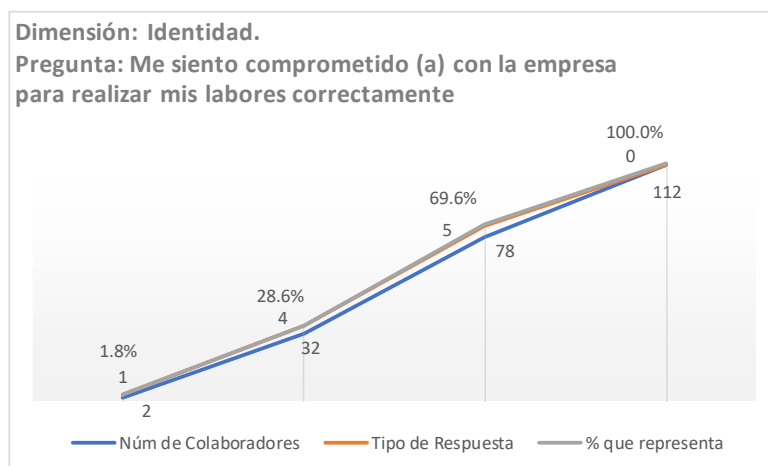
La tabla 8 muestra el nivel de percepción de los colaboradores de Distribuidora PMA Eirl Trujillo, en el 2021, esta tabla se direcciona en responder el objetivo general de la presente investigación, donde se muestra que el 94.4% de encuestados, tienen una percepción positiva de la Cultura Organizacional de Distribuidora PMA Eirl, mientras que el 5.5% tiene una percepción media de la Cultura Organizacional y sólo el 1.1% tiene una mala percepción de la Cultura Organizacional en la empresa donde labora.

Figura 2.

Número de Colaboradores en relación al tipo de respuesta a pregunta 1 del cuestionario: Me siento comprometido (a) con la empresa para realizar mis labores correctamente.

Núm de Colaboradores	Tipo de Respuesta	% que representa
2	1	1.8%
32	4	28.6%
78	5	69.6%
112		100.0%

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5



el 69.6% de colaboradores, consideran totalmente de acuerdo en que se sienten comprometidos para realizar sus labores en Distribuidora PMA E.I.R.L Trujillo.

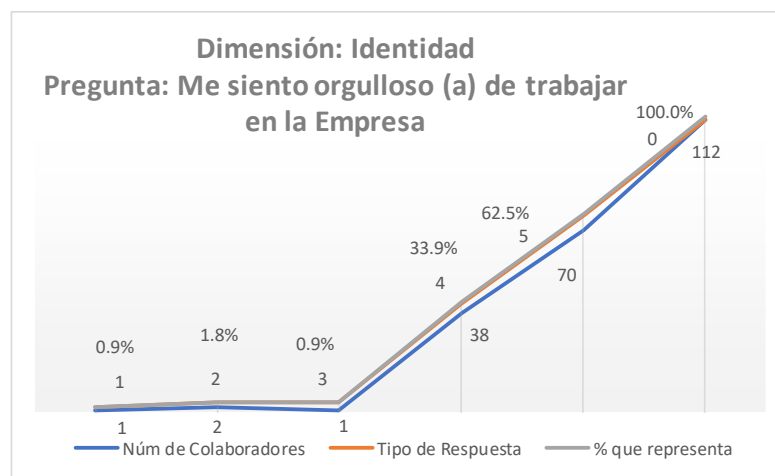
Fuente: Elaboración propia.

Figura 3.

Número de Colaboradores en relación al tipo de respuesta a pregunta 2 del cuestionario Me siento orgulloso (a) de trabajar en la empresa.

Núm de Colaboradores	Tipo de Respuesta	% que representa
1	1	0.9%
2	2	1.8%
1	3	0.9%
38	4	33.9%
70	5	62.5%
112		100.0%

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5



El 62.5% de colaboradores, están totalmente de acuerdo en sentirse orgullosos de trabajar en la empresa y el 33.9% están de acuerdo en trabajar en la empresa Distribuidora PMA E.I.R.L. Trujillo.

Fuente: Elaboración propia.

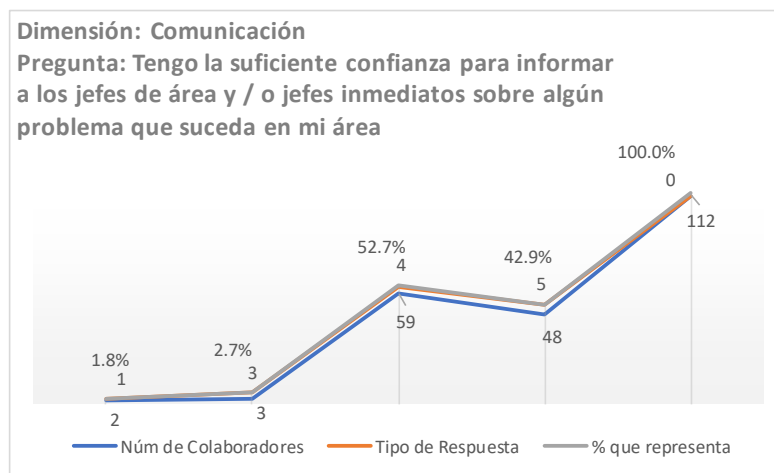
Dimensión Comunicación

Figura 4.

*Número de Colaboradores en relación al tipo de respuesta a pregunta 5 del cuestionario **Tengo la suficiente confianza para informar a los jefes de área y / o jefes inmediatos sobre algún problema que suceda en mi área.***

Núm de Colaboradores	Tipo de Respuesta	% que representa
2	1	1.8%
3	3	2.7%
59	4	52.7%
48	5	42.9%
112		100.0%

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5



El 42.9% de colaboradores, respondieron que estuvieron totalmente de acuerdo, respecto a la pregunta 5 del cuestionario expuesto, mientras que el 1.8% de colaboradores, sólo 2 colaboradores de Distribuidora PMA E.I.R.L. Trujillo, de un universo de 112, dijeron que estaban totalmente en desacuerdo.

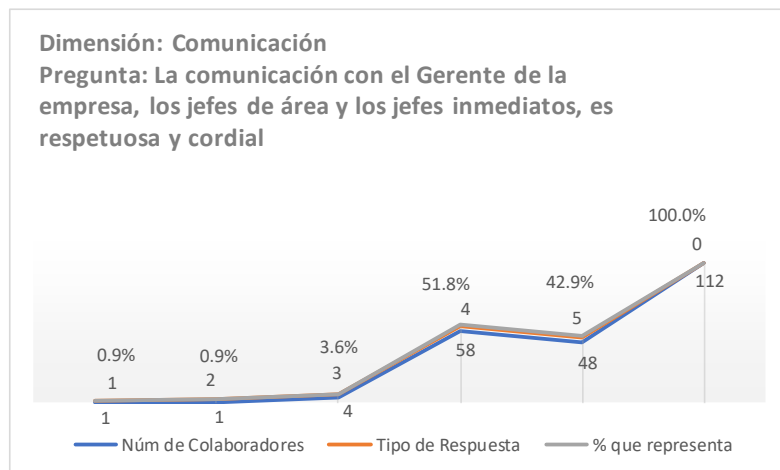
Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.

Número de Colaboradores en relación al tipo de respuesta a pregunta 6 del cuestionario La comunicación con el gerente de la empresa, los jefes de área y los jefes inmediatos, es respetuosa y cordial.

Núm de Colaboradores	Tipo de Respuesta	% que representa
1	1	0.9%
1	2	0.9%
4	3	3.6%
58	4	51.8%
48	5	42.9%
112		100.0%

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5



En este cuadro, vemos que el 51.8% de los colaboradores de Distribuidora PMA E.I.R.L. Trujillo, dieron respuesta a pregunta detallada, que están de acuerdo y confirman que es tal cual se expone, mientras que el 0.9%, 2 colaboradores, de 112, está en desacuerdo con lo expuesto en la pregunta.

Fuente: Elaboración propia.

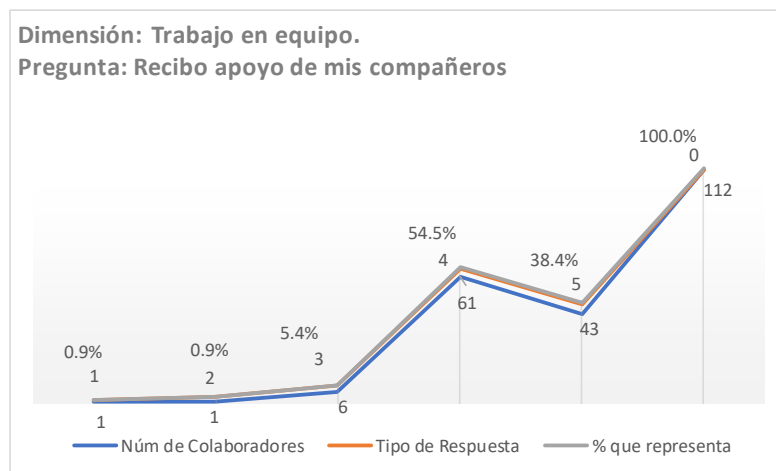
Dimensión Trabajo en Equipo

Figura 6.

Número de Colaboradores en relación al tipo de respuesta a pregunta 9 del cuestionario Recibo apoyo de mis compañeros.

Núm de Colaboradores	Tipo de Respuesta	% que representa
1	1	0.9%
1	2	0.9%
6	3	5.4%
61	4	54.5%
43	5	38.4%
112		100.0%

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5



Como resultado a lo expuesto en este cuadro, vemos que 61 colaboradores, el 54.6%, están de acuerdo en confirmar que reciben apoyo de sus compañeros, mientras que sólo el 0.9%, 1 colaborador de Distribuidora PMA E.I.R.L. Trujillo, dice que no recibe apoyo de sus compañeros.

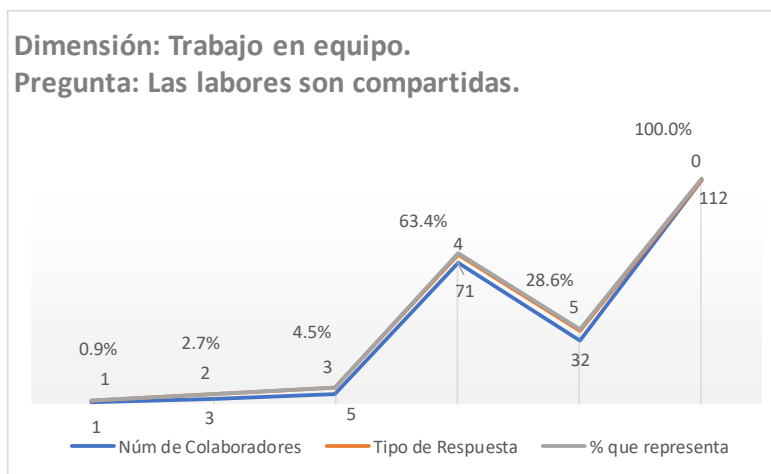
Fuente: Elaboración propia.

Figura 7.

Número de Colaboradores en relación al tipo de respuesta a pregunta 10 del cuestionario Las labores son compartidas.

Núm de Colaboradores	Tipo de Respuesta	% que representa
1	1	0.9%
3	2	2.7%
5	3	4.5%
71	4	63.4%
32	5	28.6%
112		100.0%

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5



Respecto a la pregunta 10 del cuestionario, que dice; las labores son compartidas, el 63.4% de la población en estudio, de Distribuidora PMA E.I.R.L. Trujillo, responde que está de acuerdo, mientras que un 2.7%, 3 colaboradores, dicen que están en desacuerdo.

Fuente: Elaboración propia.

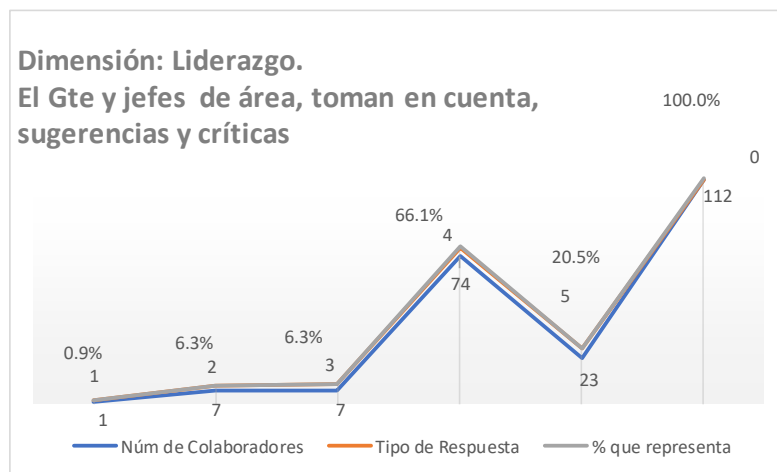
Dimensión: Liderazgo

Figura 8.

Número de Colaboradores en relación al tipo de respuesta a pregunta 14 del cuestionario El gerente y jefes de área toman en cuenta sugerencia y críticas.

Núm de Colaboradores	Tipo de Respuesta	% que representa
1	1	0.9%
7	2	6.3%
7	3	6.3%
74	4	66.1%
23	5	20.5%
112		100.0%

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5



El 66.1 % de la población a quienes se les aplicó cuestionario, confirman que en Distribuidora PMA E.I.R.L. Trujillo, el Gerente y jefes, toman en cuenta las sugerencias y críticas, mientras que un 0.9%, 1 colaborador, está totalmente en desacuerdo.

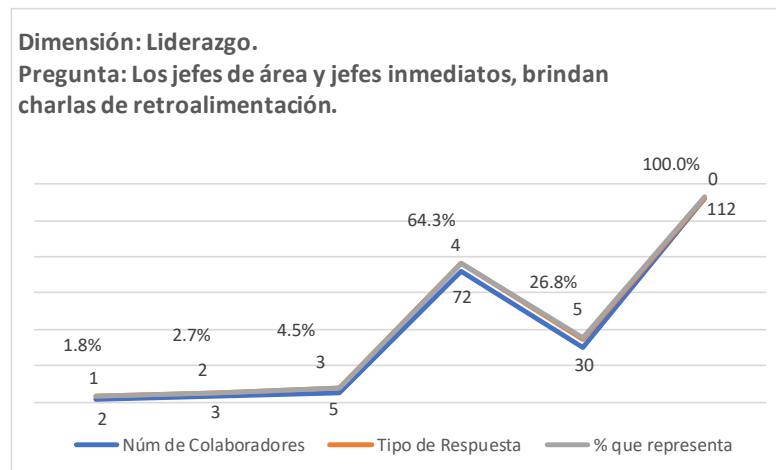
Fuente: Elaboración propia.

Figura 9.

Número de Colaboradores en relación al tipo de respuesta a pregunta 15 del cuestionario Los jefes de área y jefes inmediatos, brindan charlas de retroalimentación.

Núm de Colaboradores	Tipo de Respuesta	% que representa
2	1	1.8%
3	2	2.7%
5	3	4.5%
72	4	64.3%
30	5	26.8%
112		100.0%

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5



El 64.3% de la población de Distribuidora PMA E.I.R.L. Trujillo, a quienes se les aplicó el cuestionario, están de acuerdo en relación a la pregunta detallada en cuadro y el 26.8% está totalmente de acuerdo, entre ambos, se tiene que el 91.1% de colaboradores, confirman que las jefaturas, brindan charlas de retroalimentación.

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Este estudio tuvo un mayor porcentaje de encuestados masculinos, también se mostró relevancia en que un gran número de encuestados (47%), tienen laborando en la empresa, más de 4 años, el cual unido al nivel de percepción de la cultura organizacional de la empresa Distribuidora PMA Eirl – Trujillo, por parte de sus colaboradores, arrojó un nivel alto de 94.4%, con ello se ve claramente que la mayoría de los trabajadores se identifican con la empresa, existe una comunicación con respeto, sienten que trabajan en equipo y perciben a sus jefes de área, jefes y gerente con un liderazgo bien posicionado. Para Koontz (2003; p532), Liderazgo es influir en las personas para que contribuya el cumplimiento de las metas organizacionales y grupales, efectivamente y este estudio lo demuestra, un liderazgo sólido, hace que una empresa tenga un buen resultado de parte de sus colaboradores respecto a su cultura organizacional; por otro lado el nivel de comunicación entre los integrantes de las diferentes áreas y de sus respectivas jefaturas, hacen más llevadero el clima laboral, ayudando con esto a que las bases de una cultura organizacional sea relevante entre todos los integrantes de la empresa; Sin embargo, los altos ejecutivos formados en la economía y el management ignoran a la comunicación o suelen conocer poco de ella, debido principalmente a la mentalidad capitalista que impera en las ciencias empresariales (Costa, 2010). En la empresa en estudio muy por el contrario, aún cuando el Gerente y propietario de la empresa, es economista de profesión, si hace relevancia a la comunicación entre jefes de áreas y con los subordinados; fruto de ello es la buena cultura organizacional que existe en su empresa Distribuidora PMA Eirl Trujillo.

La presente investigación tuvo esos factores importantes y básicas para su cultura organizacional: Comunicación y Liderazgo, el nivel de comunicación tuvo una correlación de hasta 0.7 e igualmente en liderazgo, hasta 0.7.

4.2 Conclusiones

Se puede concluir con este estudio que el objetivo general planteado de conocer la cultura organizacional de Distribuidora PMA Eirl – Trujillo 2021, tuvo una respuesta alentadora por parte de los colaboradores de la empresa, se diseñó de manera acertada las 4 dimensiones, que ayudaron a determinar los objetivos específicos.

El primer objetivo específico de analizar la cultura organizacional de la empresa en estudio, nos ha reflejado que la empresa maneja muy bien el aspecto de integración y que está bien desarrollado en todas sus áreas.

El segundo objetivo específico respecto a la percepción de los colaboradores en relación a la cultura organizacional de la empresa, es de resultado muy satisfactorio; sin embargo se toma como una total oportunidad de mejora, trabajar en ese 5.5% de nivel medio y ese 1.1% de nivel bajo, para lograr un resultado aún mejor al que ya tiene como percepción.

El tercer objetivo específico, que tiene que ver con el impacto que genera la cultura organizacional de Distribuidora PMA Eirl- Trujillo 2021, en el desenvolvimiento de sus colaboradores, en definitiva, es muy buena y es por ello que vienen teniendo crecimientos importantes en sus indicadores vs mes anterior y año anterior.

Conclusiones Dimensión: Identidad

- De los 112 colaboradores a quienes se les aplicó el cuestionario, más del 90%, tienen identidad con la empresa donde laboran, Distribuidora PMA E.I.R.L. Trujillo, eso hace que haya una identificación fuerte hacia la empresa.
- Sólo 1 colaborador, que representa el 1.8% del resultado del cuestionario, considera totalmente, que no hay identidad en Distribuidora PMA E.I.R.L. Trujillo.

Recomendaciones – Dimensión: Identidad

- Sugerimos que debe seguir haciéndose la mención mensual, de los mejores logros en los diferentes niveles y áreas, además de seguir resaltando el logro general de la empresa, dejando claramente que es por la gestión de todos y se fortalezca la identidad.
- Se recomienda a la vez, trabajar en el 2.3%, 4 colaboradores, que aún consideran no estar satisfechos con la identidad y generarles por fin, el buen logro que se tiene con la mayor cantidad de colabores en relación a la Identidad.

Conclusiones Dimensión: Comunicación

- En esta dimensión se percibe que en Distribuidora PMA E.I.R.L. Trujillo, los colaboradores, tienen confianza en expresarles a los jefes de las diferentes áreas, sus inquietudes o dudas y ellos las ven resueltas, con la buena pre disposición de los jefes.
- El 2.7% - 3 colaboradores y el 1.8% - 1 colaborador, son indiferentes y totalmente en desacuerdo respectivamente, que consideran que no hay comunicación fluida y libre en Distribuidora PMA E.I.R.L Trujillo.

Recomendaciones - Dimensión: Comunicación

- Sugerimos que para lograr esta identificación, Distribuidora PMA E.I.R.L. Trujillo, siga en ese camino de tener comunicación constante con sus colaboradores e ir implementando nuevas alternativas de comunicación.

- El uso de un chat por área, donde están todos los colaboradores de cada área y resaltar los buenos logros de algunos colaboradores, también les seguirá generando a la empresa, identificación, eso es, comunicación efectiva.
- El 96% de colaboradores, mostraron satisfacción respecto a esta dimensión, en resultados obtenidos por el cuestionario, queda la misión de hacer que el 4% de colaboradores que aún no están identificados con esta dimensión, se los lleve a mejora y ya estar identificados con la parte de comunicación, de la empresa.

Conclusiones – Dimensión: Trabajo en Equipo

- Concluimos que en Distribuidora PMA E.I.R.L. Trujillo, se fomenta eficientemente, el trabajo en equipo, se exponen los objetivos generales y se compromete a que cada equipo contribuya lo que debe y así finalmente tener logros positivos como empresa, en sus diferentes indicadores.
- El 92% de colaboradores, se sientes identificados con la buena forma de fomentar el trabajo en equipo en la empresa en estudio, eso es muy bueno y sugerimos implementar acciones para que el 8% de colaboradores que aún no se identifica con ello, se unan a esta dimensión y haya mayor logro como equipo total.

Recomendaciones – Dimensión: Trabajo en Equipo

- Sugerimos, mantener y de manera constante, el fomento al trabajo en equipo, esto hará que los colaboradores que recién se incorporen a la empresa, vean

“Importancia de la cultura organizacional de la empresa Distribuidora PMA E.I.R.L. de la ciudad de Trujillo, 2021”. que es una empresa cuyo uno de sus objetivos, es que cada colaborador, aporte a los logros y que es bien recibido por el resto del equipo.

- Se recomienda y con cierta prioridad, integrar a los 3 colaboradores que sienten que no se trabaja en equipo, ya que 2 de ellos están en totalmente en desacuerdo y 1 en desacuerdo, en que no se trabaja en equipo, hay que ir a ellos e integrarlos y vean que sus compañeros hacen labor en equipo cuando se requiere.

Conclusión – Dimensión: Liderazgo

- Concluimos que en Distribuidora PMA E.I.R.L. Trujillo, hay un efectivo liderazgo de los Jefes, Gerente y eso es percibido por los colaboradores, el 91% de colaboradores así lo refleja en resultado de cuestionario

Recomendaciones – Dimensión: Liderazgo

- Sugerimos se fomente el liderazgo a nivel colaborador mismo, por ejemplo, dentro de un equipo de gestores de venta, que son 9 en promedio, ir formando a un líder dentro de ese equipo y sea a la vez un aporte de apoyo para el jefe inmediato, esto generará un mayor auge de liderazgo.

Recomendamos a la vez, que se realicen actividades donde se fomente el liderazgo de forma positiva, aflicencia a actividades deportivas, como ya lo vienen haciendo y actividades de generar competencia hacia el logro de un objetivo.

Referencias

- Encalada J. (2015). Cultura organizacional y Responsabilidad Social Empresarial de las pequeñas empresas del sector alimenticio de la ciudad de Loja, Sur Academia, [Núm. 3 \(2015\)](#), 2-3.
- Delgado M., Seminario H. (2016). Cultura organizacional y responsabilidad social empresarial: Un enfoque correlacional, upn.11537.10965, Link de acceso <http://hdl.handle.net/11537/10965>
- Cueva F. (2016). Influencia de la Cultura Organizacional en el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa San José de la Esperanza 2016, Escuela de PosGrado de Universidad César Vallejo, Link de acceso http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11798/cueva_fg.pdf?sequence=1
- Guevara Y., Salazar J. (2016). Aplicación de un plan de mejora de la comunicación interna para optimizar la cultura organizacional del centro de inspección técnica vehicular (SENATI), La Esperanza, Trujillo 2016. Universidad Privada Antenor Orrego. Link de acceso. <https://core.ac.uk/download/pdf/132827532.pdf>
- Becerra A., Mayté A., Cánova F. (2018) La cultura organizacional como factor influyente en la motivación laboral en los colaboradores de las sucursales de Miraflores de la cadena de hoteles Casa Andina, Lima 2017. UPC. Link de acceso. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623794/Becerra_AM_Canova_EF..pdf?sequence=12&isAllowed=y
- Carro J., Sarmiento S., Rosario G. (2017). La cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial. La importancia de la cultura en la sustentabilidad empresarial, Estudios Gerenciales, Tomo 33, N° 145, 352-365, DOI: 10.1016/j.estger.2017.11.006.
- Gabini S. (2017). Cultura organizacional: Una puesta al día 1. **Revista de Psicología GEPU**, (Cali [Tomo 8, N.º 2](#)). (Jul-Dec 2017), 155-178.
- Rios N., Horna B. (2018). Liderazgo Transformacional y su impacto en la Cultura Organizacional en las empresas pertenecientes a la Asociación Alpaca del Perú, año 2018; Transformational Leadership and its impact on Organizational Culture in companies belonging to the Alpaca Association of Peru, 2018. Repositorio Académico de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) <http://hdl.handle.net/10757/651855>
- Melian B. (2017). La Cultura Organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo: el papel mediador del clima y la flexibilidad. Repositorio Académico de la Universidad de Valencia.

<https://roderic.uv.es/handle/10550/61014>

Hernández Z. (2017). La Cultura Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en el área de Cirugía del Hospital I Naylamp-Chiclayo. Repositorio académico de la Universidad Señor de Sipán.

<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/2284>

Falcones G. (2014). “Estudio descriptivo de la Cultura Organizacional de los colaboradores de la Unidad de Negocio de SupplyChain Guayaquil de Nestlé Ecuador”. Repositorio institucional de la Universidad de Guayaquil.

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/6287>

Calderón A. (2018). “Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal Administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018”. Repositorio principal Universidad Nacional de Tumbes.

<http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/313>

Cordero A. Llana J. (2018). “Cultura Organizacional: su importancia”. Repositorio Institucional Universidad Privada del Norte. URL de acceso:.

<http://hdl.handle.net/11537/14641>

Acosta J. López O., Hernández J. (2020). “Cultura Organizacional y Éxito Empresarial”. Base de datos: EBSCO Business Source Ultimate, DOI: 10.15665/dem.v18i3.2422.

Palafox M., Jiménez S., Jacobo C. (2021). “El liderazgo y su relación con la cultura organizacional en las pequeñas y medianas empresas familiares de la ciudad de Obregón, Sonora”. Base de datos: Directory of Open Access Journals

<https://doaj.org/article/0f20ef5908bd434b93f51e2bc3970d9c>

Giler G., Valdés G. (2021). “Inteligencia estratégica basada en la cultura organizacional apreciaciones desde el contexto local empresarial”. Base de datos: Dialnet

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=7926843>

Tineo Y., Casa M., Huanca J. (2020). “Gestión pedagógica y cultura organizacional en la Institución Educativa Andrés Bello de Yunguyo, Perú”. Universidad de Ciego de Ávila Máximo Gómez Báez. Base de datos: Director of Open Access Journals.

<https://doaj.org/article/73d0f03757fc4712be15a1fb32f9c57c>

Pérez F. (2016). “Cultura organizacional e gestao estratégica”. Idioma: Portugese. Base de datos: Minha Biblioteca

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9788597009965>

Garza L., Ramos C. (2021). “Potenciación de la cultura organizacional en organizaciones mexicanas”. Universidad de Manizales DOI: 10.30554/lumina. v22.n1.4079.2021. Base de datos: Directory of Open Access Journals.

<https://doaj.org/article/be47fcfe699c47a385a9f11689831ec4>

Tommy W. (2020). “Cultura organizacional como factor crítico en la Gestión del Conocimiento: Reflexiones en base al caso de una empresa industrial pública uruguaya”. Universidad de la República. DOI: 10.26864/PCS.v10. n3.8. Base de datos: Directory of Open Access Journals.

<https://doaj.org/article/e12fc731e25b4023bb683ed21c41e786>

Pezo A., Vargas J., Gallardo E.. (2020). “Comunicación interna, cultura organizacional y promoción de la Salud: la visión de los promotores peruanos de la salud”. Ediciones Universidad de Salamanca (España). Base de datos: Repositorio Documental Gredos.

<https://hdl.handle.net/10366/143396>

Marin E. (2020). “Habilidades gerenciales: Herramientas para fortalecer la cultura organizacional en el ámbito educativo”. Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo. Base de datos: Directory of Open Access Journals.

<https://doaj.org/article/7ab6d2e8881a454681c3d65eaa71e31d>

Vega, Maguiña, Soto, Valdivia, L (2021). Estudios Transversales. Revista de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Continental de Lima – Perú.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000100179&script=sci_arttext

Pita, Pértegas (2002). Investigación Cuantitativa y Cualitativa – Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística. Complejo Hospitalario-Universitario Juan Canalejo A Coruña (España).

http://www.ecominga.uqam.ca/ECOMINGA_2011/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LECTURE_2/4/2.Pita_Fernandez_y_Pertegas_Diaz.pdf

Babativa (2017). Investigación Cuantitativa (Bogotá).

<https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/3544>

Anexo 1. Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
AUTOR: Jara Tacanga Luis Alberto						
TÍTULO: "Importancia de la Cultura Organizacional de la empresa Distribuidora PMA E.I.R.L. de la ciudad de Trujillo, 2021"						
Problema General	Objetivo General	Concepto	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología Población y Muestra
¿Cómo es la Cultura Organizacional de la Empresa Distribuidora PMA Eirl de la ciudad de Trujillo, 2021?	Identificar la cultura organizacional de la empresa Distribuidora PMA EIRL de la ciudad de Trujillo, 2021	Robles, Alabart, Rodriguez (2016) Ecuador, señalan en su artículo, la tan importante labor de un área de dirección de la cultura organizacional de una empresa, orientado a la parte motivadora de sus colaboradores; en efecto, hoy en día cada vez más, las empresas le dan el mayor porcentaje de importancia, a la cultura en su organización, a desarrollar el talento de sus colaboradores y a generar un grato ambiente de trabajo, con ello, su cultura organizacional se ve gratificada con el desempeño de sus labores.	Cultura Organizacional	Identidad	Identidad	Tipo de Investigación. Cuantitativa, Descriptiva y transversal Diseño de la Investigación. No experimental. Población. 112 trabajadores de Distribuidora PMA Eirl Trujillo Instrumento de recolección de datos. Cuestionario a través de google forms
Problemas específicos:	Objetivos Específicos:			Comunicación	Comunicación	
¿Cómo es la identidad en la cultura organizacional de la Distribuidora PMA EIRL, Trujillo 2021?	Determinar cómo es la identidad en la cultura organizacional de la Distribuidora PMA EIRL Trujillo 2021.			Trabajo Equipo	Trabajo Equipo	
¿Cómo es la comunicación en Distribuidora PMA EIRL, Trujillo 2021?	Determinar cómo es la Comunicación en la empresa Distribuidora PMA Eirl en la ciudad de Trujillo, 2021.			Liderazgo	Liderazgo	
¿Cómo es el trabajo en equipo en Distribuidora PMA EIRL, Trujillo 2021?	Determinar como es el trabajo en equipo en la empresa Distribuidora PMA ERIL Trujillo 2021, existe el trabajo en equipo.					
¿Cómo se percibe liderazgo en Distribuidora PMA EIRL, Trujillo 2021?	Determinar cómo es el liderazgo en la empresa Distribuidora PMA Eirl en la ciudad de Trujillo, vinculada a su cultura organizacional.					

Anexo 2. Cuestionario

Sierra Bravo (1998:305) señala que la observación por encuesta o cuestionario es el procedimiento de investigación más importante y el más empleado, con una técnica que permite la obtención de datos a través de la interrogación a los miembros una comunidad, en efecto y dado que esta investigación requiere de respuestas a diversas interrogantes a los integrantes de Distribuidora PMAEIRL, el instrumento adecuado a usar, es el cuestionario.

García Ferrando (1986:124), señala que la encuesta – cuestionario - es “una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características” y esto es justamente lo que necesitamos recopilar, explicar a través de las respuestas de la población seleccionada para esta investigación, cómo es la cultura organizacional de Distribuidora PMAERIL Trujillo.

Para Álvarez-Gayou los cuestionarios abiertos son considerados como una herramienta de obtención de información que puede prescindir del “cara a cara” con la persona entrevistada (...). (Abarca et al., 2013, p.130), es, una razón más para determinar que el cuestionario, es el instrumento más adecuado para esta investigación.

Tomado como base de Tesis validada: “Cultura Organizacional en el Restaurante Chili’s Lima Plaza Norte, 2017”. Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, Solis Bernal , Cyndell Cristell – 2,017.

CUESTIONARIO SOBRE CULTURA ORGANIZACIONAL

Esta encuesta se elaboró con la finalidad de recabar información para determinar el nivel de la cultura organizacional del restaurante Chili’s Plaza Norte. Tomando en cuenta que se realizará de manera anónima, se solicita el apoyo y la sinceridad de sus respuestas.

Datos generales:

Complete los datos solicitados:

- Sexo: Femenino () Masculino ()
- Edad: ____
- Área en la que labora:
Producción () Servicio () Bar ()

Cuestionario:

Marque con aspa (X) la respuesta de acuerdo a su criterio:

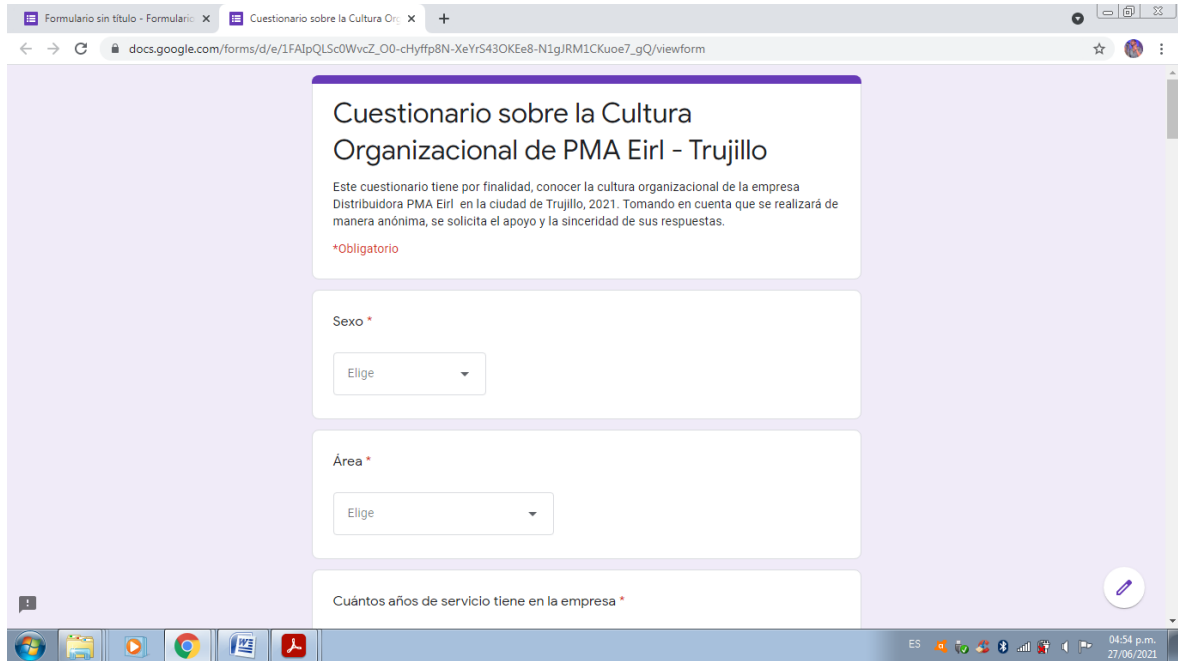
Escala de calificación:

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

CULTURA ORGANIZACIONAL		ESCALAS DE CALIFICACIÓN				
IDENTIDAD						
1	Me siento comprometido con la empresa para realizar mis labores correctamente.	1	2	3	4	5
2	Me siento orgulloso de trabajar en la empresa.	1	2	3	4	5
3	Cuando la empresa cumple con algún objetivo establecido, me siento como si también hubiese tenido ese logro.	1	2	3	4	5
4	Me identifico con la misión y visión de la empresa.	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN						
5	Tengo la suficiente confianza para informar a los gerentes sobre algún problema que suceda en mi área.	1	2	3	4	5
6	La comunicación con los gerentes es respetuosa y cordial.	1	2	3	4	5

7	Existe una correcta comunicación entre las diferentes áreas de la empresa (bar, producción y servicio).	1	2	3	4	5
8	Es importante que se realicen reuniones mensuales.	1	2	3	4	5
TRABAJO EN EQUIPO						
9	Recibo apoyo de mis compañeros.	1	2	3	4	5
10	Las labores son compartidas.	1	2	3	4	5
11	Tengo suficiente confianza sobre las destrezas de mis compañeros.	1	2	3	4	5
12	Tengo facilidades para resolver problemas dentro de la empresa.	1	2	3	4	5
LIDERAZGO						
13	Los gerentes promueven la participación de todos para el logro de objetivos en la empresa.	1	2	3	4	5
14	Los gerentes toman en cuenta sus críticas y discuten acerca de ello.	1	2	3	4	5
15	Los gerentes brindan charlas de retroalimentación.	1	2	3	4	5
16	Considero que mis gerentes son líderes.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Evidencias del Cuestionario adaptado de cuestionario base mencionado



The image shows a screenshot of a Google Forms questionnaire. The title is "Cuestionario sobre la Cultura Organizacional de PMA Eirl - Trujillo". Below the title, there is a description: "Este cuestionario tiene por finalidad, conocer la cultura organizacional de la empresa Distribuidora PMA Eirl en la ciudad de Trujillo, 2021. Tomando en cuenta que se realizará de manera anónima, se solicita el apoyo y la sinceridad de sus respuestas." A red asterisk indicates that the questionnaire is mandatory. The form contains three questions, all marked as mandatory with a red asterisk:

- Sexo ***: A dropdown menu with the text "Elige".
- Área ***: A dropdown menu with the text "Elige".
- Cuántos años de servicio tiene en la empresa ***: A text input field.

The browser's address bar shows the URL: docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc0WvcZ_O0-cHyffp8N-XeYrs430KEe8-N1gJRM1CKuo67_gQ/viewform. The system tray at the bottom shows the date and time as 04:54 p.m. on 27/06/2021.

Formulario sin título - Formulari... x Cuestionario sobre la Cultura Or... x +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc0WvcZ_O0-cHyffp8N-XeYrS430KEe8-N1gJRM1CKKue7_gQ/viewform

Elige

Cuántos años de servicio tiene en la empresa *

- Menos de 2 años
- Entre 2 y 4 años
- Mayor a 4 años

Me siento comprometido (a) con la empresa para realizar mis labores correctamente *

- Totalmente desacuerdo
- Desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Me siento orgulloso (a) de trabajar en la empresa *

ES 04:55 p.m. 27/06/2021

Formulario sin título - Formulari... x Cuestionario sobre la Cultura Or... x +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc0WvcZ_O0-cHyffp8N-XeYrS430KEe8-N1gJRM1CKKue7_gQ/viewform

Me siento orgulloso (a) de trabajar en la empresa *

- Totalmente desacuerdo
- Desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Cuando la empresa cumple con algún objetivo establecido, me siento como si también hubiese tenido ese logro. *

- Totalmente desacuerdo
- Desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Me identifico con la misión y visión de la empresa. *

ES 04:55 p.m. 27/06/2021

Formulario sin título - Formulari... x Cuestionario sobre la Cultura Or... x +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc0WvcZ_O0-cHyffp8N-XeYrS430KEe8-N1g1RM1CKue7_gQ/viewform

Me identifico con la misión y visión de la empresa. *

- Totalmente desacuerdo
- Desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Tengo la suficiente confianza para informar a los jefes de área y/o jefes inmediatos, sobre algún problema que suceda en mi área. *

- Totalmente desacuerdo
- Desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

04:55 p.m. 27/06/2021

Formulario sin título - Formulari... x Cuestionario sobre la Cultura Or... x +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc0WvcZ_O0-cHyffp8N-XeYrS430KEe8-N1g1RM1CKue7_gQ/viewform

La comunicación con el gerente de la empresa, los jefes de área y los jefes inmediatos, es respetuosa y cordial. *

- Totalmente desacuerdo
- Desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Existe una correcta comunicación entre los integrantes de las diferentes áreas de la empresa (administración, capital humano, ventas, almacén y seguridad). *

- Totalmente desacuerdo
- Desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

04:56 p.m. 27/06/2021

The image shows two screenshots of a Google Forms survey. The browser tabs are 'Formulario sin título - Formulario' and 'Cuestionario sobre la Cultura Or...'. The URL is 'docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc0WvcZ_O0-cHyffp8N-XeYrS430KEe8-N1gJRM1CKKuo7_gQ/viewform'. The system tray shows the date '27/06/2021' and time '04:56 p.m.'.

Question 1: Es importante que se realicen reuniones semanales. *

- Totalmente desacuerdo
- Desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Question 2: Recibo apoyo de mis compañeros. *

- Totalmente desacuerdo
- Desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Question 3: Las labores son compartidas. *

- Totalmente desacuerdo
- Desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Question 4: Tengo suficiente confianza de comunicación con mis compañeros. *

- Totalmente desacuerdo
- Desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

The image shows two screenshots of a Google Forms survey. The browser tabs are 'Formulario sin título - Formulari...' and 'Cuestionario sobre la Cultura Or...'. The URL is 'docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc0WvcZ_O0-cHyffp8N-XeYrS430KEe8-N1gJRM1CKKue7_gQ/viewform'. The system tray shows the date '27/06/2021' and time '04:56 p.m.'.

Question 1: Tengo facilidades para resolver problemas dentro de la empresa *

- Totalmente desacuerdo
- Desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Question 2: El gerente, jefes de área y jefes inmediatos, promueven la participación de todos para el logro de objetivos en la empresa. *

- Totalmente desacuerdo
- De acuerdo
- Desacuerdo
- Indiferente
- Totalmente de acuerdo

Question 3: El gerente y jefes de área toman en cuenta sugerencias y críticas. *

- Totalmente desacuerdo
- Desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Question 4: Los jefes de área y jefes inmediatos, brindan charlas de retroalimentación. *

- Totalmente desacuerdo
- Desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Los jefes de área y jefes inmediatos, brindan charlas de retroalimentación. *

Totalmente desacuerdo

Desacuerdo

Indiferente

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Considero que el gerente y los jefes de área, son líderes. *

Totalmente desacuerdo

Desacuerdo

Indiferente

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Enviar

Anexo 4. Carta de Autorización de empresa en estudio para realizar cuestionario a través de encuesta

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS O INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Yo ADOLFO CASTILLO ACUÑA, identificado con DNI N° 16450055, como representante legal de la empresa/institución: DISTRIBUIDORA PMA EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA con R.U.C. N° 20479354406, ubicada en la ciudad de Trujillo OTORGO LA AUTORIZACIÓN A:

1) LUIS ALBERTO JARA TACANGA, con DNI/ICE 18098450

2) _____ con DNI/ICE _____

Egresado/s de la (X) Carrera profesional o () Programa de Posgrado de ADMINISTRACIÓN para que utilice la siguiente información de la empresa:

- Información documental de la empresa desde los años 2021 hasta la actualidad
- Acceso a realizar encuesta al personal de Distribuidora PMA Eirl de la ciudad de Trujillo

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, (x) Tesis o () Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Maestro, () Doctor o (x) Título Profesional. Para su validez tomar en cuenta los documentos que deberán adjuntar, según los siguientes casos:

- 1) Para el caso de empresas privadas y formalizadas, se deberá adjuntar:
 - La vigencia de Poder o la consulta RUC (la fecha no debe superar los tres (3) meses de antigüedad o posterior a la firma del presente documento para Tesis y Suficiencia Profesional)
 - En el caso de presentar consulta RUC, adjuntar copia del DNI vigente o Ficha Reniec del Representante Legal.
- 2) Para el caso de entidades públicas u organizaciones sin fines de lucro (ONGs y similares), se deberá adjuntar:
 - Resolución u otro documento oficial que evidencie que la persona que autoriza es la autoridad competente en ejercicio.
 - Copia del DNI vigente o Ficha Reniec del representante o autoridad competente en ejercicio.
- 3) Para el caso de personas naturales, personas naturales con negocio, pequeñas y microempresas, se deberá adjuntar:
 - Ficha RUC 10 o 15 o 17 de ser el caso (fuerzas armadas, extranjeros, etc.)
 - Copia del DNI vigente o Ficha Reniec / Carnet de extranjería del representante Legal.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

() Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

(X) Mencionar el nombre de la empresa.

Trujillo, 07 de julio del 2023

M. Jara Tacanga