

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
ESCUELA DE POSGRADO



**Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los
trabajadores de una empresa privada de servicios, Chiclayo 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Frida Lissette Medina Arauco

ASESOR

Fernando Antonio Arriola Jimenez

<https://orcid.org/0000-0001-8730-2973>

Chiclayo, 2023

Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa privada de servicios, Chiclayo 2022

PRESENTADA POR

Frida Lissette Medina Arauco

A la Escuela de Posgrado de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el grado académico de

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Jessica Karin Sola Cavero
PRESIDENTE

Katherine Carbajal Cornejo
SECRETARIO

Fernando Antonio Arriola Jimenez
VOCAL

Dedicatoria

A Dios, A mi familia y a mis padres.

Agradecimiento

A la empresa donde se realiza la investigación y a mi asesor.

TESIS FRIDA MEDINA

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	1library.co Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unesum.edu.ec Fuente de Internet	1%
9	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción.....	8
Revisión de literatura	11
Materiales y métodos	18
Resultados	20
Discusión	27
Conclusiones	30
Recomendaciones	30
Referencias	32
Anexos	35

Resumen

El estudio tiene por objetivo general del estudio es determinar cómo la cultura organizacional influye en el desempeño laboral de los empleados. Por lo que, se utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo. En primer lugar, se aplicaron cuestionarios estandarizados a una muestra representativa de empleados para evaluar el nivel de cultura organizacional y el desempeño laboral percibido. Estos cuestionarios se basaron en escalas validadas previamente en la literatura académica. Los resultados del estudio revelaron que la cultura organizacional en la empresa estudiada se identifica por un alto nivel de involucramiento de los empleados, una adaptabilidad a los cambios del entorno, una clara misión compartida, y una baja consistencia en los valores y normas organizacionales. Además, se encontró una fuerte correlación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores. Este estudio demuestra que la cultura organizacional tiene una influencia significativa en el desempeño laboral de una empresa privada de servicios. Concluyendo que, es importante el desarrollo y la fomentación de una cultura organizacional sólida, donde se promueva el involucramiento de los empleados, la consistencia en los valores, la capacidad de adaptación y una clara misión compartida.

Palabras clave: Cultura organizacional, desempeño laboral, adaptabilidad.

Abstract

The general objective of the study is to determine how organizational culture influences the job performance of employees. Therefore, a methodology with a quantitative approach, descriptive level, was obtained. First, standardized questionnaires will be applied to a representative sample of employees to assess the level of organizational culture and perceived job performance. These questionnaires were based on scales previously validated in the academic literature. The results of the study revealed that the organizational culture in the studied company is identified by a high level of employee involvement, adaptability to changes in the environment, a clear shared mission, and low consistency in organizational values and norms. In addition, a strong connection was found between the organizational culture and the work performance of employees. This study shows that organizational culture has a significant influence on job performance in a private service company. Concluding that it is important to develop and promote a solid organizational culture, where employee involvement, consistency in values, adaptability and a clear shared mission are promoted..

Keywords: Organizational culture, job performance, adaptability.

Introducción

El crecimiento y el rendimiento de una empresa está altamente condicionada por su cultura organizativa ya que a medida que las empresas aprecian cada vez más la necesidad de fomentar un entorno de trabajo saludable y alentador, el impacto de la cultura organizativa en el desempeño laboral será buena. Por un lado, la cultura organizacional comúnmente simboliza las actividades rutinarias que tienen lugar en una organización, es decir, hace referencia a la totalidad de valores y comportamientos dentro de una organización (Aboramadan et al., 2020). Mientras que, los actos individuales y visibles que aportan valor a la empresa y contribuyen a sus objetivos se denominan desempeño laboral (López et al., 2022).

Además, Barragán et al. (2019) demostraron que existe influencia significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, pues entre las dimensiones que consideraron la cultura organizacional incurre significativamente en el desempeño de los colaboradores. Igualmente, Reinoso y Pérez (2019) manifiestan que los trabajadores brindarán un buen servicio al cliente siempre que posean la habilidad de realizar sus tareas de manera efectiva y se adhieran firmemente a los procedimientos administrativos y de personal, por lo cual dependerá del tipo de cultura organizacional y en qué estatus está para saber el impacto de estos puntos en el desempeño laboral de cada miembro.

En nuestro país, de acuerdo con el informe del Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE (2020), la cultura de una organización comprende los hábitos, valores, tradiciones y actitudes de una organización desde su creación, estos no deberían considerarse elementos estáticos, por lo que es necesario mejorarlos y comunicarlos continuamente para que todos los trabajadores puedan adoptarlos. Lo dicho se enfoca en que la población es dinámica, por lo que los hábitos, valores, tradiciones y actitudes del personal de la empresa pueden variar o cambiar dependiendo del tipo de trabajadores incluidos, por lo tanto, en caso de que no se tuviera en cuenta su constante difusión puede repercutir en la productividad de la empresa.

Aunque es un hecho reconocido que la cultura organizacional puede influir en el desempeño de los involucrados, aún quedan muchas interrogantes sobre cómo se produce este efecto y qué elementos concretos influyen en él. De hecho, no está claro cómo algunos factores culturales, como los valores, las convenciones y las creencias, se traducen en comportamientos y actitudes profesionales específicos (Rosid et al, 2022). Además, no hay acuerdo sobre qué estilo de cultura

organizativa es más favorable a la mejora del rendimiento, ya que las demandas y preferencias difieren según el sector industrial, el tamaño de la compañía y otras variables contextuales (Assens et al., 2021).

En este sentido, busca cómo influye la cultura organizacional en el desempeño de los colaboradores en sus puestos puede ser fundamental para establecer el éxito a largo plazo y otorga una posición ventajosa en el mercado. De hecho, cual sea el tipo de organización, para lograr el éxito en sus operaciones, se debe hacer hincapié en el papel del factor humano, debido a que, si las personas quieren llegar lejos, deben tener un líder que los guíe y oriente según las políticas de la empresa, asimismo, si los directivos quieren desarrollar una buena cultura organizacional, también deben contar con el buen desempeño de su personal (Giao et al., 2020). Por lo tanto, contar con un empleado bueno y leal que contribuya conjuntamente a la organización, se considera la clave del desarrollo sostenible de una organización (Vuong et al., 2020).

Es por esto, que este estudio plantea como referente a una empresa privada de servicios, la cual se encuentra en la ciudad de Chiclayo; como toda compañía, está conformada por un sistema de creencias, costumbres y comportamientos compartidos por los trabajadores, elementos como normas, valores institucionales, misión y visión, y todos los factores como el lenguaje técnico que utiliza la empresa, dimensiones que tienen un impacto indirecto en el desempeño laboral del personal. Por otra parte, la organización experimenta problemas con su cultura organizacional ya que hay una alta tasa de impuntualidad en el horario de trabajo, demostrando que no hay un involucramiento por parte de los trabajadores, eso genera retrasos y recargas laborales que impiden el cumplimiento de actividades diarias, además no siempre logran desarrollar de manera adecuada las tareas que se les encomienda de esta forma se crean conflictos en el desempeño laboral. Relacionado con lo anterior, resulta necesario analizar cómo influye la cultura organizativa en el desempeño de los empleados para determinar si existe un vínculo entre estas variables y hasta qué punto contribuye al mejoramiento de la gestión dentro de la empresa.

Por lo tanto, se plantea la siguiente pregunta: ¿Cómo influye la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios? Además, se considera como objetivo general determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa privada de servicios, mientras que los objetivos específicos son describir el nivel de cultura organizacional, describir el nivel de

desempeño laboral de los trabajadores y demostrar la influencia de las dimensiones involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión en el desempeño laboral de los trabajadores.

El estudio se justifica respecto al valor teórico, ya que los resultados podrán predecir cómo se encuentran las variables en estudio que se están analizando en una empresa de servicios, esto ayudará a llenar el vacío de conocimiento acerca de las variables que se están estudiando, porque permitirá dar información confiable con el objetivo de solucionar el problema antes descrito. Con estos datos se obtendrán hallazgos para luego discutirlos suficientemente con los antecedentes para una mejor explicación de la situación actual por la que atraviesa la empresa. Lo anterior permitirá proponer ideas innovadoras a través de sugerencias basadas en los hallazgos para reforzar las dificultades que aún persisten; lo cual podrá ser duplicado en futuras investigaciones, ya sea en cualquiera de las variables que se establezcan.

Respecto a la utilidad metodológica, los resultados obtenidos se desarrollaron mediante una serie de pasos en el cual primero se determinó los niveles para después determinar la influencia, esta forma de trabajar los objetivos ayudó a tener una visión más detallada de la realidad de las variables. De este modo, se adoptó nuevas estrategias para el estudio de las variables, por lo que se utilizó cuestionarios actualizados, siendo validados por expertos en el tema, sugiriendo una manera distinta de estudiar la población, ya que se tomará como criterio de selección a una población que se encuentra conformada por los colaboradores de una empresa de servicios, dado a que ellos son el público objetivo. Además, se utilizó un cuestionario como herramienta metodológica y la encuesta en la investigación, lo que permitió recoger datos de cada empleado y analizarlos y evaluarlos en un programa estadístico fiable.

Y, por último, respecto a la implicancia práctica, la investigación ayudará a solucionar problemas que se exhiben en la empresa, ya que el resultado de las acciones de una organización influye en el desempeño laboral. Por otra parte, uno de los beneficiarios con los hallazgos de la investigación será la empresa de servicios, pero también otras empresas del mismo rubro ya que el problema se presenta en el ámbito local y nacional; referente a la relevancia social, el estudio será un aporte importante para las organizaciones que tengan problemas sobre las variables, porque el personal es una pieza indispensable en toda empresa. Acerca de las proyecciones sociales a futuro solo se brindó recomendaciones con la intención de que la empresa obtenga una comprensión más nítida y precisa de cómo podrían trabajar adecuadamente este tema.

Revisión de literatura

Antecedentes

Dentro del mismo tema, se encuentra la investigación realizada por Kamalakannan (2021) quien evaluó la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral. Siendo de tipo cuantitativa y descriptiva, en donde el tamaño de la muestra fue de 230. Los hallazgos indican una influencia positiva entre las variables. Asimismo, se encontró que las dimensiones de la cultura organizacional, influenciaron en el logro de objetivos, tales como el empoderamiento, la adaptación de cambios y la colaboración entre el personal, impactan positivamente en el desempeño laboral.

En tanto Solorzano (2021) en Ecuador, tuvo como objetivo establecer cómo la cultura organizacional impresiona el desempeño laboral de la agencia de publicidad Jiga en el estado de Quinindé. Se aplicaron cuestionarios a los colaboradores. De los elementos que inciden en el desempeño laboral, es posible que el 100% de los empleados no haya recibido capacitación, dado que la formación en la empresa debe considerarse como un medio para que los empleados mejoren su capacidad y competitividad a fin de determinar su eficacia y eficiencia, asimismo, se tuvo una alta puntuación en el factor de compromiso y comunicación, con un porcentaje del 38%, esto significa que los asuntos impactan considerablemente en el desempeño del personal en su trabajo. Respecto al nivel de desempeño, una gran cantidad de personal alcanzo un resultado de nivel moderado. Las revisiones de desempeño no les ayudan a identificar sus debilidades, por lo que no reciben retroalimentación de la jefatura sobre la manera en que efectúan sus labores.

Asimismo, se tiene el artículo científico realizado por Tannoury (2022), quien evaluó el efecto de la cultura organizacional en el desempeño laboral en empresa libaneses, donde la muestra fue de 250 colaboradores, a quienes se les administró un cuestionario. Donde se encontró que las dimensiones sobre cultura organizacional (el grado de cooperación, conversación, desarrollo de capacidades y una atmósfera de apoyo) influyen en el desempeño laboral, además, la capacitación mejora la autoconciencia y la competencia de un empleado, así como su impulso para ejecutar su trabajo con éxito influyen en el desempeño.

Al respecto, Eka et al. (2021) analizaron la influencia de la cultura organizacional y el clima laboral en el desempeño de los empleados con la satisfacción laboral como mediación. En total se contó con 130 empleados, con un tamaño de muestra de 100. Según los hallazgos, existe una influencia favorable, además, el ambiente de trabajo y el cumplimiento de las labores tiene un

impacto favorablemente en el desempeño laboral. También, Mulugeta (2020), realizó una investigación que estuvo enfocada en analizar la cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la organización de servicio público de la administración de Dire Dawa, 293 cuestionarios fueron recopilados y se utilizaron para el análisis. Los hallazgos indican que la participación de los empleados y la innovación tienen una contribución significativa al desempeño laboral, además, el servicio al cliente, participación de los empleados, sistema de recompensas, la adaptabilidad del personal para encontrar nuevas formas de trabajar y asunción de riesgos influyen en el desempeño laboral.

Además, Kuswati (2020) analizó la influencia de la cultura organizacional en el desempeño de los empleados. La muestra fue de 115 empleados de Municipal Waterworks. Los resultados indican una influencia significativa y positiva entre las variables estudiadas, igualmente, las dimensiones que comprenden la cultura organizacional (colocación de riesgos, la innovación, cuidado a los detalles de la tarea, orientación a las personas, orientación al resultado, estabilidad, orientación al equipo, agresividad) influyeron en el desempeño laboral, también, las dimensiones que comprenden el desempeño laboral (la eficacia, eficiencia, oportunidad, productividad y seguridad) influyeron en la cultura organizacional.

Seguidamente, se encuentra la investigación de Abane et al. (2022) quienes analizaron la influencia de la cultura organizacional en el desempeño de los colaboradores en Ghana. Se utilizaron técnicas de muestreo estratificado y aleatorio simple para seleccionar a 132 encuestados de la STMA a través de un cuestionario de encuesta. Los hallazgos revelan que la visión y misión, involucrar al equipo al momento de tomar decisiones, la capacidad del personal, el conocimiento del personal y un entorno laboral estable, influyen en el desempeño laboral.

Asimismo, se encuentra la investigación realizada por Elifneh y Embilo (2023) la cual examinó el efecto de la cultura organizacional y el desempeño de los colaboradores de un instituto. Se usó un cuestionario de encuesta, en donde 302 cuestionarios fueron completos. El estudio encontró que existe un efecto significativo en las variables, asimismo, todas las modalidades de cultura (cultura de jerarquía, cultura de adhocracia, cultura de clan y cultura de mercado) influyen en el desempeño del personal.

Entre otras investigaciones como Tulcanaza et al. (2021) examinaron el efecto de la cultura organizacional y el desempeño laboral en el sector servicios. Un total de 240 cuestionarios fueron

analizados. Los hallazgos revelan una relación estadísticamente positiva entre las variables, además, el involucramiento, el trabajo constante para encontrar soluciones, la consistencia y la misión afectan el desempeño laboral, también, la participación es el determinante crítico de la influencia entre las variables que se estudiaron, mientras que la capacitación muestra la asociación más fuerte con la cultura organizacional.

Bases teóricas

Según Gastezzi & Lalangui (2020), la cultura organizacional son los rasgos que comparten los integrantes de la empresa, y estas características afectan el comportamiento de la empresa y son factores importantes de la empresa. Cada miembro tiene sus propias costumbres, hábitos y creencias, así como la forma de pensar de cada trabajador. Por otra parte, estos rasgos limitan la conducta de los miembros, aumentan la lealtad a la empresa y fomentan el sentimiento de pertenencia a la empresa. En pocas palabras, la cultura organizativa es el conjunto de comportamientos, valores y actitudes compartidos que influyen en el modo en que las personas de una empresa interactúan y ejecutan su trabajo.

Boas (2008) indica que la cultura es todo, incluyendo todas las expresiones de las prácticas sociales de una colectividad, las respuestas de los individuos a las costumbres de su grupo y el producto de la sociedad. Actividades humanas determinadas por estas costumbres. En resumen, la cultura es la base sobre la que se construyen la identidad y el modo de vida de una comunidad, y se manifiesta en una variedad de expresiones y manifestaciones que reflejan la diversidad y riqueza de la experiencia del ser humano.

Sin embargo, Perron (2010) usando al antropólogo Franz Boas, considerado el padre de la antropología de América del Norte, a ver la cultura como la identificación de las respuestas mentales y físicas y la integridad de las acciones de los sujetos dentro de los grupos sociales, colectivos o individuales, es decir, debido a las relaciones existentes con su entorno natural, diferentes organizaciones o miembros de agrupaciones, y cada persona dentro de sí misma. Aquí, podemos destacar la interacción de las relaciones culturales y sociales como indicadores de comportamiento de la competencia social.

Por otro lado, Barrera (2013) argumenta que, desde un punto de vista biológico, la cultura puede definirse como un esquema ecológicamente adecuado que responde al medio en el que se desenvuelve, enfatizando si la cultura se deriva de algún tipo de evolución Determinismo biológico,

sino la adaptación humana de los rasgos de acuerdo con su entorno preciso. Por lo que es prudente mencionar que esto complementa conocimientos, dogmas y tradiciones a lo largo del tiempo y es un factor que tiene un impacto significativo en la personalidad de un individuo ya que cada familia cría en ella a sus hijos.

Luego de analizar los diversos significados de cultura, se puede decir que es un determinante de la supervivencia y crianza de los seres humanos transmitidos de una generación a otra, agregando que es muy significativo a la hora de construir interacciones sociales, que además saben que ayudan mucho en las relaciones sociales de bienestar y salud.

La cultura organizacional es considerada como la base y fuente de energía para las operaciones de las empresas, ya que el éxito de los planes obedece a la aptitud y la capacidad de gestión de los colaboradores (Garay, 2009). A partir de ahí, puede ver qué tan bien lo usan y qué tan bien eso afecta el éxito o el fracaso de la estructura.

Finalmente, para dar nuevos significados a estas definiciones, Chukwu et al. (2017) abarcaron en su investigación una amplia gama de propiedades culturales, así tenemos aspectos conductuales y gestuales, asimismo de definirlos como perspectivas abiertas, interdependencia, interacción, vinculándolo con el desempeño de la organización. Esto agregará valor a la organización, creando un marco efectivo entre la organización, su cultura y su impacto en el desempeño laboral, dada su naturaleza compleja y los conocimientos importantes proporcionados por una cultura organizacional claramente definida.

En estas enunciaciones hallamos como elemento en común que se comparten similitudes, pero los autores difieren en determinar qué es lo similar: reglas, valores, fisiología, ideología, cualidades, etc. Así, se puede apreciar que la cultura organizacional puede ser causa del bienestar laboral organizacional, y puede ser un elemento que diferencia e influye en la conducta y desempeño de los colaboradores. Finalmente, es una expresión de las "opiniones" de los trabajadores que forman las organizaciones a las que pertenecen. Esto incluye que el trabajador desarrolle un sentido de intimidad o distancia con su jefe, sus colaboradores y colegas. Puede referirse a la estructura, autonomía, recompensa, apoyo, consideración apertura y amabilidad.

Sobre las dimensiones que pertenecen a la Cultura organizacional son las propuestas por Denison et al. (2012), señalan dimensiones de la cultura organizacional:

Involucramiento: La cultura que se practica en las organizaciones es considerada como la base y fuente de energía para las operaciones de las empresas, ya que el logro de los planes obedece al talento y la capacidad de gestión de los colaboradores (Garay, 2009). A partir de ahí, puede ver qué tan bien lo usan y cuánto afecta esto al éxito o fracaso de la organización misma.

Consistencia: En esta dimensión, si la organización está bien estructurada y es coherente, es posible aumentar la eficiencia a nivel organizacional; además, los comportamientos se basan en los valores de los colaboradores que aportan, lo que permite a los seguidores y líderes enfatizar sus posiciones y ser capaz de Organización de los diversos aspectos del acuerdo a implementar. Sus indicadores son:

Adaptabilidad: Se da cuando una organización se encuentra en un proceso de evolución y progreso continuo, experimentando múltiples transformaciones cada vez, por lo que la adaptación es un factor clave de su desarrollo y crecimiento. Las transformaciones en una organización a menudo ocurren cuando se está en frente de una gran empresa o empresas constituyentes que exhiben una integración excesiva y muestran algún problema en el proceso de transformación.

Misión: La mayoría de las estructuras no tienen claro lo que realmente quieren hacer y cómo pretenden hacerlo, no obstante, las estructuras deben poseer claro cómo lograrán sus objetivos, los cuales se enuncian a través de su visión compartida con cada uno de sus miembros.

Sobre la medición de la cultura organizacional, según Vargas (2007), las observaciones, cuestionarios, encuestas, entrevistas y pruebas ideológicas son algunas de las herramientas para evaluar la cultura organizacional. Los autores destacan las medidas resultantes del estudio de Lewis (1996), que consideró estudios de referencia desde 1986 hasta 1992. Estos son mayormente métodos cuantitativos, incluidos los estudios de mezcla de métodos ideados por el propio Lewis. Asimismo, el trabajo se refiere al cuestionario de brecha cultural de Kilman y Saxton (1983) como un instrumento para medir la cultura, incluyendo las relaciones sociales, la innovación y la libertad.

Por otra parte, el documento más reciente sobre evaluación de la cultura organizativa identificado en la Fundación Digital es el de Cújar (2013), que muestra una exploración de investigaciones empíricas internacionales y latinoamericanas. El artículo establece que la cultura organizacional se estudia mediante modelos y métodos cuantitativos y cualitativos relacionados con diferentes variables de la organización.

Para comprender mejor este trabajo, combinamos los resultados de 2002 a 2010 por autor, forma de medición y variables asociadas, que corresponden al período en que se realizó la revisión de literatura anterior (Tabla II), en esta compilación, donde Cújar (2013) analizó 28 investigaciones empíricas acerca la medición de la cultura en las empresas, distribuidos en 12 estudios internacionales y 16 estudios nacionales.

En cuanto a los tipos de Cultura organizacional, el modelo diseñado por Cameron y Quinn (2006) se trata de uno de los modelos más importantes para estudiar la cultura organizacional actualmente y ha sido utilizado en diferentes estudios por diferentes autores. Este es el más utilizado e influyente para estudiar la cultura organizacional porque muestra una alta validez y confiabilidad en comparación con otros modelos (Yu y Wu, 2009).

El modelo está basado en la estructura de valores que compiten, derivada de la investigación preliminar realizada por Quinn y Rohrbaugh (1983), quienes propusieron esta estructura para el estudio y la eficacia organizacional, basada en la clasificación, a través de técnicas multivariadas, del estándar de los teóricos y estudiosos organizacionales usado para valorar el desempeño de su organización. A continuación, el modelo fue aplicado al estudio de la cultura organizacional por 45 Juan Javier Vesga R. LOGOS VESTI GIUM, y se ideó una herramienta para lograrlo, denominado OCAI (Cameron y Quinn, 2006).

Cultura CLAN: esta cultura se define por la sugerencia de poseer un espacio muy confortable para trabajar con una familia numerosa. En esta cultura prima el trabajo en conjunto, el sostén y la tutoría de los líderes, estos sirven como instructores, y prima la lealtad y la tradición.

Cultura ADHOCRÁTICA: se define por una zona de trabajo vibrante, emprendedor, innovador y creativo. En esta cultura, las organizaciones se consideran dinámicas, cambiantes, altamente flexibles, innovadoras y avanzadas.

Cultura JERARQUICA: Caracterizada por la formalización y estructuración de procedimientos, conserva una estructura rígida con políticas y reglas claras, y es muy importante seguir estrictamente las reglas y el orden.

Cultura DE MERCARDO: La cultura de mercado crea una zona para trabajar orientada a los resultados con énfasis en superar a los competidores. Esta cultura se identifica por enfocarse en los usuarios y conseguir información pertinente de ellos. Es orientado a resultados, competitivo y los líderes son exigentes.

Estas métricas de efectividad constituyen lo que la gente dice sobre el desempeño organizacional y lo que la gente piensa que es bueno, correcto y adecuado. Es decir, las 4 agrupaciones estándar precisan los valores primordiales por los cuales se hacen juicios sobre la empresa. Lo que hace único a este modelo es que los cuadrantes representan premisas y enunciaciones opuestos o en conflicto. (Hernández, 2008).

En cuanto a la variable de desempeño laboral al respecto Chiavenato (2017) plantea que es la agrupación de patrones de desempeño o comportamiento de un equipo, individuo u organización frente a las actividades, especificando el desempeño en el trabajo es el comportamiento observado entre los empleados y, en particular, el logro de los objetivos organizacionales metas, promoviendo buenos resultados. En la actualidad, cualquier trabajo realizado en un entorno propicio se traduce en resultados muy mejorados, garantizando la salud y el bienestar de los colaboradores, lo que no solo amplía la productividad, sino que asimismo reduce los costos para la organización.

Dessler y Varela (2011) lo presentan como una forma de comportarse o acciones observadas en cada colaborador las cuales son importantes para el lograr las metas trazadas por la organización. Por tanto, si se produce un buen desempeño en el trabajo, esta es una de las ventajas más significativas que tiene una empresa.

Para Robbins y Judge (2013) es el desempeño general de los trabajadores, la mayoría de los cuales buscan conseguir retroalimentación sobre la manera en que realizan sus labores, por lo que debe ser evaluado por quienes dirigen a otros colaboradores a desempeñarse individualmente y en grupo para lograr su desempeño. Pueden decidir qué acción se debe tomar.

En cuanto a las dimensiones del Desempeño laboral, Chiavenato (2009) propone a la eficacia, productividad laboral y eficiencia laboral como dimensiones del desempeño laboral, y cada una de ellas, es importante para determinar el rendimiento laboral.

Eficacia: los colaboradores deben adherirse a sus metas establecidas, así como un campo o una organización como un todo debe adherirse a todas las metas estratégicas, teniendo en cuenta todos los recursos asignados para su desempeño. Es decir, cada trabajador debe tener la capacidad de cumplir con las acciones planeadas, por lo que los trabajadores deben progresar sus acciones con calidad, considerando el conocimiento apropiado de sus puestos.

Eficiencia, es la conexión que hay entre los resultados del plan y los resultados logrados, y ayuda a medir qué tan bien se logra el propósito del plan, es decir, significa conseguir resultados favorables, pero requiriendo la menor inversión posible.

La productividad es como el vínculo entre los recursos que utilizan los empleados para conseguir servicios y/o productos, teniendo en cuenta el tiempo y los sistemas de producción, es decir, la eficiencia con la que los empleados emplean los recursos como el trabajo, el capital, los materiales, etc. Energía e información requerida para producir productos y/o servicios.

Materiales y métodos

De acuerdo con lo mencionado por Hernández et al. (2014), tiene un enfoque cuantitativo, debido a que se utilizó información numérica para probar hipótesis a mediante la recaudación de datos y estudio estadístico, su propósito es establecer patrones de comportamiento que buscan validar conceptos y realidades problemáticas.

Además, el estudio es de nivel Descriptivo, en este nivel se describen los diversos eventos que se están midiendo y recopilar información de manera agrupada o independiente para su posterior descripción y análisis en función de lo que se está midiendo. En este caso se especifica características importantes del objetivo en análisis sobre la influencia de la cultura organizacional en el desempeño de los colaboradores de una empresa privada de servicios, 2022.

Seguidamente, al respecto del diseño, es no experimental, debido a que no se realiza manipulación intencionada de ninguna de las variables tomadas en cuenta en el estudio, es decir, los datos se divulgaron en el momento de la recopilación sin cambiar ninguna información. Finalmente, de acuerdo al momento de recolección de datos, es transversal, al respecto, Hernández et al. (2003), detallan que se encargan de recolectar los datos en un instante único. La toma de datos de la investigación fue realizada en un instante de tiempo, momento en el cual se evaluó y registró los datos correspondientes de las variables en estudio.

Sobre la población de esta investigación, según el departamento de recursos humanos los trabajadores del área operativa son de 97 trabajadores. Así mismo, teniendo en cuenta un subconjunto de sujetos de investigación con características de población iguales o similares, personas que reflejan o representan a toda la población (Hernández et al., 2014). Se considera censal tomando el 100% de la población, es decir la población igual a la muestra.

Sobre los instrumentos aplicados para lograr los objetivos presentados en esta investigación, se utiliza una encuesta, que recopila datos, usando un cuestionario con preguntas y respuestas precisas, lo que permite tabular rápidamente la información para su análisis.

Cuestionario: Es una herramienta fundamental para la recolección de datos mediante el uso de una lista predeterminada de preguntas basadas en variables e indicadores para un objetivo específico del estudio. Utilizando una herramienta de cuestionario estilo Likert que consta de 30 variables culturales y 17 variables de desempeño laboral, permitirá recopilar los datos obligatorios para identificar una serie de aspectos significativos del estudio y contrastar los supuestos, ya que se considera que mide las actitudes más adecuadas debido a que su estructura proporciona la ejecución y evaluación. Se denomina escala sumatoria porque la puntuación de cada unidad de estudio se consigue sumando las respuestas logradas para cada ítem. Cada ítem incluye una respuesta calificada proporcionalmente, de más favorable a menos desfavorable, para que puedas expresar tu opinión de forma objetiva y precisa.

En cuanto a la variable de Cultura organizacional se codifica en una escala de 1 a 5, como se detalla a continuación: 5 es Totalmente de acuerdo, 4 es De acuerdo, 3 es Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo, 2 es En desacuerdo y 1 es Totalmente en desacuerdo.

En cuanto a la variable de Desempeño laboral está codificado en un rango de 1 al 5.

En cuanto al procedimiento utilizado, los cuestionarios fueron aplicados a toda la muestra, la cual se recogió en línea mediante un formulario de Google Drive.

Una vez obtenidos los resultados, se examinaron mediante la aplicación estadística especializada SPSS. Este programa organizó los datos y realizó análisis estadísticos descriptivos e inferenciales de los resultados, lo que resultó especialmente útil para los datos cuantitativos. Para facilitar la descripción de los resultados, se emplearon tablas cruzadas.

Como la muestra tenía más de 50 componentes, utilizamos la prueba de KOLMOGOROV-SMIRNOV para determinar si los datos seguían una distribución normal. La prueba de hipótesis de normalidad fue la siguiente: a) H_0 : Los datos son normales ($p > 0,05$); b) H_1 : Los datos no son normales ($p < 0,05$). El valor de significación se fijó en $\alpha = 0,05$, para ello se elegirá la prueba de correlación no paramétrica Rho de Spearman si los resultados revelaban que los datos no siguen una distribución normal.

Resultados

A continuación, se presentan los resultados con la interpretación correspondiente, según los objetivos planteados:

Objetivo general: Determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa privada de servicios.

Tabla 1

Información de ajuste de los modelos de la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	300,271			
Final	216,407	83,864	14	,000

Función de enlace: Logit.

Como se visualiza en la Tabla 1, la cultura organizacional en el desempeño laboral alcanza una significancia de 0.000, considerando que el P valor debe ser ≤ 0.05 , por lo tanto, se cumple la condición planteada, concluyendo que existe una influencia significativa.

Tabla 2

Bondad de ajuste de la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	197,375	210	,724
Desvianza	138,591	210	1,000

Función de enlace: Logit.

Como se visualiza en la Tabla 2 con respecto a la bondad de ajuste, donde la significancia es $\geq 1,000$, indicando que existe una distribución de probabilidad positiva, obteniendo un Chi-cuadrado de 138,591.

Tabla 3

Pseudo R cuadrado de la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral

Cox y Snell	,579
Nagelkerke	,583
McFadden	,172

Función de enlace: Logit.

En la Tabla 3, el R^2 de Cox y Snell tiene un valor máximo teórico de menos de 1, por lo que el valor 0,579 está dentro del rango establecido. El R^2 de Nagelkerke se trata de una versión

ajustada del R^2 de Cox & Snell, para cubrir el rango completo de 0 a 1, por lo que el valor 0,583 se encuentra dentro del rango establecido.

La cultura organizacional tiene una influencia significativa en el desempeño laboral, debido a que existe un involucramiento, compromiso y capacidad de los trabajadores para realizar adecuadamente sus labores, considerando que también cuentan con la consistencia para evaluar correctamente las situaciones basados en comportamientos éticos, además de lograr adaptarse adecuadamente de manera flexible y dispuestos a aceptar cambios si se requieren, por lo que tienen en claro que la misión es importante porque les brinda un sentido y rumbo para desarrollar las tareas de manera estratégica, alcanzando los objetivos planteados.

Objetivo específico 1: Describir el nivel de cultura organizacional de una empresa privada de servicios.

Tabla 4

Niveles de Cultura Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	38	39,2
	Nivel medio	35	36,1
	Nivel alto	24	24,7
Total		97	100,0

Nota. Extraído del programa estadístico SPSS según los datos obtenidos de las encuestas aplicada

En la Tabla 4 se observa que el nivel más resaltante es el nivel bajo con el 39.2%, seguido del nivel medio equivalente al 36.1%, finalmente el 24.7% pertenece al nivel alto.

Tabla 5
Análisis descriptivo de Cultura Organizacional

Variable	Dimensión	Media por dimensión	Media por ítem	Nº	Ítems	1	2	3	4	5
CULTURA ORGANIZACIONAL Media: 4.16	Involucramiento	4.28	4.39	1	¿La mayoría de su equipo de trabajo están muy comprometidos con su trabajo?	0%	0%	16%	28%	56%
			4.42	2	¿Considera que puede tener un impacto positivo en su equipo de trabajo?	0%	0%	0%	58%	42%
			4.27	3	¿Se fomenta activamente la cooperación entre los diversos equipos de esta organización?	0%	0%	16%	40%	43%
			4.22	4	¿El trabajador se organiza de manera que cada colaborador entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización?	0%	0%	16%	45%	38%
			4.28	5	¿Sus capacidades se mejoran constantemente?	0%	0%	16%	39%	44%
			4.11	6	Se les proporciona capacitación a los futuros líderes del grupo.	0%	16%	0%	39%	44%
			4.27	7	Esta empresa invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.	0%	0%	16%	40%	43%
			4.32	8	La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva	0%	0%	0%	68%	32%
	3.77	9	¿Existe un conjunto de valores claros y consistentes que rigen la forma en que laboran	0%	0%	47%	28%	25%		
	3.88	10	¿Existe un código ético que guía su comportamiento y le ayuda a distinguir lo correcto?	0%	0%	40%	32%	28%		
	4.01	11	¿Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas?	0%	0%	24%	52%	25%		
	3.93	12	¿El personal de los diferentes equipos de esta organización tiene un objetivo en común?	0%	0%	34%	39%	27%		
	3.95	13	¿Trabajar con alguien de otro equipo de esta organización es como trabajar con su mismo equipo?	0%	0%	31%	43%	26%		
	4.09	14	Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen.	0%	0%	33%	25%	42%		
	3.73	15	A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave.	0%	0%	49%	28%	23%		
	4.09	16	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización.	0%	0%	32%	27%	41%		
	3.96	17	Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización.	0%	0%	27%	51%	23%		
	4.41	18	¿La manera que tiene de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar?	0%	0%	0%	59%	41%		
	4.59	19	¿Adapta de manera continua nuevas y mejores formas de trabajar?	0%	0%	0%	41%	59%		
	4.41	20	Los intentos de realizar cambios, suelen generar resistencia por parte del equipo.	0%	0%	0%	59%	41%		
	4.52	21	¿Los comentarios y recomendaciones de los usuarios o clientes conducen a menudo a introducir cambios?	0%	0%	0%	48%	52%		
	4.32	22	La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones	0%	0%	16%	35%	48%		
	4.35	23	¿Considera el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar?	0%	0%	16%	32%	52%		
	4.21	24	La innovación es algo que se fomenta en la empresa.	0%	0%	16%	46%	37%		
	4.39	25	¿El aprendizaje es un objetivo importante en su trabajo cotidiano?	0%	0%	16%	28%	56%		
	3.95	26	¿La organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a su trabajo?	0%	0%	34%	37%	29%		
	3.97	27	¿La organización tiene una clara estrategia de cara al futuro?	0%	0%	32%	39%	29%		
	3.86	28	¿Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir?	0%	0%	38%	38%	24%		
	4.06	29	¿La dirección le conduce hacia los objetivos que se quieren alcanzar?	0%	0%	25%	44%	31%		
	4.25	30	¿La visión de la organización le genera entusiasmo y motivación?	0%	0%	21%	34%	45%		

Nota. Extraído de Microsoft Excel según los datos obtenidos

La cultura organizacional de una empresa privada de servicios se encuentra en un nivel bajo, considerando que la dimensión “consistencia” es la más baja debido a que no existe un conjunto de valores que rigen de manera clara y constante la forma de laborar de los colaboradores, lo que lleva a tener dificultades para alcanzar los acuerdos programados. En cuanto al nivel medio se encuentran las dimensiones “involucramiento” y “misión” donde se detalló que dentro de la

empresa se aviva la integración activa entre los diferentes equipos, invirtiendo en el progreso continuo de las capacidades de sus integrantes, además de observar la capacidad de los colaboradores como origen clave de ventaja competitiva, así mismo, la organización cuenta con una misión clara, teniendo un rumbo de trabajo aceptable con estrategias claras para afrontar un futuro próximo. Finalmente, en el nivel alto se encuentra la dimensión “adaptabilidad” explicando que la empresa adapta constantemente métodos de trabajo nuevos y mejorados gracias a las opiniones y recomendaciones de los usuarios, quienes a menudo realizan, por lo tanto, se realizan cambios.

Objetivo específico 2: Describir el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de una empresa privada de servicios.

Tabla 6

Niveles de Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	29	29,9
	Nivel medio	39	40,2
	Nivel alto	29	29,9
	Total	97	100,0

Nota. Extraído del programa estadístico SPSS según los datos obtenidos de las encuestas aplicada

En la Tabla 6 se observa que el nivel más resaltante es el nivel medio con el 40.2%, seguido del nivel bajo y alto, ambos con un equivalente del 29.9%.

Tabla 7
Análisis descriptivo de Desempeño Laboral

Variable	Dimensión	Media por dimensión	Media por ítem	N°	Ítems	1	2	3	4	5
DESEMPEÑO LABORAL Media: 3.97	Eficacia laboral	4.01	4.29	1	Cumplo con las metas dentro de los cronogramas establecidos.	0%	0%	16%	28%	56%
			3.73	2	Cumplo con tareas asignadas.	0%	0%	0%	58%	42%
			4.23	3	Conozco las funciones que se desarrollan en mi puesto de trabajo.	0%	0%	16%	40%	43%
			3.98	4	Logro desarrollar mi trabajo con calidad.	0%	0%	16%	45%	38%
			3.82	5	Logro realizar las actividades que me han asignado.	0%	0%	16%	39%	44%
	Eficiencia laboral	3.95	4.11	6	Mi grado de responsabilidad está acorde a mi capacidad profesional.	0%	16%	0%	39%	44%
			3.82	7	El nivel de conocimiento técnico que poseo me permite desenvolverme en mi puesto de trabajo.	0%	0%	16%	40%	43%
			4.12	8	Logro desarrollarme con liderazgo y cooperación en mi trabajo.	0%	0%	0%	68%	32%
			3.67	9	Logro adaptarme con rapidez a los cambios que se generan en mi entorno.	0%	0%	47%	28%	25%
			4.01	10	El tiempo de realización de las actividades que realizo es lo óptimo.	0%	0%	40%	32%	28%
	Productividad laboral	3.96	3.62	11	Logro eficientemente las tareas asignadas.	0%	0%	24%	52%	25%
			3.96	12	Cumplo con eficacia mi trabajo dentro de la organización.	0%	0%	34%	39%	27%
			3.96	13	Mi nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la organización.	0%	0%	31%	43%	26%
			3.93	14	Llego a cumplir con las metas establecidas de la organización.	0%	0%	33%	25%	42%
			4.34	15	Contribuyo con el cumplimiento de los objetivos de la organización.	0%	0%	49%	28%	23%
			4.23	16	Cumplen con las actividades antes de la fecha establecida.	0%	0%	32%	27%	41%
			3.68	17	¿Está satisfecho con el trabajo que realiza?	0%	0%	27%	51%	23%

Nota. Extraído de Microsoft Excel según los datos obtenidos

El desempeño laboral de una empresa privada de servicios se encuentra en un nivel medio, encontrando en un nivel bajo a la dimensión “eficiencia laboral” dado que el nivel de conocimiento técnica que posee la personal no siempre les permite desenvolverse en su lugar de trabajo, lo que lleva a una tardía adaptación a los cambios creados en el entorno. En lo que respecta al nivel medio se encuentra la dimensión “producción laboral” detallando que el colaborador logra cumplir con eficacia su trabajo, cumpliendo con el nivel de producción establecido por las políticas de la organización, logrando los resultados deseados en base a las metas establecidas, esto implica que el personal es productivo lo que permite que su trabajo contribuya con las metas de la empresa. Finalmente, en el nivel alto se encuentra la dimensión “eficacia laboral” debido a que los colaboradores están comprometidos logrando cumplir sus metas dentro de los tiempos establecidos porque conocen las actividades que se desarrollan en sus puestos de trabajo, esto implica que el personal tiene un conocimiento profundo de sus responsabilidades y funciones de su puesto laboral.

Objetivo específico 3: Demostrar la influencia de las dimensiones involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa privada de servicios.

Tabla 8

Información de ajuste de los modelos de la influencia de las dimensiones de la cultura organizacional en el desempeño laboral

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	427,808			
Final	311,324	116,484	32	,000

Función de enlace: Logit.

Como se muestra en la Tabla 8, las dimensiones consistencia, adaptabilidad, involucramiento y misión en el desempeño laboral alcanzan una significancia de 0.000, considerando que el P valor debe ser ≤ 0.05 , por lo tanto, se cumple la condición planteada, concluyendo que existe una influencia significativa.

Tabla 9

Bondad de ajuste de la influencia de las dimensiones de la cultura organizacional en el desempeño laboral

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	2249,052	720	,000
Desvianza	276,390	720	1,000

Función de enlace: Logit.

Como se visualiza en la Tabla 9 con respecto a la bondad de ajuste, donde la significancia es $\geq 1,000$, indicando que existe una distribución de probabilidad positiva, obteniendo un Chi-cuadrado de 276,390.

Tabla 10

Pseudo R cuadrado de la influencia de las dimensiones de la cultura organizacional en el desempeño laboral

Cox y Snell	,699
Nagelkerke	,704
McFadden	,239

Función de enlace: Logit.

En la Tabla 10, el R^2 de Cox y Snell tiene un valor máximo teórico de menos de 1, por lo que el valor 0,699 está dentro del rango establecido. El R^2 de Nagelkerke se trata de una versión

ajustada del R^2 de Cox & Snell, para cubrir el rango completo de 0 a 1, por lo que el valor 0,704 se encuentra dentro del rango establecido.

La dimensión involucramiento tiene una significativa influencia en el desempeño laboral debido a que existe un compromiso del equipo de trabajo lo que lleva a un impacto positivo dentro de la organización influyendo en el desempeño laboral, porque logran alcanzar las metas establecidas y cumplen las funciones dentro de su área de trabajo.

La dimensión consistencia tiene una significativa influencia en el desempeño laboral, ya que existe los colaboradores conocen la forma correcta de hacer las cosas, por eso cuando existen desacuerdos, trabajan constantemente para encontrar soluciones generando un ganar-ganar, lo que les permite coordinar proyectos en las diferentes áreas de la organización, influyendo en el desempeño laboral dado que el grado profesional de cada trabajador está acorde a su capacidad de entendimiento y trabajo.

La dimensión adaptabilidad tiene una influencia significativa en el desempeño laboral, dado que el trabajador adecua nuevas y mejoras formas de laborar, innovando en diferentes aspectos, además logran introducir cambios de acuerdo a los comentarios y recomendaciones de los usuarios, influyendo en el desempeño laboral gracias a que logran desarrollar su liderazgo y cooperación dentro de la organización.

La dimensión misión tiene una significativa influencia en el desempeño laboral, porque desde la jefatura se logra conducir hacia los objetivos que la empresa quiere alcanzar, teniendo un panorama entusiasta y una motivación acorde a las necesidades de los trabajadores, esto influyen en el desempeño laboral debido a que cada colaborador aporta en el cumplimiento de los objetivos, además de cumplir con las actividades en las fechas establecidas.

Pruebas de Hipótesis

Hipótesis general

- H0: La cultura organizacional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa privada de servicios.
- H1: La cultura organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa privada de servicios.

Tabla 11
Contrastación de hipótesis general

			Cultura Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,852
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,852	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 11 muestra los resultados de la prueba Rho de Spearman, donde el coeficiente de correlación es ($r = 0,852$), lo que indica una fuerte correlación positiva, y el valor de $p = 0,000$ es inferior a $p = 0,05$, lo que implica que la relación es significativa al 95% de confianza y se rechaza la hipótesis nula (H_0), lo que implica que existe una relación significativa entre la cultura organizativa y el rendimiento de los trabajadores en la empresa.

Discusión

En la presente investigación, se determinó que existe un nivel bajo de cultura organizacional, ya que existe la falta de un conjunto de valores que guíen de manera clara y consistente el comportamiento de los empleados, esto hace que sea difícil llegar a los procedimientos acordados. Por su lado, Kamalakannan (2021) señala que las dimensiones de la cultura organizacional (el trabajo en equipo y la adaptación de cambios) impactan positivamente en el desempeño laboral, además, tiene relación con los datos de Tannoury (2022) quien menciona que las dimensiones que forman parte de la cultura organizacional (desarrollo de capacidades y una atmósfera de apoyo) influyen en el desempeño laboral, asimismo, los hallazgos de Abane et al. (2022) revelan que la misión y la capacidad del personal influyen en el desempeño del personal, mientras que Tulcanaza et al. (2021) señalan que el involucramiento y la misión (dimensiones que son parte de la cultura organizacional) afectan el desempeño laboral. En consistencia con los hallazgos, se argumenta que una buena cultura organizacional fomenta el trabajo activo entre los miembros de un equipo, el involucramiento del colaborador invierte en el perfeccionamiento de las capacidades de ellos mismos y busca continuamente formas de mejorar. Por otro lado, Gastezzi & Lalangui (2020) indican que la cultura organizacional son los rasgos que comparten los

colaboradores, y estas características afectan el comportamiento de la empresa y son factores importantes de la empresa. De este modo, la cultura organizativa se considera como la base y fuente de energía para las operaciones de las empresas, ya que el éxito de los planes obedece a la aptitud y la capacidad de gestión de los colaboradores (Garay, 2009). Un alto nivel de compromiso puede aumentar la motivación, la dedicación y la eficacia de los colaboradores, lo que a su vez puede contribuir al éxito de la empresa. Por el contrario, un bajo nivel de compromiso conlleva a una reducción en el desempeño laboral y en la eficacia de los involucrados.

En cuanto al segundo objetivo, se determinó que existe un nivel medio de desempeño laboral, debido a que el colaborador es capaz de completar su trabajo de manera eficiente, adhiriéndose a los estándares de nivel de producción de las políticas organizacionales y logrando alcanzar los objetivos establecidos previamente. Por su parte, Eka et al. (2021) mencionan que el cumplimiento de las labores tiene un impacto positivo en el desempeño laboral, además, los resultados de Abane et al. (2022) son semejantes dado que indican el conocimiento del colaborador afecta en su desempeño, además que influye de manera positiva en cuanto a las dimensiones de misión, participación, adaptabilidad y consistencia, mientras que, Kuswati (2020) señala que las dimensiones del desempeño laboral (la eficacia y productividad) influyen en la cultura organizacional sus resultados indicaron que la cultura organizacional se clasificó bien, mientras tanto, el desempeño de los empleados alcanzó una categoría buena con una respuesta de los encuestados, en otras palabras, hubo una influencia significativa positiva entre las culturas organizacionales en el desempeño de los miembros de la organización, el cual concuerda mucho con la presente investigación tomando las dimensiones similares a las del desempeño laboral eficacia, eficiencia, calidad, puntualidad, productividad y seguridad, asimismo, Solorzano (2021) menciona que el factor compromiso impacta considerablemente en el desempeño laboral. En coherencia con los hallazgos, se sustenta que el nivel de compromiso y conocimiento del personal les permite desenvolverse en su trabajo, así como cumplir eficazmente con sus tareas, permitiendo una mejora en el desempeño laboral. En este sentido, Dessler y Varela (2011) indican que el desempeño laboral es una forma de comportarse o acciones observadas en cada colaborador las cuales son importantes para el lograr las metas de cada organización. Por tanto, si se produce un rendimiento laboral satisfactorio o positivo, esta es una de las ventajas más significativas que tiene una organización para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, metas, promoviendo buenos resultados. En conclusión, aunque estos autores tienen enfoques diferentes en cuanto a la

definición y el análisis del desempeño laboral, ambos autores coinciden en la importancia de mejorar el rendimiento laboral de los integrantes de la empresa para cumplir los objetivos propuestos.

En la investigación, se determinó que las dimensiones adaptabilidad, consistencia, involucramiento y misión influyen en el desempeño laboral, esto se debe a la existencia de un compromiso del equipo de trabajo, dado que a pesar de conocer cómo hacer correctamente las cosas, tratan de buscar soluciones para generar un ganar-ganar, además se adapta de manera rápida encontrando mejores formas de trabajar y cuentan con una visión clara. Por su lado, Solorzano (2021) menciona que recibir retroalimentación de la jefatura sobre la manera en que efectúan las labores ayudan en el desempeño y a identificar las debilidades del personal, además, Mulugeta (2020) indica que la adaptabilidad del personal para encontrar nuevas formas de trabajar influye en el desempeño laboral, todas las variables pertenecientes a la cultura organizacional han contribuido al desempeño laboral de los empleados, mientras que, Elifneh y Embilo (2023) señalan que el trabajo constante o consistencia para encontrar soluciones afecta en el desempeño laboral. En concordancia con los hallazgos, se sostiene que la adaptabilidad de personal para encontrar soluciones en el trabajo y el apoyo del líder, ejerce una influencia significativa en el desempeño laboral. De esta manera, el involucramiento en la cultura organizacional es considerada como la base y fuente de energía para las operaciones de las empresas, ya que el logro de los planes obedece al talento y la capacidad de gestión de los colaboradores (Garay, 2009), además, la consistencia es una dimensión en donde si la organización está bien estructurada y es coherente, es posible aumentar la eficiencia a nivel organizacional, asimismo, la adaptabilidad, se da cuando una organización se encuentra en un proceso de evolución y progreso continuo, experimentando múltiples transformaciones cada vez, por lo que la adaptación es un factor clave de su desarrollo y crecimiento, mientras que, en la misión la mayoría de las estructuras no tienen claro lo que realmente quieren hacer y cómo pretenden hacerlo, no obstante, las estructuras deben poseer claro cómo lograrán sus objetivos, los cuales se enuncian a través de su visión compartida con cada uno de sus miembros (Denison et al., 2012).

Conclusiones

Se determinó que la cultura organizacional influyó de manera significativa en el desempeño laboral de la empresa privada de servicios, ya que se brindó un ambiente de trabajo positivo, orientado hacia las metas comunes, fomentando el desarrollo continuo del personal, permitiendo de esta manera a la empresa potenciar el rendimiento del personal logrando mejores resultados en el servicio brindado.

El nivel de cultura organizacional es bajo, debido a la dimensión consistencia por la falta de coherencia en los valores y principios de la empresa, lo que impidió la consecución de acuerdos predeterminados, a pesar que hay una alta adaptabilidad por que la empresa incorpora nuevas y mejores métodos de trabajo, hay baja falta de involucramiento por parte de los colaboradores ya que no están alineados con los objetivos y estrategias, éstos imposibilitaron que haya una conexión entre los valores, misión, acciones y decisiones diarias de los gerentes de la organización, el cual fue transmitido al resto de colaboradores.

El nivel de desempeño laboral se ubicó en un nivel medio, a pesar de la dedicación del personal al conocer a fondo sus funciones y tareas desde que ingresan a la organización, reflejan escasa eficiencia laboral, en cuanto a la demanda de obtener un mayor nivel de conocimientos técnicos, en lo que respecta a la productividad laboral, el colaborador logra cumplir su trabajo en el menor tiempo posible, logrando los resultados deseados en base a las metas establecidas.

Se demuestra que las dimensiones involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión influyen de manera significativa en el desempeño laboral, ya que los trabajadores conocen la forma correcta de hacer las cosas, por eso cuando existen desacuerdos, trabajan constantemente para encontrar soluciones generando un ganar-ganar, lo que les permite gestionar proyectos en las distintas áreas de la empresa, cada trabajador está acorde a su capacidad de entendimiento y trabajo, enfrentándose a los retos y cambios que la coyuntura presenta.

Recomendaciones

Se debe fortalecer la cultura organizacional en la empresa, para lograrlo, es esencial definir y comunicar de la mejor manera los valores y principios que guiarán el desempeño de los colaboradores. Además, se debe fomentar un ambiente de trabajo positivo, a través de la comunicación abierta, la cooperación y el reconocimiento del desempeño.

Se debe identificar los principios rectores que guíen la manera de trabajar del personal de la empresa y asegurarse que se alineen con la misión y visión de la entidad. Además, es fundamental fomentar la coherencia en la aplicación de estos principios en todas las áreas y niveles de la organización. Así mismo, realizar evaluaciones periódicas de la cultura organizacional para identificar áreas de mejora y realizar los ajustes necesarios

La entidad debe invertir en la educación y formación de sus colaboradores, sobre todo en conocimientos técnicos importantes para las tareas laborales, esto aumentaría la eficiencia de ellos mismos y permitirá una adaptabilidad más rápida a los cambios del entorno. Además, es fundamental establecer un ambiente de aprendizaje continuo ofreciendo oportunidades de desarrollo profesional y fomentando la actualización permanente de conocimientos.

Es fundamental mantener las normas de trabajo claras y asegurarse que todos los colaboradores las conozcan y las cumplan sistemáticamente, por lo que, la formación constante, la supervisión y la retroalimentación periódica son esenciales para lograrlo. Además, es fundamental mantener la resolución constructiva de conflictos fomentando la cooperación y el trabajo en equipo como método para obtener soluciones mutuamente beneficiosas.

Referencias

- Abane, J. A., Adamtey, R. & Ayim, V. O. (2022). Does organizational culture influence employee productivity at the local level? A test of Denison's culture model in Ghana's local government sector. *Future Business Journal*, 8(34), 1-13. <https://doi.org/10.1186/s43093-022-00145-5>
- Aboramadan, M., Albashiti, B., Alharazin, H., & Zaidoune, S. (2020). Organizational culture, innovation and performance: a study from a non-western context. *Journal of Management Development*, 39(4), 437-451. [10.1108/JMD-06-2019-0253](https://doi.org/10.1108/JMD-06-2019-0253)
- Achoma, M. (2020). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal en la Empresa Ladrillera Tauro S.A.C. - 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/11417>
- Assens, J., Boada, M., Serrano, M. J., & Agulló, E. (2021). Gaining a Better Understanding of the Types of Organizational Culture to Manage Suffering at Work. *Frontiers in Psychology*, 12, 782488. [10.3389/fpsyg.2021.782488](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.782488)
- Barragán, A., Cantillo, J. & Florian, J. (2019). Cultura organizacional e innovación en caficultores del Tolima [Tesis de pregrado, Universidad de Ibagué, Colombia]. <http://repositorio.unibague.edu.co:80/jspui/handle/20.500.12313/1562>
- Cameron, K. & Quinn, R. (2006). Diagnosing and changing organizational culture (edición revisada). *Jossey-Bass. Estados Unidos*.
- Cújar, A. C., Ramos, C. D., Hernández, H. & López, J. M. (2013). Cultura organizacional: evolución en la medición. *Estudios Gerenciales*, 29(128), 350-355. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21229786009.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones (Segunda edición). McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizaciona l. La dina mica en las organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizaciona_l_1_La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf)
- Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (10ma edición). *México DFF: McGraw-Hill*.

- Denison, D., Hooijberg, R., Lane, N. & Lief, C. (2012). Leading Culture Change in Global Organizations. *San Francisco: Jossey-Bass*. [10.1108/MD-11-2012-0788](https://doi.org/10.1108/MD-11-2012-0788)
- Eka, V. D., Havidz, H. & Larasati, I. (2021). The Influence of Organizational Culture and Work Environment on Employee Performance with Job Satisfaction as Mediation (Case Study on West Jakarta Mayor's Office Employees). *European Journal of Business and Management Research*, 6(4), 383-387. <http://dx.doi.org/10.24018/ejbmr.2021.6.4.1043>
- Elifneh, Y.W. & Embilo, T. (2023). The effect of organizational culture on employees' performance in research institutes - evidence from Ethiopian institute of agricultural research. *Brazilian Journal of Operations and Production Management*, 20(2), 1-17. <https://doi.org/10.14488/BJOPM.1603.2023>
- Gastezzi, E. M. & Lalangui, J. G. (2020). Análisis de la cultura organizacional y su impacto en el aprendizaje organizacional de una empresa familiar del Ecuador [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14466>
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *México: Mc Graw Hill*.
- Kamalakaran, R. (2021). Organization Culture and its impact on Work Performance. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(7), 61-67.
- Kuswati, Y. (2020). The Influence of Organizational Culture on Employee Performance. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 3(1), 296-302.
- López, M. A., Vázquez, P., & Quiñoá, L. M. (2022). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research*, 140, 361-369.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE] (2020). *Registro de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE)*. <https://www.gob.pe/mtpe>
- Mulugeta, A. (2020). The Effect of Organizational Culture on Employees Performance in Public Service Organization of Dire Dawa Administration. *Developing Country Studies*, 10(5), 16-29.

- Reinoso, M. & Pérez, J. (2019). Cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de las PYMES. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-20. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/05/cultura-organizacional.html>
- Rosid, A., Endarwati, L., & Kusumawati, I. (2022). The Influence of Organization Culture and Work Environment toward Work Motivation which Implications for The Job Performance The Charitable Efforts of Muhammadiyah Education Institutions in Tangerang -Indonesia. *Formosa Journal of Science and Technology (FJST)*, 1(3), 175-190.
- Solorzano, G. (2021). *La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la empresa jiga publicidad, Cantón Quinindé* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Del Sur De Manabí, Ecuador]. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3468>
- Tannoury, J. (2022). The Impact of Culture on Employees' Performance: The Case of Lebanese Companies. *European Journal of Business and Management Research*, 7(5), 160-168. <http://dx.doi.org/10.24018/ejbmr.2022.7.5.1639>
- Tulcanaza, A. B., Aguilar, I. E., Artieda, C. (2021). Organizational Culture and Corporate Performance in the Ecuadorian Environment. *Administrative Sciences*, 11(132), 1-17. <https://doi.org/10.3390/admsci11040132>
- Vargas, J. G. (2007). La culturocracia organizacional en México, (Edición electrónica ed.). *Jalisco, México: Eumed.net*. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/301/index.htm>
- Vuong, B. N., Tung, D. D., Hoa, N. D., Ngoe, N. T., & Tusahr, H. (2020). An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Job Performance: Vietnam Small and Medium-Sized Enterprises. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(6), 277-286.

Anexos

Anexo 1: Operacionalización de variables

Tabla 12

Operacionalización de la variable cultura organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
Cultura organizacional	La cultura organizacional es un sistema de significados e ideas que comparten los integrantes de una organización y que determina su comportamiento. Representa una percepción común de los miembros que influyen en su conducta. (Stephan, 2000)	La cultura organizacional refleja las creencias, ideas, valores, expectativas y conductas compartidas por los trabajadores de la empresa, la misma que será medida a través de un cuestionario que contiene todas las dimensiones.	Involucramiento	Empoderamiento	Cuestionario CO	1: Muy en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Neutral 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Trabajo en equipo	Cuestionario CO	
				Capacidades	Cuestionario CO	
			Consistencia	Valores centrales	Cuestionario CO	
				Acuerdos	Cuestionario CO	
				Coordinación e integración	Cuestionario CO	
			Adaptabilidad	Creación del cambio	Cuestionario CO	
				Enfoque en el cliente	Cuestionario CO	
				Aprendizaje Organizacional	Cuestionario CO	
			Misión	Dirección y propósitos estratégicos	Cuestionario CO	
Metas y objetivos	Cuestionario CO					
	Visión	Cuestionario CO				

Nota. Elaboración propia, de acuerdo con las dimensiones de Cultura Organizacional propuestas por Idalberto Denison, D., Hooijberg, R., Lane, N. & Lief, C. (2012)

Tabla 13*Operacionalización de la variable desempeño laboral*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
Desempeño Laboral	Es el comportamiento del colaborador en la búsqueda y cumplimiento de los objetivos fijados, esto constituye una estrategia individual para lograr los objetivos (Chiavenato, 2009)	El desempeño del trabajador es el rendimiento al momento de realizar sus actividades. Para medir el desempeño es necesario toma en cuenta las tres dimensiones: eficacia, eficiencia y productividad.	Eficacia	Percepción del grado de calidad de sus labores	Cuestionario DL	S: siempre CS: casi siempre AV: algunas veces PV: pocas veces N: nunca
				Metas alcanzadas	Cuestionario DL	
				Cumplimiento de actividades	Cuestionario DL	
				Conocimiento	Cuestionario DL	
			Eficiencia	Responsabilidad	Cuestionario DL	
				Conocimientos técnicos	Cuestionario DL	
				Liderazgo y cooperación	Cuestionario DL	
			Productividad	Adaptabilidad	Cuestionario DL	
				Eficiencia	Cuestionario DL	
				Eficacia	Cuestionario DL	
			Producción	Cuestionario DL		
			Cumplimiento de las metas	Cuestionario DL		

Nota. Elaboración propia, de acuerdo con las dimensiones de Desempeño Laboral propuestas por Idalberto Chiavenato (2009)

Anexo 2: Matriz de consistencia

Tabla 14

Matriz de consistencia

Problema de investigación	Objetivo general	Hipótesis	Variables
	Determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa privada de servicios.		Dependiente: Desempeño laboral Independiente: Cultura organizacional
	Objetivos específicos		Dimensiones Indicadores
¿Como influye la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios?	Describir el nivel de cultura organizacional de una empresa privada de servicios.	H1: Existe relación entre la cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa privada de servicios.	Percepción del grado de calidad de sus labores Metas alcanzadas Cumplimiento de actividades Conocimiento
	Describir el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de una empresa privada de servicios.	H2: No existe relación entre la cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa privada de servicios.	Responsabilidad Conocimientos técnicos Liderazgo y cooperación Adaptabilidad
	Demostrar la influencia de las dimensiones involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa privada de servicios.		Eficiencia Eficiencia Producción Cumplimiento de las metas
			Empoderamiento Trabajo en equipo Capacidades
			Valores centrales Acuerdos Coordinación e integración
			Creación del cambio Enfoque en el cliente Aprendizaje Organizacional
			Dirección y propósitos estratégicos Metas y objetivos Visión
Diseño y tipo de investigación	Población, muestra y muestreo	Procedimiento y procesamiento de datos	
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental - transversal	97 trabajadores de la empresa privada de servicios	Validación de instrumento: 3 expertos. Aplicación de estadística: Alfa de Cronbach, análisis factorial, baremación y regresión lineal	

Nota. Elaboración propia

Anexo 3: Instrumento

INSTRUCCIONES: El propósito de este cuestionario es conocer sus opiniones e ideas sobre la cultura organizacional y el desempeño laboral, basadas en su propia experiencia, no hay respuestas correctas o incorrectas. Es totalmente confidencial y anónimo. Lea atentamente y marque con una (X) en el casillero de su preferencia de cada enunciado.

Datos generales

Género	
Masculino	
Femenino	

Edad	
18-23 años	
24-33 años	
34- 46 años	
47 años - en adelante	

Nivel de estudios	
Técnico	
Bachillerato	
Licenciatura	
Maestro	

Antigüedad dentro de la empresa	
Menor a 1 año	
1 - 3 años	
4- 9 años	
Más de 10 años	

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo

<u>DIMENSIÓN: INVOLUCRAMIENTO</u>	1	2	3	4	5
1. ¿La mayoría de su equipo de trabajo están muy comprometidos con su trabajo?					
2. ¿Considera que puede tener un impacto positivo en su equipo de trabajo?					
3. ¿Se fomenta activamente la cooperación entre los diversos equipos de esta organización?					
4. ¿El trabajador se organiza de manera que cada colaborador entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización?					
5. ¿Sus capacidades se mejoran constantemente?					
6. Se les proporciona capacitación a los futuros líderes del grupo					
7. Esta empresa invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros					
8. La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva					
<u>DIMENSIÓN: CONSISTENCIA</u>	1	2	3	4	5
9. ¿Existe un conjunto de valores claros y consistentes que rigen la forma en que laboran					
10. ¿Existe un código ético que guía su comportamiento y le ayuda a distinguir lo correcto?					
11. ¿Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas?					
12. ¿El personal de los diferentes equipos de esta organización tiene un objetivo en común?					

13. ¿Trabajar con alguien de otro equipo de esta organización es como trabajar con su mismo equipo?					
14. Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen					
15. A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave					
16. Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización					
17. Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización					
<u>DIMENSIÓN: ADAPTABILIDAD</u>	1	2	3	4	5
18. ¿La manera que tiene de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar?					
19. ¿Adapta de manera continua nuevas y mejores formas de trabajar?					
20. Los intentos de realizar cambios, suelen generar resistencia por parte del equipo.					
21. ¿Los comentarios y recomendaciones de los usuarios o clientes conducen a menudo a introducir cambios?					
22. La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones					
23. ¿Considera el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar?					
24. La innovación es algo que se fomenta en la empresa.					
25. ¿El aprendizaje es un objetivo importante en su trabajo cotidiano?					
<u>DIMENSIÓN: MISIÓN</u>	1	2	3	4	5
26. ¿La organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a su trabajo?					
27. ¿La organización tiene una clara estrategia de cara al futuro?					
28. ¿Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir?					
29. ¿La dirección le conduce hacia los objetivos que se quieren alcanzar?					
30. ¿La visión de la organización le genera entusiasmo y motivación?					
<u>DIMENSIÓN: Eficacia Laboral</u>	S	CS	AV	PV	N
1. Cumpló con las metas dentro de los cronogramas establecidos.					
2. Cumpló con tareas asignadas.					
3. Conozco las funciones que se desarrollan en mi puesto de trabajo.					
4. Logro desarrollar mi trabajo con calidad.					
5. Logro realizar las actividades que me han asignado.					
<u>DIMENSIÓN: Eficiencia Laboral</u>	S	CS	AV	PV	N
6. Mi grado de responsabilidad está acorde a mi capacidad profesional.					
7. El nivel de conocimiento técnico que poseo me permite desenvolverme en mi puesto de trabajo.					
8. Logro desarrollarme con liderazgo y cooperación en mi trabajo.					
9. Logro adaptarme con rapidez a los cambios que se generan en mi entorno.					
10. El tiempo de realización de las actividades que realizo es lo óptimo.					
<u>DIMENSIÓN: Productividad Laboral</u>	S	CS	AV	PV	N
11. Logro eficientemente las tareas asignadas.					
12. Cumpló con eficacia mi trabajo dentro de la organización					
13. Mi nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la organización					
14. Llego a cumplir con las metas establecidas de la organización					
15. Contribuyo con el cumplimiento de los objetivos de la organización					
16. Cumplen con las actividades antes de la fecha establecida.					
17. ¿Está satisfecho con el trabajo que realiza?					