

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



**Cultura organizacional y desempeño laboral en la empresa Ezentis
Perú S.A.C Piura, 2021**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en
Administración

Autor:

Moscol Sosa, Sadith Estani

Asesor - Código ORCID

Lujan Torres, Jorge Augusto - 0000-0001-7194-2917

PIURA - PERÚ

2021

INFORME INVESTIGACIÓN

1. Palabras clave:

Tema	Cultura organizacional, Desempeño laboral
Especialidad	Administración
Líneas de Investigación	Código OCDE Recursos humanos 5. Ciencias Sociales 5.2 Economía y negocios Negocios y Management Cultura y clima organizacional

Keywords

Topic	
Specialty	Administration
Research line	OECD code Human Resources 5. Social Sciences 5.2 Economy and business Business and Management organizational culture and climate

2. Título

**Cultura organizacional y desempeño laboral en la empresa Ezentis Perú
S.A.C Piura, 2021**

3. Resumen

La presente investigación, presentó como propósito llegar a determinar la manera en que la cultura de la organización se relaciona con el desempeño laboral del personal de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

El tipo de investigación fue no experimental, de diseño descriptivo correlacional, transversal. Se aplicó como técnica una encuesta y como instrumentos un cuestionario debidamente estructurado. La población para el presente estudio, se consideró el total de 32 colaboradores de la empresa en estudio; como muestra también se consideró el total de colaboradores.

En el presente estudio, se demostró que la cultura organizacional, si se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021, de acuerdo al Chi cuadrado con un nivel de significancia 0.000; asimismo, de acuerdo al Tau B de Kendall con un coeficiente de correlación de 0.805, se denota que entre las variables cultura organizacional y el desempeño laboral, existe una correlación positiva considerable.

4. Abstract

The purpose of this research was to determine the way in which the culture of the organization is related to the work performance of the staff of the company Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

The type of research was non-experimental, with a descriptive, correlational, cross-sectional design. A survey was applied as a technique and a properly structured questionnaire as instruments. The population for the present study was considered the total of 32 employees of the company under study; The total number of collaborators was also considered as a sample.

In the present study, it was shown that the organizational culture, if it is related to the work performance of the employees of the company Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021, according to the Chi-square with a significance level of 0.000; Likewise, according to Kendall's Tau B with a correlation coefficient of 0.805, it is denoted that between the variables organizational culture and job performance, there is a considerable positive correlation.

INDICE

1. Palabras clave.....	i
2. Título.....	ii
3. Resumen.....	iii
4. Abstract.....	iv
5. INTRODUCCIÓN.....	1
5.1. Antecedentes y Fundamentación Científica.....	1
5.2. Justificación de la Investigación	16
5.3. Problema	17
5.4. Conceptualización y Operacionalización de las variables	17
5.4.1. Conceptualización.....	17
5.4.2. Operacionalización de las variables	20
5.5. Hipótesis.....	23
5.6. Objetivos	23
6. METODOLOGÍA.....	25
6.1. Tipo y diseño de Investigación.....	25
6.2. Población y muestra.....	26
6.3. Técnica e instrumento de Investigación.....	26
6.4. Procesamiento y análisis de la información.....	28
7. RESULTADOS	30
8. ANALISIS Y DISCUSIÓN	46
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
10. AGRADECIIMIENTO	56
11. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS.....	57
12. ANEXOS Y APENDICES	63

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Descripción de la cultura organizacional de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.	28
Tabla 2: Dimensión 1: Trabajo en Equipo del personal de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.	28
Tabla 3: Dimensión 2: Comunicación organizacional del personal de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021	29
Tabla 4: Dimensión 3: valores organizacionales del personal de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.....	29
Tabla 5: Dimensión 4: Estilo gerencial de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021..	30
Tabla 6: Descripción del desempeño laboral del personal de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.....	30
Tabla 7: Dimensión 1: El ambiente de trabajo de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.....	31
Tabla 8: Dimensión 2: Relaciones interpersonales de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.	31
Tabla 9: Dimensión 3: Incentivos y motivación dentro de la organización de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.....	32
Tabla 10: Dimensión 4: Jornada laboral en la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021...	32
Tabla 11: Caracterización de la muestra, según sexo y edad.....	34
Tabla 12: Caracterización de la muestra, según sexo y estado civil	35
Tabla 13: Análisis de la relación de la cultura organizacional y el desempeño del personal de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.....	36

Tabla 14: Correlaciones entre la cultura organizacional y el desempeño laboral.....	36
Tabla 15: Análisis de la relación de la dimensión trabajo en equipo y el desempeño del personal de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.....	38
Tabla 16: Correlaciones entre la dimensión trabajo en equipo y el desempeño laboral.....	38
Tabla 17: Análisis de la relación de la dimensión comunicación organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.....	40
Tabla 18: Correlaciones entre la dimensión comunicación organizacional y el desempeño laboral	40
Tabla 19: Análisis de la relación de la dimensión valores organizacionales y el desempeño laboral del personal de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.....	42
Tabla 20: Correlaciones entre la dimensión valores organizacionales y el desempeño laboral	42
Tabla 21: Análisis de la relación de la dimensión Estilo gerencial y el desempeño laboral del personal de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021	44
Tabla 22: Correlaciones entre la dimensión Estilo gerencial y el desempeño laboral	44

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama de dispersión Cultura organizacional y desempeño laboral	37
Figura 2: Diagrama de dispersión Trabajo en equipo y desempeño laboral.....	39
Figura 3: Diagrama de dispersión Comunicación organizacional y desempeño laboral	41
Figura 4: Diagrama de dispersión Valores organizacionales y desempeño laboral.....	43
Figura 5: Diagrama de dispersión Estilo gerencial y desempeño laboral	45

5. Introducción

5.1. Antecedentes y fundamentación científica

Antecedentes

Según Jiménez (2018), en su trabajo de investigación realizado en una municipalidad de Puno, concluyó que existe un alto nivel de significancia entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad donde se realizó el estudio.

De acuerdo a Cueva (2016), en su tesis que realizó en una institución educativa en Perú concluyó que la cultura organizacional no ejerce influencia en el desempeño laboral de los docentes de la institución; además se encontró que el nivel de la cultura organizacional fue bajo y en el desempeño laboral predominó el nivel adecuado.

Así mismo, Soto (2018), en su investigación realizada en Villa el Salvador determinó a través del coeficiente (0.761), la existencia de una relación significativa y directa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del hospital en estudio.

Conforme a Ureta (2018), en su trabajo de tesis realizado en una agencia del Banco de Crédito del Perú en Lima, determinó que la variable cultura organizacional se relaciona de manera directa con la variable desempeño laboral, asumiendo que si las dimensiones de la cultura organizacional especialmente artefactos y supuestos básicos poseen positivos cambios entonces el desempeño laboral también será positivo.

De acuerdo a Arámbulo (2019), en su trabajo de tesis realizado en Piura, concluyó que la percepción de la cultura organizacional en una entidad financiera es buena, así como la de sus dimensiones: clima de los colaboradores, sistemas de creación de nexos y priorización de objetivos; los mismos que contribuyen a generar una buena cultura, así como a la creación de un buen ambiente laboral.

Así mismo Navarro y Navarro (2020), en su artículo teórico realizado en el programa de titulación profesional de la UNP, sobre la crisis sanitaria por COVID 19 y lo cambios en la cultura organizacional concluyeron que se encuentra presente la necesidad de impulsar acciones que anulen los impactos de esta pandemia a través de una cultura de la organización fuerte y bien arraigada dado que se convierte en el ADN que presidirá los comportamientos y el actuar de las mismas.

Igualmente, Carrillo (2016), en su artículo sobre la medición de la cultura organizacional concluyó que esta variable es medida en función a la estrategia, la estructura, el trabajo en grupo, el liderazgo, la innovación, la orientación a los resultados y a las personas; además la menciona la importancia de efectuar estudios acerca de la medición de la cultura de las organizaciones buscando identificar nuevos métodos, modelos, instrumentos y variables.

De acuerdo a Rivera, Carrillo, Forgiony, Nuván y Rozo (2018), en su artículo concluyeron que la cultura organizacional es vista como una necesidad para que se puedan crear organizaciones sanas o saludables, puesto que este tipo de entes suelen caracterizarse por tener la capacidad de conservar un ambiente de trabajo bastante positivo, fundamentalmente cuando hay presencia de cambios de tipo social y económico. En

organizaciones que son saludables, la cultura, el clima y las prácticas, propician la salud y seguridad a nivel individual, así como en lo organizacional.

Conforme a Agurto y Cornejo (2020), en su trabajo de investigación realizado en Piura, concluyeron que la variable cultura organizacional tiene repercusión positiva en la variable desempeño laboral, de donde se denota que, al obtener una cultura de la organización buena, esta redundaría en la productividad, eficacia y gran desenvolvimiento del personal.

Según Medina (2017), en su trabajo de tesis realizado en el municipio de Santa concluyó que el desempeño laboral se encuentra en un nivel deficiente, con un 82 %, en el personal que labora como administrativo en mencionada institución.

Así mismo Álvarez, Indacochea, Álvarez, Yoza, y Figueroa (2018), en su artículo de investigación sobre la evaluación del desempeño laboral en una universidad pública de Ecuador, concluyeron que el auténtico valor de la evaluación de personal necesita de una correcta combinación de habilidades y conocimientos que permita un buen desempeño laboral, motivando a la mejora continua de la universidad con la sociedad.

De acuerdo Apaza (2018), en su tesis realizada en una municipalidad de Cusco, concluyó que el personal de la entidad en estudio presenta un desempeño laboral a nivel regular, lo que significó que el comportamiento del personal frente a sus deberes y obligaciones laborales para alcanzar los objetivos del municipio, también es regular.

Según Clark (2018), en su trabajo realizado en empresas hoteleras de un estado de México, concluyó que los factores estabilidad económica, así como la relación con sus jefes muestran estadísticamente efectos significativos y positivos con la variable desempeño laboral; mientras que la satisfacción laboral muestra efectos significativamente negativos con esta variable; y por último, las condiciones y medio ambiente en el trabajo así como los problemas que se presentan con los compañeros no logran afectar al desempeño laboral.

Así mismo Moran (2016), en su tesis realizada en Ecuador, concluyó que los trabajadores muestran gran aceptación a la entidad donde laboran, y señalan que hay mayor motivación a desarrollar sus actividades por el ambiente laboral adecuado, sin embargo, son conocedores que no hay estabilidad laboral, que el puesto de trabajo no es valorado lo suficiente; además los procedimientos en el trato del recurso humano no son los adecuados.

Además, De la Torre y Themme-Afan (2017), en su tesis realizada en Lima, establecieron la presencia de una significativa relación directamente proporcional entre las variables cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la institución en estudio.

Según Huamán (2017) en su tesis realizado en una pollería de Huánuco, Perú, llegó a determinar que el trabajo en equipo presenta una correlación baja en el desempeño laboral del personal de la empresa en estudio, esto es que existe una dependencia entre las variables de la investigación.

Por su parte, Rojas (2019) en su investigación sobre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de una empresa de Lima, identificó la relación que existe una relación positiva considerable entre las variables de su tesis.

De acuerdo a Calero (2018) en su estudio de cultura organizacional y desempeño laboral de una empresa de Ecuador, presentó como conclusión que en la empresa los valores se difunden entre el personal de la empresa, lo que motiva a sus colaboradores a que los practiquen, aunque no la totalidad lo tenga habitualmente; en cuanto al estilo gerencial se menciona que es un factor que tiene incidencia en el desempeño del recurso humano, en este sentido, la manera de como se toman las decisiones presenta una alta incidencia en la respuesta que brinda el personal ante sus actividades diarias en la empresa.

Según Cabezudo (2018) en su estudio acerca de la cultura de valores organizacionales y desempeño laboral en una organización pública, comprobó que, sí existe una relación positiva considerable entre las variables de la investigación.

Finalmente, Posadas (2016) en su tesis realizada sobre el liderazgo gerencial y el desempeño laboral concluyó que existe una favorable influencia entre ambas variables de estudio.

Fundamentación científica

Cultura organizacional

Definición

Peiró (1990) Considera a la cultura organizacional como un conjunto de creencias y asunciones que tiene una organización, además lo que se interpreta de ellas y algunos otros efectos que sean relevantes.

Robbins y Coulter (2010) Define a la cultura organizacional como la tradiciones, valores o principios que tienen influencia en la actitud de los colaboradores de la empresa. En la mayor parte de las organizaciones, esta cultura ha ido evolucionando.

Robbins y Judge (2009) La considera como un conjunto que contiene características fundamentales que diferencia a una empresa de las demás.

Edgar Schein (1988) Es definido como las políticas, normas, valores, entre otros practicadas y aceptadas por la organización y por lo tanto sus trabajadores. Reconoce distintos niveles de cultura, estos son: supuestos básicos; valores o ideologías; artefactos, rituales, historias y decoración; y prácticas.

Importancia de la Cultura Organizacional

Stilman (2001) Considera a la cultura organizacional como el centro de la empresa, ya que está presente en todas las actividades y actitudes de la organización. A tal efecto Monsalve (1989) afirma que la cultura se origina en la sociedad, es administrada a través de los recursos proporcionados por la misma sociedad y significa un importante factor que interviene en el

desenvolvimiento de los miembros de esta. La influencia de la cultura en una empresa se demuestra en los sistemas, las estrategias y las estructuras. El éxito que obtienen los proyectos de transformación del gerente y sus habilidades para modificar de manera correcta la cultura organizacional tomando en cuenta lo que su entorno necesita. Con respecto a esto, Deal y

Kennedy (1985), opinan que la cultura organizacional es una conducta que mantienen un grupo de personas (sociedad) basadas en creencias y valores que los impulsan a realizar o no ciertas cosas. Por lo cual, cuando esta cultura es aprendida, logra evolucionar gracias a las experiencias y hasta puede llegar a ser modificada si se logra entender la dinámica del proceso de aprendizaje.

La cultura organizacional se manifiesta mediante las conductas más importantes y resaltantes que mantienen los trabajadores de una empresa. Puede ser identificada como un conjunto de políticas y normas.

Con respecto a esto, Gilles Guerin dice que es de suma importancia conocer la cultura de una empresa, ya que, a raíz de eso, puede saber qué es lo que influye en los comportamientos de los colaboradores.

Funciones

Robbins (1991) dice que la cultura cumple varias funciones en el núcleo de una empresa como: definir límites, transmitir un sentimiento de identidad de los miembros de la empresa, hace que los trabajadores empiecen a priorizar los objetivos colectivos antes que los personales y además sirve como un vínculo para unir a los colaboradores de la organización.

Características de la cultura

Robbins y Judge (2009) Proponen siete características que engloben toda la cultura:

1. Animar a que los trabajadores innoven tomando riesgos.
2. Capacitar a los colaboradores para que presten atención a todos los detalles.
3. Centrarse en los resultados obtenidos y no en lo que se hizo para lograrlos.
4. Orientación a la gente.
5. Orientación a los equipos.
6. La competitividad que muestran las personas, sin tener el propósito de conseguir las cosas fáciles.
7. Las actividades que se realizan para mantener el nivel y la calidad de la empresa.

Estos puntos presentados nos muestran una vista panorámica y clara de lo que es la cultura de la organización, se puede apreciar de mejor manera lo más resaltante de los comportamientos, actitudes, entre otros; de los trabajadores.

Cómo aprenden los empleados la cultura

Robbins y Coulter (2010) Las maneras más comunes con las que los nuevos empleados aprenden y adoptan la cultura organizacional, son las actividades, rituales, costumbres y hasta el habla que presentan el resto de colaboradores de la empresa.

Historias: Nos referimos a relatos de hechos que ocurrieron con la empresa en el pasado, tanto cosas buenas, como errores, o hasta de personas importantes como los fundadores. Todo esto permite entender la cultura

que relaciona lo que paso antes con lo que pasa ahora, y así permite comprometerse más con la organización.

Rituales: Son acciones repetitivas que se dan entre los trabajadores con el fin de que den el mismo resultado.

Símbolos Materiales: Estos pueden ser objetos de decoración, vestimenta de los empleados, vehículos propios de la empresa, etc. Su función en la cultura organizacional es dar una impresión de la calidad, el tipo o el nivel de formalidad de la organización en cuestión.

Algo que puede resaltar en este rubro es la distribución de los ambientes de la empresa, tanto así, como su orden, limpieza y disposición.

Lenguaje: Es la forma específica que tienen los trabajadores de una empresa para hablar, esto implica las jergas o términos que se utilizan para denominar a diferentes partes de la organización. Generalmente los nuevos empleados presentan problemas para entender y aplicar este lenguaje, pero después de un tiempo lo empiezan a adoptar en su forma cotidiana de expresarse.

Modelo de cultura organizacional de Roger Harrison

Nuño (2018): Aunque se presentan muchos modelos de autores, utilizamos el de Roger Harrison, que identifica cuatro tipos organizaciones que se diferencian por las metas que buscan lograr:

- **Organizaciones orientadas al poder.**

Su objetivo principal es destacar en el mercado y hacerse de poder empresarial.

El liderazgo juega un papel muy importante, ya que, como se centran en conseguir el poder entre el resto de organizaciones, necesitan ser bien guiados por un líder.

Antes existían muchas empresas de este tipo, pero actualmente han disminuido.

- **Organizaciones orientadas a la norma.**
Se centran mucho en ser estrictas y llevar un control muy específico de todo lo que sucede, ya que sienten que así pueden mantener estable la empresa. Cabe resaltar que es un modelo que poco a poco va quedando desfasado debido a que las nuevas organizaciones intentan ser más flexibles para adaptarse mejor a los cambios.
- **Organizaciones orientadas a resultados.**
Su modelo de trabajo está basado en reducir los costos de la organización y presentar mayor eficacia con la finalidad de tener una ganancia a corto plazo sin gastar demasiado sus fondos
- **Organizaciones orientadas a personas.** Ponen en primer lugar a sus trabajadores, ya que, ellos son los que permiten que la empresa funcione, entonces, deciden aumentar su productividad y creatividad brindándoles un buen trato y comodidad en su centro de trabajo.

Culturas fuertes versus débiles

Robbins y Judge (2009) señalan que las culturas fuertes son las que influyen mayormente en el actuar de los colaboradores y están relacionados en forma directa con la rotación menor.

Cuando la cultura es fuerte los valores principales de la empresa son compartidos con mayor intensidad y de manera amplia. Cuanto mas integrantes de la organización acepten y se comprometan con los valores importantes, entonces la cultura de la organización es fuerte, siendo esta la que influye en la conducta de los integrantes de la empresa.

Cómo se forman las culturas

De acuerdo a Robbins y Judge (2009) señala que las culturas originales proceden de la filosofía del dueño, la misma que ejerce mayor dominio sobre los criterios que son usados al momento de contratar. Lo que hagan

los directivos permite establecer el clima general de lo que viene a ser la forma de lo que es una conducta aceptable y de las que no lo son; la forma en como relacionen los colaboradores de ello dependerá el éxito que se alcance al lograr que coincidan los valores de los colaboradores nuevos con los de la empresa a la que pertenece.

Dimensiones de la cultura organizacional

De acuerdo a Calero (2018) presenta las siguientes dimensiones de la cultura organizacional:

Trabajo en Equipo.

Conforma a Robbins y Judge (2013) señalan que tras varios estudios se incorporaron los equipos de trabajo en la producción de las empresas, aspecto que fue tomado en cuenta por los empresarios y creyeron conveniente formar equipos, para la realización de las actividades y laboren en condiciones iguales. Un equipo de trabajo produce un efecto positivo por el esfuerzo que se realiza de manera coordinada.

Comunicación Organizacional.

Definida por Casares (1991) como el estudio relacionado al enfoque comunicativo a través de los medios de comunicación masivos, siendo el uso de los medios de comunicación en las empresas las publicaciones, videos, etc., las mismas que han ido evolucionando con el transcurrir del tiempo.

Valores Organizacionales y Actitudes

Las actitudes son consideradas como las reacciones corporales expresadas por un individuo cuando vive situaciones que pueden ser de alegría o de disgusto. Según Robbins (2009) considera a los valores como las

convicciones esenciales que de forma personal y social se reflejan en la conducta de las personas, y que contienen criterios que contiene las ideasc personales sobre lo que es bueno o malo. Las personas tienen una jerarquía con escala de valores de acuerdo a la importancia que le asigna cada individuo

Estilo Gerencial

Por su parte, Alles (2011) refiere que todo directivo debe poseer un estilo de delegación y agrega el término Empowerment, que consiste en delegar autoridad, producto de la confianza recíproca y la visión compartida, aumentándose la responsabilidad y reemplazándose la jerarquía por lo autodirección.

Desempeño laboral

De acuerdo a Chiavenato (2000), lo conceptualiza como las actividades y conductas que se observan de los colaboradores, las mismas que son importantes para el logro de los objetivos de los entes. Asevera que el buen desempeño laboral viene a ser la fuerza más importante que tiene una organización.

Por su parte, Bohórquez (2002), define al desempeño laboral como el nivel de cumplimiento realizado por el colaborador para lograr las metas dentro de la empresa en un tiempo establecido.

Por su parte Figueroa (2018) señala que el desempeño laboral es la forma de como los miembros de una entidad laboran eficazmente para lograr las metas en común. Además, se puede definir como el conjunto de comportamientos laborales de los trabajadores para cumplir sus funciones, también se le puede llamar rendimiento laboral. También es considerada

como la realización de las tareas y funciones por parte del recurso humano en fusión a los estándares y metas fijadas por la organización, también se consideran los conocimientos y destrezas para solucionar problemas además del compromiso de sus colaboradores, al igual que los logros en la producción y resultados obtenidos

Conductas que componen el desempeño laboral

Acorde a Robbins y Judge, (2013), manifiestan q anteriormente las organizaciones sólo consideraban cómo los trabajadores realizaban sus tareas acordes a la descripción de sus puestos de trabajo; hoy en día las empresas actuales necesitan mayor información, por lo que los investigadores actualmente reconocen tres conductas principales que componen el desempeño laboral, siendo estas:

Desempeño de la tarea; entendido como el cumplir las obligaciones además de las responsabilidades que aportan a la producción de un bien o servicio, así como a la ejecución de las actividades administrativas. En este aspecto se consideran en su mayoría a las tareas descritas convencionalmente.

Civismo; referido a las actividades que aportan al ambiente psicológico de las organizaciones, las cuales pueden ser, brindando apoyo a los demás, a pesar de que no se solicite, amparar los objetivos de la organización, buen trato a los compañeros, brindar sugerencias productivas y aportar cosas positivas de su centro de trabajo.

Falta de productividad; aquí se incluyen aquellas acciones que perjudican de forma activa a las organizaciones. Estas conductas son: el hurto, los perjuicios a la propiedad de la empresa, actuar de manera agresiva con los compañeros de trabajo y faltar frecuentemente

En su mayoría, los gerentes manifiestan que un buen desempeño comprende la obtención de resultados favorables en las dos primeras

dimensiones, evitando la tercera. Por otro lado, la mayor parte de las organizaciones no consideran como un buen colaborador a aquel que se desempeña de manera adecuada y eficaz pero no presenta respeto y buen trato hacia sus compañeros. (Robbins, S., & Judge, T.,2013, p.555)

Factores que influyen en el desempeño laboral

Por su lado Davis (2001), señala que existen algunos factores que contribuyen a un buen desempeño laboral, siendo estos el entorno del trabajo, los honorarios, las relaciones que existan entre los superiores y el personal, además de la jornada laboral, turnos de trabajo, pago puntual de sus honorarios, motivación e incentivos que existan dentro de la empresa. Estos factores influyen de forma directa en las personas que trabajan, puesto que son vistos de diferentes formas por cada uno de los integrantes de la organización para desarrollar sus actividades.

El ambiente de trabajo; está referido al contexto que se le ofrece al colaborador dentro de un entorno amigable, que se caracteriza por condiciones adecuadas, se cuenta con los elementos que se necesitan para el buen desempeño y desarrollo en la organización durante su jornada de trabajo, de manera que exista armonía entre el trabajador y su lugar de trabajo, esto es que se cuente con todas las condiciones mínimas necesarias.

El salario; corresponde a la remuneración que se le otorga de manera justa a su labor y trabajo, la que le permite satisfacer sus necesidades particulares y colectivas; el trabajador se esmera por realizar un buen trabajo mejorando su rendimiento, otorgándole valor al trabajo, debido a que sabe que está siendo remunerado justamente al cumplir sus labores dentro de la empresa

Relaciones interpersonales; es un elemento importante dentro de la organización, puesto que, cuanto más la persona se relacione con los demás, logrará actuar con equilibrio y armonía; esto significa que el colaborador concibe que se desarrolla junto a un grupo solidario, donde se muestra respeto, asistencia, responsabilidad mutua entre los diferentes miembros del personal, actuando con más esmero y gusto por las labores que realiza.

Jornada laboral; viene a ser la cantidad de horas que se trabaja y el tipo de labores que realiza dentro de la organización; siendo el jefe quien adopta algunas medidas que favorecen al recurso humano en su jornada laboral, en función a las distintas actividades que tiene que realizar durante la misma, buscando efectividad por parte de los colaboradores, de tal manera que lleguen a cumplir con su horario de trabajo.

Horario de trabajo; se refiere al número de horas que el colaborador efectúa con su jornada de trabajo, además, de su horario laboral en el que se siente satisfecho, debiendo ser este el más adecuado de acuerdo a las labores que tiene que realizar.

Pago puntual del trabajo; una de las mejores maneras de mantener satisfecho al colaborador, es cancelándoles de manera puntual su remuneración, debido que le permite satisfacer sus propias necesidades y las de su familia, por lo cual, realiza de manera eficiente sabiendo que recibirá la recompensa de su trabajo.

Incentivos y motivación dentro de la organización; corresponde al grupo de elementos que incluyen estímulos que se otorgan a los colaboradores para que se sientan motivados a realizar su trabajo de manera más efectiva,

ya que, a medida que efectúe mayores esfuerzos, recibirá incentivos que retribuyan esos esfuerzos.

5.2. Justificación

Justificación teórica

El desarrollo de esta investigación tiene como propósito aportar conocimiento sobre como la cultura organizacional y su relación en el desempeño laboral, además de proporcionar la cultura organizacional resultados para determinar si se necesita mejorar o implementar mecanismos de mejora, ya que se estaría proporcionando información veraz.

Justificación práctica

Este trabajo de tesis está enfocado a evaluar cada una de las dimensiones de la variable cultura organizacional y que estén relacionadas con el desempeño laboral, permitiendo brindar algunas sugerencias a la empresa para que puedan tomar decisiones asertivas en beneficio de los clientes.

Justificación metodológica

En la realización de la tesis se aplica técnicas para analizar la cultura organizacional permitiendo obtener resultados que serán tomados en cuenta por los directivos de la empresa, en relación al ejercicio laboral

Igualmente, la información ofrecida por los directivos de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021, dará acceso a la comparación de la información obtenida al término de la investigación con la información dada anteriormente.

5.3. Problema

¿De qué manera la cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C. Piura, 2021?

5.4. Conceptuación y operacionalización de las variables.

5.4.1 Cultura organizacional

Definición Conceptual

De acuerdo a Robbins y Coulter (2010) la definen como aquellos valores, principios, costumbres y las formas de realizar las cosas que son las que influyen en la actuación de los integrantes de la empresa. En la mayor cantidad de organizaciones, los valores y prácticas que se comparten, han ido cambiando con el tiempo y son las que determinan en gran parte la forma de como se realizan las cosas en las empresas.

Además, Schein (1988) refiere que ve el conjunto de valores, creencias, expectativas, políticas así como las normas, las mismas que son practicadas y aceptadas por las instituciones. Hace mención de algunos niveles de la cultura como lo son: supuestos básicos, valores, artefactos y prácticas

Definición Operacional

La cultura organizacional se refiere a las normas de acción de cada empresa y por la cual se identifica a la misma; siendo los miembros de la organización quienes las comparten y se comprometen con la cultura existente.

Definición conceptual de las dimensiones

Trabajo en Equipo.

De acuerdo a Sánchez (2006), lo define como la realización de actividades en forma colectiva que interviene cierto grado de interacción, colaboración y coordinación para alcanzar los objetivos en común, de manera adecuada a través de un buen funcionamiento

Comunicación Organizacional.

Fernández (1999), refiere que es la totalidad de mensajes intercambiados entre los participantes de una organización, y entre esta con su entorno

De acuerdo con Gary Kreps (1995) citado por Velásquez (2015), señalan que viene a ser el proceso por el cual los integrantes reúnen información oportuna acerca de su empresa. Así como los cambios que se van dando en el interior de ella

Valores Organizacionales

Según Soyer, Kabak y Asan, (2012), exponen lo importante que son los valores organizacionales, desde un punto de vista teórico de la capacidad, haciendo referencia que la competencia no solamente es de afuera, puesto que se enuncia interiormente en la empresa y se muestra como rivalidad en capacidades y destrezas de cada persona.

Estilo Gerencial

Según Gamboa (2006) lo conceptualiza como modelos o formas de trabajo que animan una forma particular de gestión del administrador, cuando ejerce sus funciones de dirección. Este estilo gerencial se convierte en elemento de gran utilidad para el cumplimiento del trabajo.

5.4.2 Desempeño laboral

Definición Conceptual

Por su parte Stoner (1994) lo define como la forma de como los integrantes de una empresa laboran de manera eficaz para alcanzar las metas que son comunes para la organización, sujetándose al cumplimiento de las reglas fijadas con anticipación.

También, Bohórquez (2002), la conceptualiza como el nivel de realización que es alcanzado por el colaborador para lograr las metas dentro de la empresa en un determinado tiempo.

Definición operacional

El desempeño laboral se entiende como el trabajo realizado por parte de los colaboradores los mismos que buscan alcanzar los objetivos organizacionales

Definición conceptual de las dimensiones

El ambiente de trabajo

De acuerdo a Sánchez (2006) manifiesta que es el conjunto de elementos que intervienen en el desarrollo de actividades de los colaboradores, los cuales pueden ser favorables o desfavorables para el buen funcionamiento de la organización.

Relaciones interpersonales

Según Fernández (2003) citado por Contreras, Díaz y Hernández manifiestan que se pueden presentar de distintas maneras. En varias

ocasiones el ambiente de trabajo se convierte en algo insostenible para los colaboradores, sin embargo, en otras ocasiones el clima de la empresa es bastante agradable llegando a entablar algunos lazos de amistad que superan los obstáculos del trabajo.

Incentivos y motivación dentro de la organización

De acuerdo a Ynfante (2008) señala que a toda organización les importa motivar a sus colaboradores de manera que lleguen a realizar un mejor esfuerzo pudiendo obtener más beneficios como producto de los resultados del mismo. Cuando los resultados no son los esperados por la empresa, la retribución como estimulación, no es el medio más adecuado. Se utiliza los incentivos para la productividad cuando se incrementa la producción, fabricando cantidades mayores del producto, siendo provechoso para la empresa y beneficioso para los colaboradores al recibir mayores retribuciones.

Jornada laboral

Según Riquelme (2019) manifiesta que cuando se habla de jornada de trabajo, se hace mención al tiempo que se invierte para desempeñar algunas labores establecidas por su jefe, por la cual recibe un sueldo, producto de las horas realizadas en la semana, quincena o en el mes.

5.4.3 Matriz de Operacionalización de las variables

Variable 1: Cultura organizacional

Variable 2: Desempeño laboral

Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
Cultura organizacional	Robbins y Coulter (2010) la definen como aquellos valores, principios, costumbres y las formas de realizar las cosas que son las que influyen en la actuación de los integrantes de la empresa.	La cultura organizacional se refiere a las normas de acción de cada empresa y por la cual se identifica a la misma; siendo los miembros de la organización quienes las comparten y se comprometen con la cultura existente.	Trabajo en Equipo.	Participación	1
				Compromiso	2
			Comunicación Organizacional.	Comunicación asertiva	3
				Comunicación fluida	4
			Valores Organizacionales	Honestidad en el trabajo	5
				Respeto a las personas	6
			Estilo Gerencial	Liderazgo gerencial	7
				Toma de decisiones	8
Desempeño laboral	Stoner (1994) lo define como la forma de como los integrantes de una empresa laboran de forma efectiva para lograr las metas que son comunes para la	El desempeño laboral se entiende como el trabajo realizado por parte de los colaboradores los mismos que buscan	El ambiente de trabajo	Buenas condiciones de trabajo	9
				Disposición de los elementos	10
			Relaciones interpersonales	Relación con sus compañeros	11
				Esmero y satisfacción en el trabajo	12

	organización, sujetándose al cumplimiento de las reglas fijadas con anticipación.	alcanzar los objetivos organizacionales	Incentivos y motivación dentro de la organización	Incentivos que ofrecen	13
			Jornada laboral	Reconocimientos	14
				Horas trabajadas	15
				Horario formal de trabajo	16

5.5. Hipótesis

Hipótesis Alternativa

H1: La cultura organizacional, si se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

Hipótesis Nula

H0: La cultura organizacional, no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

5.6 Objetivos

Objetivo general

Determinar de qué manera la cultura organizacional, se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

Objetivos específicos

- Describir la cultura organizacional de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.
- Detallar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.
- Establecer la relación entre el Trabajo en Equipo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.
- Identificar la relación entre la Comunicación Organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

- Establecer la relación entre los Valores Organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.
- Conocer la relación entre el Estilo Gerencial y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

6 Metodología

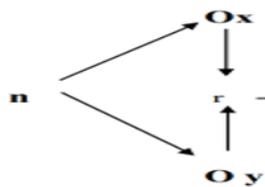
6.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

En función al problema que se aborda y de acuerdo a los objetivos enunciados en la tesis, corresponde a un tipo de investigación no experimental, esto se debe a que se observó y describió cada una de las variables sin necesidad de influir en ninguna de ellas.

Diseño

El presente informe final de investigación fue de diseño descriptivo, debido que se realizó la descripción de cada una de las variables de mi estudio; de corte transversal puesto que se hizo la recolección de los datos en un único tiempo sin modificación alguna; y correlacional puesto que se estableció la relación entre las variables.



DONDE:

n = Muestra

Ox = Variable 1 (Cultura organizacional)

Oy = Variable 2 (Desempeño laboral)

r = Relación entre las dos variables

6.2. Población y muestra de la investigación

Población

La población para la presente investigación, fue la totalidad del personal de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021, siendo 15 administrativos y 17 operarios.

Muestra

Como muestra se consideró la totalidad del personal de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021, siendo 15 administrativos y 17 operarios.

6.3. Técnicas e instrumentos de la investigación

Técnica

Como técnica de investigación se hizo uso de la encuesta, la misma que se aplicó a la totalidad del personal de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021,

Instrumentos

Como instrumento para el presente estudio se hizo uso del cuestionario, el mismo que contiene 16 interrogantes, 8 para cada una de las variables. Este instrumento fue validado por expertos en la materia de estudio, por medio de la planilla de expertos validada por Mg Karina Valdiviezo Pérez, Lic. Josefina Sojo Sosa y Lic. Herminia Sánchez Velásquez; además se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach para analizar su confiabilidad dando como resultado un valor de 0.902.

6.4. Proceso y análisis de la información

Los datos una vez recolectados se procedieron a ser procesados en el software estadístico SPSS, versión 25. Los resultados que se obtuvieron después de ese proceso, se tabularon, analizados para finalmente ser interpretados por medio de

tablas y figuras que fueron realizadas con ayuda del Excel, para su mejor presentación. Estas tablas y figuras me permitieron formular las conclusiones además de proponer algunas recomendaciones para la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura.

Para poder determinar la existencia o no de la relación entre las variables de la investigación, se hizo uso del Coeficiente Chi Cuadrado, para la determinación de la correlación se aplicó el coeficiente de Tau b de Kendall.

7. Resultados

7.1 Descripción De Resultados

Tabla 1

Descripción de la cultura organizacional de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	2	6,3	6,3
MEDIO	9	28,1	34,4
ALTO	21	65,6	100,0
Total	32	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración La autora

Interpretación

Según la tabla 1, el 65.6% del personal encuestado de Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021., opinan que la cultura organizacional, tiene un nivel alto; el 28.1% opina que tiene un nivel medio; y el 6.3% opina que tiene un nivel bajo.

Tabla 2

Dimensión 1: Trabajo en Equipo del personal de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	3	9,4	9,4
MEDIO	5	15,6	25,0
ALTO	24	75,0	100,0
Total	32	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración La autora

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 2. El 75% del personal encuestado de Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021, opinan que el trabajo en equipo es de nivel alto; el 15.6 % opina que tiene un nivel medio; y solamente el 9.4% opinan que el nivel es bajo.

Tabla 3

Dimensión 2: Comunicación organizacional del personal de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	2	6,3	6,3
MEDIO	7	21,8	28,1
ALTO	23	71,9	100,0
Total	32	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración La autora

Interpretación:

Conforme a la tabla 3. el 71.9% del personal encuestado de Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021, opinan que la comunicación organizacional es de nivel alto; el 21.8 % opina que tiene un nivel medio; y solamente el 6.3% opinan que el nivel es bajo.

Tabla 4

Dimensión 3: valores organizacionales del personal de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	3	9,4	9,4
MEDIO	6	18,7	28,1
ALTO	23	71,9	100,0
Total	32	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración La autora

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 4. el 71.9% del personal encuestado de Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021, opinan que los valores organizacionales son de nivel alto; el 18.7% opina que tiene un nivel medio; y solamente el 9.4% opinan que el nivel es bajo.

Tabla 5

Dimensión 4: Estilo gerencial de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	3	9,4	9,4
MEDIO	5	15,6	25,0
ALTO	24	75,0	100,0
Total	32	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración La autora

Interpretación:

Según la tabla 5. el 75% del personal encuestado de Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021, opinan que el estilo gerencial es de nivel alto; el 15.6% opina que tiene un nivel medio; y solamente el 9.4% opinan que el nivel es bajo.

Tabla 6

Descripción del desempeño laboral del personal de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	1	3,1	3,1
MEDIO	8	25,0	28,1
ALTO	23	71,9	100,0
Total	32	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración La autora

Interpretación

De acuerdo a la tabla 6, el 71.9% del personal encuestado de Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021., opinan que el desempeño laboral, tiene un nivel alto; el 25% opina que tiene un nivel medio; y el 3.1% opina que tiene un nivel bajo.

Tabla 7

Dimensión 1: El ambiente de trabajo de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	4	12,5	12,5
MEDIO	6	18,8	31,3
ALTO	22	68,8	100,0
Total	32	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración La autora

Interpretación:

Según la tabla 7. el 68.8% del personal encuestado de Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021, opinan que el ambiente de trabajo es de nivel alto; el 18.8% opina que tiene un nivel medio; y solamente el 12.5% opinan que el nivel es bajo.

Tabla 8

Dimensión 2: Relaciones interpersonales de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	1	3,1	3,1
MEDIO	1	3,1	6,3
ALTO	30	93,8	100,0
Total	32	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración La autora

Interpretación:

Según la tabla 8. el 93.8% del personal encuestado de Ezentis Perú S.A.C Piura 2021, opinan que las relaciones interpersonales son de nivel alto; el 3.1% opina que tiene un nivel medio; y solamente el 3.1% opinan que el nivel es bajo.

Tabla 9

Dimensión 3: Incentivos y motivación dentro de la organización de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	8	25,0	25,0
MEDIO	8	25,0	50,0
ALTO	16	50,0	100,0
Total	32	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración La autora

Interpretación:

Según la tabla 9. el 50% del personal encuestado de Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021, opinan que los incentivos y motivación dentro de la organización es de nivel alto; el 25% opina que tiene un nivel medio; y solamente el 25% opinan que el nivel es bajo.

Tabla 10

Dimensión 4: Jornada laboral en la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	1	3,1	3,1
MEDIO	11	34,4	37,5
ALTO	20	62,5	100,0
Total	32	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración La autora

Interpretación:

Según la tabla 10. el 62.5% del personal encuestado de Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021, opinan que la dimensión jornada laboral es de nivel alto; el 34.4% opina que tiene un nivel medio; y solamente el 3.1% opinan que el nivel es bajo.

Tabla 11: Caracterización de la muestra, según sexo y edad – Cultura organizacional

Caracterización de la muestra		CULTURA ORGANIZACIONAL										Total		
		BAJO			MEDIO			ALTO						
		Encuesta do	% fila	% columna	Encuesta do	% fila	% columna	Encuesta do	% fila	% columna	Encuesta do			% fila
Sexo	Masculino	18 - 28 años	0	0,0%	0,0%	1	50,0%	11,1%	1	50,0%	6,3%	2	100,0%	7,4%
		29 - 38 años	1	8,3%	50,0%	2	16,7%	22,2%	9	75,0%	56,3%	12	100,0%	44,4%
		39 - 48 años	1	11,1%	50,0%	4	44,4%	44,4%	4	44,4%	25,0%	9	100,0%	33,3%
		49 - 58 años	0	0,0%	0,0%	2	50,0%	22,2%	2	50,0%	12,5%	4	100,0%	14,8%
		Más de 58 años	0	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%
		Total	2	7,4%	100,0%	9	33,3%	100,0%	16	59,3%	100,0%	27	100,0%	100,0%
	Femenino	18 - 28 años	0	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%
		29 - 38 años	0	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%	3	100,0%	60,0%	3	100,0%	60,0%
		39 - 48 años	0	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%	2	100,0%	40,0%	2	100,0%	40,0%
		49 - 58 años	0	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%
		Más de 58 años	0	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%
	Total	0	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%	5	100,0%	100,0%	5	100,0%	100,0%	

Interpretación:

Según la tabla 11, el 50% de los varones entre 18 a 28 años de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021, señalan que la cultura organizacional tiene un nivel alto, igual que el 75% de los varones entre 29 a 38 años; al igual que el 44.4% de varones entre 39 a 48 años y el 50% de 49 a 58 años. Asimismo, el 100% de mujeres entre 29 a 38 años señalan que la cultura organizacional tienen un nivel alto, al igual que las mujeres de 39 a 48 años.

Tabla 12: Caracterización de la muestra, según sexo y edad

Caracterización de la muestra		DESEMPEÑO LABORAL												
		BAJO			MEDIO			ALTO			Total			
		Encuesta	%	%	Encuesta	%	%	Encuesta	%	%	Encuesta	%	%	
	do	%	columna	do	%	columna	do	%	columna	do	%	columna		
Sexo	Masculino	18 - 28 años	0	0.0%	0.0%	1	50.0%	12.5%	1	50.0%	5.6%	2	100.0%	7.4%
		29 - 38 años	1	8.3%	100.0%	2	16.7%	25.0%	9	75.0%	50.0%	12	100.0%	44.4%
		39 - 48 años	0	0.0%	0.0%	3	33.3%	37.5%	6	66.7%	33.3%	9	100.0%	33.3%
		49 - 58 años	0	0.0%	0.0%	2	50.0%	25.0%	2	50.0%	11.1%	4	100.0%	14.8%
		Más de 58 años	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
		Total	1	3.7%	100.0%	8	29.6%	100.0%	18	66.7%	100.0%	27	100.0%	100.0%
Sexo	Femenino	18 - 28 años	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
		29 - 38 años	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	3	100.0%	60.0%	3	100.0%	60.0%
		39 - 48 años	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	2	100.0%	40.0%	2	100.0%	40.0%
		49 - 58 años	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
		Más de 58 años	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%
		Total	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0.0%	5	100.0%	100.0%	5	100.0%	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 12, el 50% de los varones entre 18 a 28 años de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021, señalan que el desempeño laboral tiene un nivel alto, igual que el 75% de los varones entre 29 a 38 años; al igual que el 66.7% de varones entre 39 a 48 años y el 50% de 49 a 58 años. Asimismo, el 100% de mujeres entre 29 a 38 años señalan que el desempeño laboral tiene un nivel alto, al igual que las mujeres de 39 a 48 años señalaron lo mismo.

7.2. Contrastación de la hipótesis

Tabla 13

Análisis de la relación de la cultura organizacional y el desempeño del personal de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,264 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	15,957	4	,003
Asociación lineal por lineal	14,346	1	,000
N de casos válidos	32		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 13, se tiene un nivel de significancia de 0.00 el cual es inferior al 0.005, por lo que se acepta la hipótesis alternativa: la cultura organizacional, si se relaciona con el desempeño laboral del personal de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

Tabla 14

Correlaciones entre la cultura organizacional y el desempeño laboral

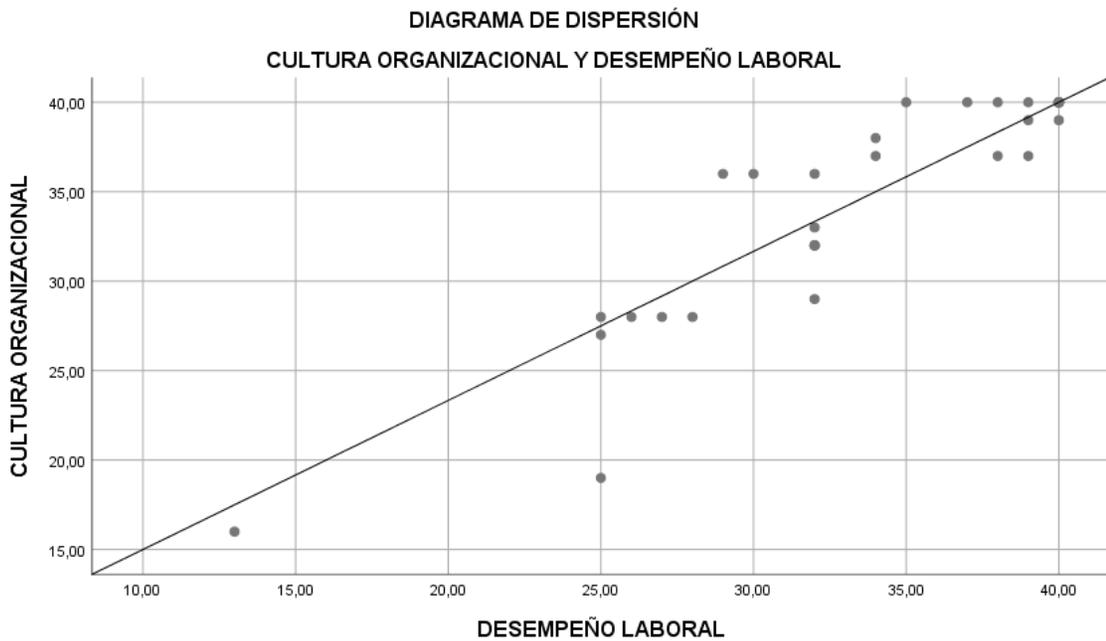
		Cultura organizacional	Desempeño laboral
Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,805**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Tau_b de Kendall	N	32	32
	Coeficiente de correlación	,805**	1,000
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	32	32

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

Interpretación:

Así mismo, en la tabla 14 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0.805, lo que significa que hay una correlación positiva considerable. Pero, de acuerdo al nivel de significación 0.00 inferior a 0.05 se puede concluir que existe relación entre la cultura de la organización y el desempeño del personal de Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

Figura 1.



Interpretación:

Según la Figura 1, se demuestra que la correlación entre las variables de estudio: cultura organizacional y el desempeño laboral, es positiva considerable; es decir que ambas se mueven en la misma dirección

Tabla 15

Análisis de la relación de la dimensión trabajo en equipo y el desempeño del personal de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	131, 822a	78	,000
Razón de verosimilitud	60,303	78	,931
Asociación lineal por lineal	14,450	1	,000
N de casos válidos	32		

a. 98 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 15, con un nivel de significación de 0.000 inferior al 0.05, sí hay relación de la dimensión trabajo en equipo con el desempeño del personal de Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

Tabla 16

Correlaciones entre la dimensión trabajo en equipo y el desempeño laboral

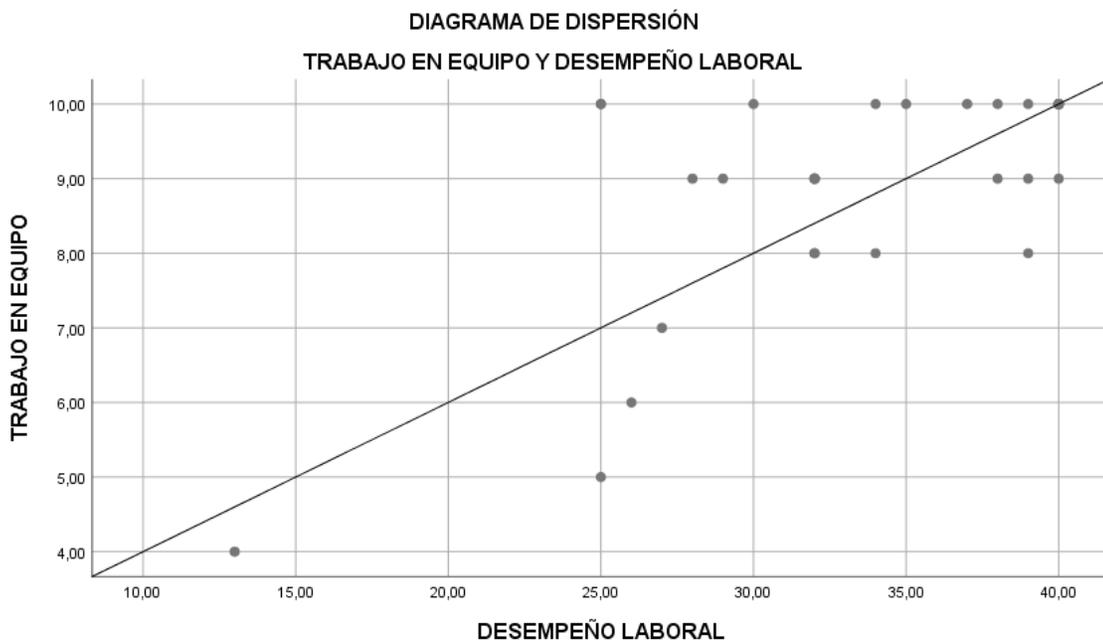
		Trabajo en equipo	Desempeño laboral
Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	1,000	,454**
	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	32	32
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,454**	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	32	32

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

Interpretación:

Así mismo, en la tabla 16 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0.454, lo que significa que hay una correlación positiva débil. Pero, de acuerdo al nivel de significación 0.002 inferior a 0.05 se puede concluir que existe relación entre la dimensión trabajo en equipo y el desempeño del personal de Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

Figura 2.



Interpretación:

Según la Figura 2, se demuestra que la correlación entre la dimensión trabajo en equipo de la cultura organizacional y el desempeño laboral, es positiva débil; es decir que ambas se mueven en la misma dirección.

Tabla 17

Análisis de la relación de la dimensión comunicación organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	110,857a	78	,009
Razón de verosimilitud	71,640	78	,681
Asociación lineal por lineal	24,720	1	,000
N de casos válidos	32		

a. 98 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 17, con un nivel de significación de 0.009 inferior al 0.05, sí hay relación de la dimensión comunicación organizacional con el desempeño del personal de Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

Tabla 18

Correlaciones entre la dimensión comunicación organizacional y el desempeño laboral

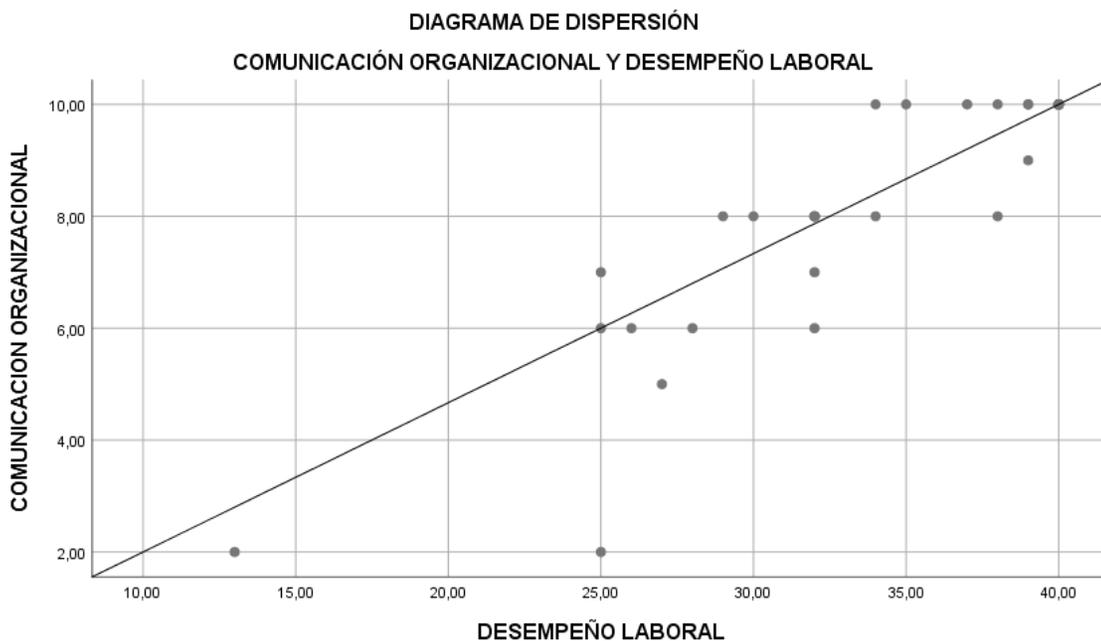
		Comunicación organizacional	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,787**
	Desempeño laboral	N	32
		Coefficiente de correlación	,787**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			32

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

Interpretación:

Así mismo, en la tabla 18 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0.787, lo que significa que hay una correlación positiva considerable. Pero, de acuerdo al nivel de significación 0.000 inferior a 0.05 se puede concluir que existe relación entre la dimensión comunicación organizacional y el desempeño del personal de Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

Figura 3.



Interpretación:

Según la Figura 3, se demuestra que la correlación entre la dimensión comunicación organizacional de la cultura organizacional y el desempeño laboral, es positiva considerable; es decir que ambas se mueven en la misma dirección.

Tabla 19

Análisis de la relación de la dimensión valores organizacionales y el desempeño laboral del personal de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,820a	4	,001
Razón de verosimilitud	12,262	4	,016
Asociación lineal por lineal	10,107	1	,001
N de casos válidos	32		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,09.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 19, con un nivel de significación de 0.001 inferior al 0.05, sí hay relación de la dimensión valores organizacionales con el desempeño del personal de Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

Tabla 20

Correlaciones entre la dimensión valores organizacionales y el desempeño laboral

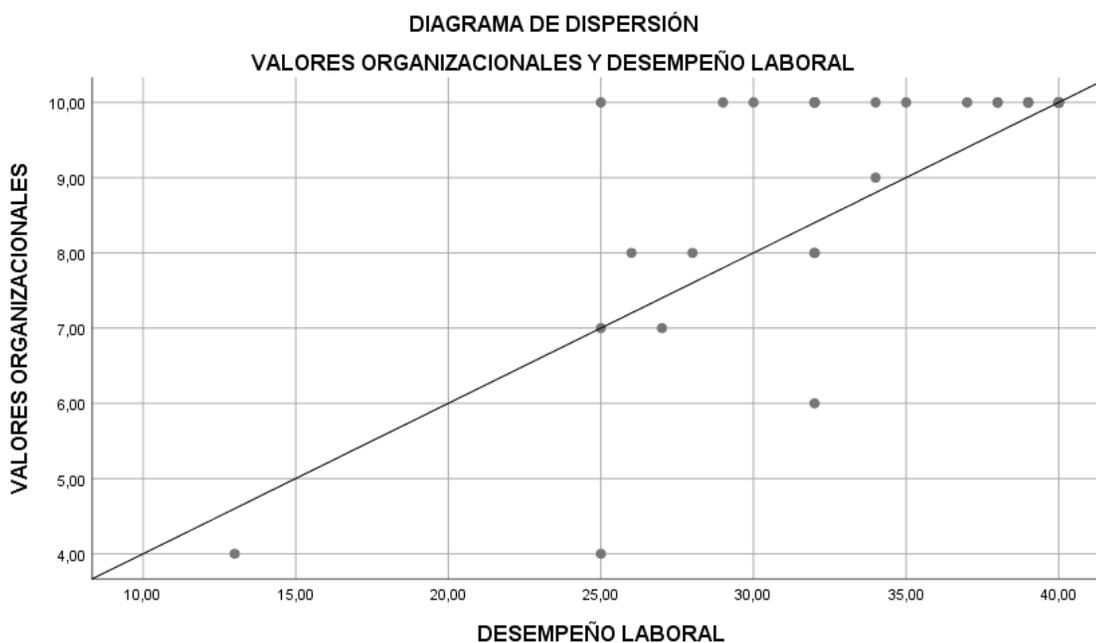
		Comunicación organizacional	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,580**
		N	32
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,580**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	32

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

Interpretación:

Así mismo, en la tabla 20 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0,580, lo que significa que hay una correlación positiva media. Pero, de acuerdo al nivel de significación 0,05 inferior a 0,05 se puede concluir que existe relación entre la dimensión valores organizacionales y el desempeño del personal de Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

Figura 4.



Interpretación:

Según la Figura 4, se demuestra que la correlación entre la dimensión valores organizacionales de la cultura organizacional y el desempeño laboral, es positiva media; es decir que ambas se mueven en la misma dirección.

Tabla 21

Análisis de la relación de la dimensión Estilo gerencial y el desempeño laboral del personal de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,559a	4	,004
Razón de verosimilitud	13,174	4	,010
Asociación lineal por lineal	8,176	1	,004
N de casos válidos	32		

a. 112 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 21, con un nivel de significación de 0.004 inferior al 0.05, sí hay relación de la dimensión estilo gerencial con el desempeño del personal de Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

Tabla 22

Correlaciones entre la dimensión Estilo gerencial y el desempeño laboral

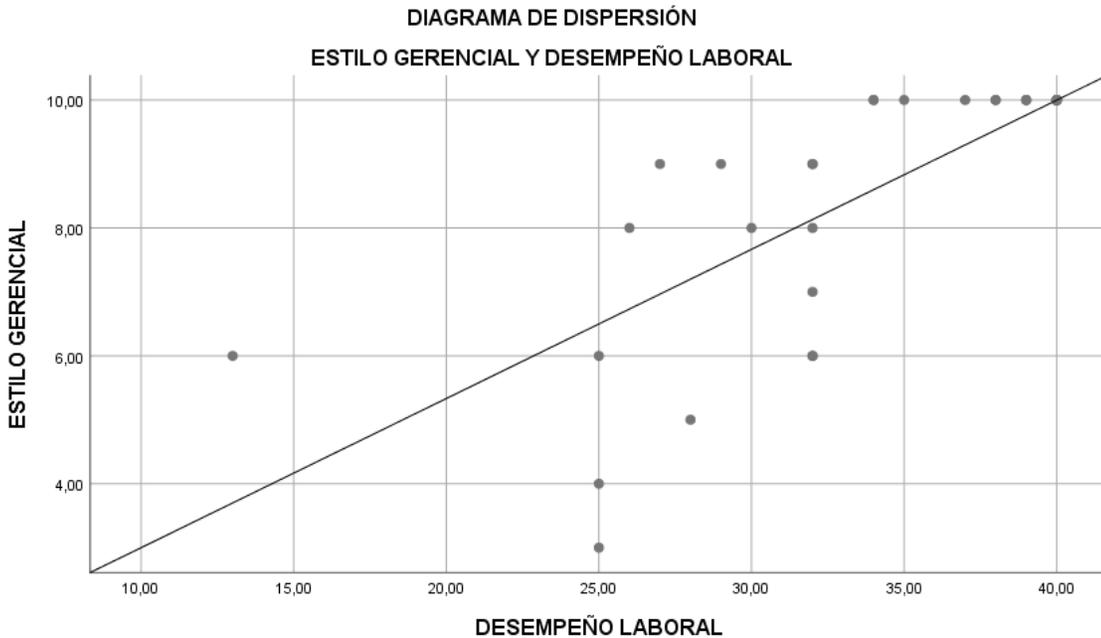
		Comunicación organizacional	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,727**
	Desempeño laboral	N	32
		Coefficiente de correlación	,727**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			32
			32

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

Interpretación:

Así mismo, en la tabla 22 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0.727, lo que significa que hay una correlación positiva considerable. Pero, de acuerdo al nivel de significación 0.000 inferior a 0.05 se puede concluir que existe relación entre la dimensión estilo gerencial y el desempeño de su personal de Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

Figura 5.



Interpretación:

Según la Figura 5, se demuestra que la correlación entre la dimensión Estilo gerencial de la cultura organizacional y el desempeño laboral, es positiva considerable; es decir que ambas se mueven en la misma dirección.

8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Objetivo General:

Determinar de qué manera la cultura organizacional, se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

De acuerdo a la tabla 13, se tiene un nivel de significancia de 0.00 el cual es inferior al 0.005, por lo que se acepta la hipótesis alternativa: la cultura organizacional, si se relaciona con el desempeño laboral del personal de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021. Estos resultados coinciden con los de Jiménez (2018), Soto (2018), Ureta (2018), Agurto y Cornejo (2020), y De la Torre y Themme-Afan (2017) quienes en sus estudios concluyeron que hay relación entre la cultura de la organización y el desempeño del personal en las instituciones donde realizaron sus investigaciones; a diferencia de Cueva (2016), en su tesis que realizó en una institución educativa en Perú concluyó que la cultura de la organización no ejerce influencia en el desempeño del personal docente de la institución. Por su parte, Para Peiró (1990), en su libro de psicología, define a la cultura organizacional como un cúmulo de creencias y asunciones de una compañía, las interpretaciones de lo que ocurre en ellas y de otros fenómenos relevante; además Chiavenato (2000), en su libro de comportamiento organizacional define al desempeño laboral las actividades y conductas que se observan de los colaboradores, las mismas que son de importancia para alcanzar los objetivos de los entidades; además de ser la fuerza más importante que tiene una organización.. A mi criterio personal y profesional considero que se debe fortalecer la cultura de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, para que el desempeño de sus trabajadores se realice con mucho más empeño.

Objetivo específico 1:

Describir la cultura organizacional de los colaboradores de la empresa

Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021

Según la tabla 1, el 65.6% de los colaboradores encuestados de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021., opinan que la cultura organizacional, tiene un nivel alto; el 28.1% opina que tiene un nivel medio; y el 6.3% opina que tiene un nivel bajo. Resultados que coinciden con los de Arámbulo (2019) que en su trabajo de tesis realizado en Piura, concluyó que la percepción de la cultura organizacional en una entidad financiera es buena, además, Rivera, Carrillo, Forgiony, Nuván y Rozo (2018), en su artículo concluyeron que la cultura organizacional es vista como una necesidad para que se puedan crear organizaciones sanas o saludables, puesto que este tipo de entes suelen caracterizarse por tener la capacidad de conservar un ambiente de trabajo bastante positivo, fundamentalmente cuando hay presencia de cambios de tipo social y económico. Por su parte, Robbins y Judge (2009) en su libro de administración, se refiere a la cultura organizacional como un conjunto que contiene características fundamentales que diferencia a una empresa de las demás. De acuerdo a mi experiencia personal y profesional señalo que toda organización tiene una cultura que la identifica, y mediante ésta la clientela la reconoce con mayor rapidez, además de ser lo que la diferencia de las demás.

Objetivo específico 2:

Detallar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis

Perú S.A.C Piura, 2021

De acuerdo a la tabla 6, el 71.9% de los colaboradores encuestados de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021., opinan que el desempeño laboral, tiene un nivel alto; el 25% opina que tiene un nivel medio; y el 3.1% opina que tiene un nivel bajo. Resultados que no coinciden con los de Medina (2017), que en su trabajo de tesis realizado en el municipio de Santa concluyó que el desempeño laboral se encuentra en un nivel deficiente, además, Apaza (2018), en su tesis realizada en

una municipalidad de Cusco, concluyó que el personal de la entidad en estudio presenta un desempeño laboral a nivel regular. Por su parte, Bohórquez (2002) en su artículo define al desempeño laboral como el nivel de cumplimiento realizado por el colaborador para lograr las metas dentro de la empresa en un tiempo establecido; así mismo Figueroa (2018) en su investigación señala que se puede definir al desempeño laboral como la forma en que los miembros de una entidad laboran eficazmente para lograr las metas en común. Además, se puede definir como el conjunto de comportamientos laborales de los trabajadores para cumplir sus funciones, también se le puede llamar rendimiento laboral. Según mi experiencia laboral y profesional, señalo que es necesario estar en constante evaluación del desempeño del personal de la empresa para detectar sus debilidades y apoyarlos a contrarrestarlas, y realicen un mejor trabajo.

Objetivo específico 3:

Establecer la relación entre el Trabajo en Equipo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021

De acuerdo a la tabla 15, con un nivel de significación de 0.000 inferior al 0.05, sí hay relación de la dimensión trabajo en equipo con el desempeño del personal de Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021. Resultados que son coincidentes a los de Huamán (2017) quien, en su tesis realizada en una pollería de Huánuco, Perú, llegó a determinar que el trabajo en equipo presenta una correlación baja en el desempeño laboral del personal de la empresa en estudio, esto es que existe una dependencia entre las variables de la investigación. Por su lado, Robbins y Judge (2013) en su libro de comportamiento organizacional, hace mención que un equipo de trabajo forja una unión efectiva gracias al esfuerzo en conjunto, y que en la actualidad es necesario trabajar bajo ese mecanismo puesto que da mayores resultados; adicionalmente, Para Sánchez (2006) el trabajo en equipo es realizar sus funciones en forma colectiva que interviene cierto grado de interacción, colaboración y coordinación para alcanzar los objetivos en común, de manera adecuada a través de

un buen funcionamiento. En mi posición como investigadora y de acuerdo a mi experiencia laboral y profesional, manifiesto que es necesario mantener el trabajo en equipo dentro de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, debido que al relacionarse con el desempeño laboral trae consigo una dependencia, por lo que a mejor trabajo en equipo mejor desempeño laboral.

Objetivo específico 4:

Identificar la relación entre la Comunicación Organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021

De acuerdo a la tabla 17, con un nivel de significación de 0.009 inferior al 0.05, sí hay relación de la dimensión comunicación organizacional con el desempeño del personal de Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021, resultados que han coincidido con los de Rojas (2019) que, en su investigación sobre la comunicación organizacional y el desempeño del personal de una empresa de Lima, identificó la presencia de una relación positiva considerable entre las variables de su tesis. Por su parte, Fernández (1999) en su libro de comunicación en las organizaciones, refiere que es la totalidad de mensajes intercambiados entre los participantes de una organización, y entre esta con su entorno; además, Según Gary Kreps (1995) citado por Velásquez (2015) señala que la comunicación organizacional viene a ser el proceso por el cual los integrantes reúnen información oportuna acerca de su empresa. Así como los cambios que se van dando en el interior de ella. Según mi experiencia laboral y profesional, considero que la comunicación organizacional es una herramienta de vital importancia puesto que aporta en la transmisión de la información a las organizaciones, permitiendo identificar lo que se requiere además de conocer los logros de su recurso humano y de la empresa.

Objetivo específico 5:

Establecer la relación entre los Valores Organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

De acuerdo a la tabla 19, con un nivel de significación de 0.001 inferior al 0.05, sí hay relación de la dimensión valores organizacionales con el desempeño del personal de Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021. Estos resultados concuerdan con los de Calero (2018)) en su estudio de la cultura de la organización y el desempeño del personal de una empresa de Ecuador, presentó como conclusión que en la empresa los valores se difunden entre el personal de la empresa, lo que motiva a sus colaboradores a que los practiquen, aunque no la totalidad lo tenga habitualmente; también con Cabezudo (2018) en su estudio acerca de la cultura de valores organizacionales y desempeño laboral en una organización pública, comprobó que, sí existe una relación positiva considerable entre las variables de la investigación. Por su parte, Según Soyer, Kabak y Asan, (2012) en su publicación exponen lo importante que son los valores organizacionales, desde un punto de vista teórico de la capacidad, haciendo mención que la competitividad no solamente es de afuera, puesto que se enuncia interiormente en la empresa y se muestra como rivalidad en capacidades y destrezas de cada persona. Según mi experiencia laboral y profesional, considero que se debe afianzar los valores de la empresa para que los trabajadores sepan los cumplan y los hagan propios, los mismos que se vean reflejados en su desempeño laboral.

Objetivo específico 6:

Conocer la relación entre el Estilo Gerencial y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021

De acuerdo a la tabla 21, con un nivel de significación de 0.004 inferior al 0.05, sí hay relación de la dimensión estilo gerencial con el desempeño del personal de Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021. Resultados que coinciden con los de Calero (2018) en su investigación concluyó en cuanto al estilo gerencial se menciona que es un

factor que tiene incidencia en el desempeño del recurso humano, en este sentido, la manera de cómo se toman las decisiones presenta una alta incidencia en la respuesta que brinda el personal ante sus actividades diarias en la empresa.; además Posadas (2016) en su tesis realizada sobre el liderazgo gerencial y el desempeño laboral ultimó que existe una favorable influencia entre ambas variables de estudio. Por otro lado, Gamboa (2006) en su publicación conceptualiza al estilo gerencial como el modelo o forma de trabajo que animan una forma particular de gestión del administrador, cuando ejerce sus funciones de dirección. Este estilo gerencial se convierte en elemento de gran utilidad para el cumplimiento del trabajo. A mi experiencia laboral y profesional considero que la cultura de una organización depende muchas veces de las personas que tengan la autoridad, deben desarrollar un estilo de liderazgo gerencial que contribuya a un buen desempeño laboral.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1 CONCLUSIONES

- PRIMERA:** La cultura de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021, sí se relaciona con el desempeño de su personal, según el nivel de significancia de 0.00 inferior al 0.005, por lo que se acepta la hipótesis alternativa.
- SEGUNDA:** El 65.6% del personal encuestado de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021., opinan que la cultura organizacional, tiene un nivel alto.
- TERCERA:** El 71.9% del personal encuestado de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021., opinan que el desempeño laboral, tiene un nivel alto.
- CUARTA:** El nivel de significación de 0.000 inferior al 0.05, permite concluir que hay relación de la dimensión trabajo en equipo con el desempeño del personal de Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.
- QUINTA:** El nivel de significación de 0.009 inferior al 0.05, permite concluir que hay relación de la dimensión comunicación organizacional con el desempeño del personal de Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

SEXTA: El nivel de significación de 0.001 inferior al 0.05, permite concluir que hay relación de la dimensión valores organizacionales con el desempeño del personal de Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

SÉPTIMA: El nivel de significación de 0.004 inferior al 0.05, permite concluir que hay relación de la dimensión estilo gerencial con el desempeño del personal de Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

9.2 RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** El personal directivo de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, deben tomar en cuenta que todas las acciones que se realicen en función a la cultura de la empresa va repercutir en el desempeño de su personal.
- SEGUNDA:** Fortalecer la cultura de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, para que todo el personal la haga propia y se refleje en su actuar.
- TERCERA:** Se recomienda que el jefe de personal de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, realice evaluaciones constantes del desempeño de los colaboradores de la empresa y darles a conocer los puntos débiles para que puedan corregir esas debilidades.
- CUARTA:** Promover y afianzar el trabajo en equipo en los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, con el propósito de que se alcancen mejores resultados en su desempeño laboral.
- QUINTA:** Siendo la comunicación un elemento importante dentro de toda organización, es necesario que mejorar los canales de comunicación de manera que llegue toda la información a los trabajadores de la empresa y así puedan realizar su trabajo de acuerdo a lo indicado.

SÉXTA: Difundir los valores de la empresa a todo el personal que labora en ella de manera que los hagan propias y se identifiquen con ellos, afianzando la cultura de su organización y se muestren dispuestos a desempeñar bien sus funciones.

SÉPTIMA: Se recomienda a los directivos de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, capaciten constantemente a su personal que tiene a cargo grupos de personas para que pongan en práctica sus habilidades gerenciales y promuevan en los colaboradores un buen trabajo.

10 AGRADecIMIENTO

Gracias a Dios por permitir tener y disfrutar a mi familia, a mi padre desde el cielo quien me educo, el cual me siento muy orgullosa de ser su hija. Gracias familia por creer en mi y gracias Dios por permitirme vivir y disfrutar cada día.

No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a ustedes, a su amor y apoyo he podido salir a delante. Les agradezco y hago presente mi gran afecto hacia ustedes, mi hermosa familia.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agurto, R. y Cornejo, T. (2020). *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Agua de Mesa Aslu en la Ciudad de Piura, año 2020*. (Tesis para obtener el Título Profesional de administración. Universidad Privada Antenor Orrego. Perú. Recuperado de: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/6973/1/REP_ADMI_ROBERTO.AGURTO_TIFANY.CORNEJO_INFLUENCIA.CULTURA.ORGANIZACIONAL.DESEMPE%c3%91O.LABORAL.TRABAJADORES.EMPRESA.AGUA.MESA.ASLU.PIURA.2020.pdf)
- Alles, M. (2007). *Gestión por Competencias: el directorio*. Segunda edición. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Álvarez, B., Indacochea, B., Álvarez, A., Yoza, N., y Figueroa, M. (2018). *La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior*. Revista científica Dominio de las Ciencias. DOI: 10.23857/dc.v4i1.749. <file:///C:/Users/Karina/Downloads/749-2019-2-PB.pdf>
- Apaza, F. (2018). *Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas – Cusco, 2018*. (Tesis para obtener el Título Profesional de Administración de Negocios Internacionales. Universidad Peruana Unión. Perú. Recuperado de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1792/Florentina_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arámbulo, J. (2019). *Percepción de la cultura organizacional en Caja Sullana-Agencia Piura*. (Tesis para optar El Título Profesional de Licenciado en Ciencias Administrativas) Universidad Nacional de Piura. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1686>
- Bohórquez, F. (2004). *Educación basada en competencias*. Ciencias de la salud. Maracaibo. Universidad del Cauca. Colombia.

- Cabezudo, M. (2018) *Gestión de la Cultura de Valores Organizacionales y su Incidencia en el Desempeño Laboral, en un Organismo Público Ejecutor, año 2017.* (Tesis para optar el grado de maestro en administración y dirección de empresas) Universidad Peruana de las Américas. Perú. Recuperado de: http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/419/TESIS%20DE%20MAESTRIA_MCABEZUDO_17122018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calero, F. (2018). *La cultura organizacional y el desempeño del personal en las empresas procesadoras de atún, de la provincia de Manabí – Ecuador*”. (Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. Recuperado de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8968>
- Carrillo A. (2016). *Medición de la cultura organizacional.* Ensayo Revista Digital. FCE Ciencias Administrativas Año 4 – N° 8 Julio / Diciembre 2016 ISSN 2314 – 3738 Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Ecuador. Recuperado de: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/57300/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Clark, Y. (2018). *Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las Empresas Hoteleras del Sur de Sonora.* (Tesis para obtener el Grado Académico de Doctora en Filosofía con Especialidad en Administración) Universidad Autónoma De Nuevo León. México. México. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/16807/1/1080290352.pdf>
- Cueva, G. (2016). *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa San José de la Esperanza 2016.* (Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11798/cueva_fg.pdf?sequence=1

- Cuevas, J. (2011). *Finalidad y objetivos de la evaluación de desempeño*. (Homepage). Recuperado de: <https://psicologiayempresa.com/finalidad-y-objetivos-de-la-evaluacionde-desempeno.html>
- Davis, K. (2001). *Administración de Personal*. Recuperado de www.monografía.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml
- De la Torre, L. y Themme-Afan, K. (2017). *Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en International Business). Universidad San Ignacio de Loyola. Perú. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017_De-la-Torre_Cultura-organizacional.pdf
- Fernández C. (1999). *La comunicación en las organizaciones*, Editorial. Trillas, México.
- Figueroa, C. (2018). *Factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a un rango de jefatura por primera vez en su carrera*. (Tesis para obtener el título de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional). Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/publijrcifuentes/TESIS/2018/05/43/Figueroa-Carlos.pdf>
- Gamboa, C. (2006). *Estilo gerencial de los directores y su influencia en el comportamiento organizacional del personal docente*. Opinión de maestros encuestados del nivel medio de los establecimientos públicos de Mazatenango. Pedagogía y Administración Educativa CUNSUROC-USAC.
- Huamán, E. (2017) Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías El Viajero en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco – 2017. (Tesis para optar el título profesional en administración de empresas) Universidad De Huánuco. Perú. Recuperado de:

http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/603/T047_45203302T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jiménez, D. (2018). *Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Desagüadero*, 2018 – Chucuito – Puno. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social) Universidad Nacional Del Altiplano. Perú. Recuperado de: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10067/Jimenez_Jimenez_Dina.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Medina, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017*. (Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morán, J. (2016). *Modelo de evaluación del desempeño laboral para la empresa Ecoseguro de la Ciudad de Babahoyo*. (Tesis para la obtención del Título de Ingeniería en Empresas y Administración de Negocios). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7475/1/TUBADM045-2016.pdf>

Navarro, J. y Navarro, C. (2020). *Crisis sanitaria por Covid-19 y los cambios en la cultura organizacional*. Artículo Teórico Universidad Nacional De Piura. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2428/FCAD-NAV-NAV-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Posadas, D. (2016) *El liderazgo gerencial y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Castilla – Piura 2015*. (Tesis para obtener el título de Licenciada en Administración) Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Recuperado de:

https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8024/posadasgonzales_diana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Peiro, J. (1985). *Psicología de la Organización*. Madrid: UNED
- Riquelme, M. (2019) *Jornada de Trabajo*. definición y tipos. Recuperado de: <https://www.webyempresas.com/jornada-de-trabajo/>
- Rivera, D., Carrillo, S., Forgiony, J., Nuván, I. y Roza A. (2018). *Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables*. Revista Espacios. Vol. 39 N°22. Universidad Simón Bolívar. Venezuela. Recuperado de <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/2165#>
- Rojas, K. (2019) La comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., plataforma comercial de Movistar, Ate 2019. (Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración) Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39483/Rojas_GKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Décimo tercera ed., Vol. XIII. Editorial. P. M. Rossas, Naucalpán de Juárez, México: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Vol. Décimo Quinto. Editorial. G. D. Chávez. México: Pearson.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Quinceava edición. México: Pearson educación
- Sánchez, J., y Otálora, J. (2006). *Fundamentos de trabajo en equipo para equipos de trabajo*. Madrid: McGraw-Hill
- Soto, C. (2018). *Cultura organizacional y desempeño laboral en el personal del hospital materno infantil César López Silva de Villa El Salvador – 2017*. (Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud) Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41260/Soto_RCM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Soyer, A., Kabak, O. y Asan, U. (2012) Un Enfoque para Valorar, Evaluar y Aplicar la Cultura. *Revista Internacional de Razonamiento Aproximado*; Vol. 44

Ureta, F. (2018). *Cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de créditos hipotecarios del Banco de Crédito del Perú en el año 2018*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración) Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas. Perú. Recuperado de:

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625160/Ureta_CF.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Velásquez, J. (2015). *La comunicación como instrumento gerencial*. *Revista CEMCI - Número 25 Trabajos de Evaluación*. Recuperado de .

[https://revista.cemci.org/numero-25/trabajos-de-evaluacion-3-la-comunicacion-como-instrumento-gerencial#:~:text=Seg%C3%BAAn%20GARY%20KREPS%20\(1995\)%2C,qu e%20ocurren%20dentro%20de%20ella%22.&text=Todas%20las%20administraciones%20p%C3%BAblicas%20gestionan%20informaci%C3%B3n%20 y%20la%20comunican%20a%20su%20entorno.](https://revista.cemci.org/numero-25/trabajos-de-evaluacion-3-la-comunicacion-como-instrumento-gerencial#:~:text=Seg%C3%BAAn%20GARY%20KREPS%20(1995)%2C,qu e%20ocurren%20dentro%20de%20ella%22.&text=Todas%20las%20administraciones%20p%C3%BAblicas%20gestionan%20informaci%C3%B3n%20 y%20la%20comunican%20a%20su%20entorno.)

Ynfante T. Ramón E. (2008). *Los incentivos y la motivación laboral*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/los-incentivos-y-la-motivacion-laboral/>

Anexo N° 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
Cultura organizacional y desempeño laboral en la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021	¿De qué manera la cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C. Piura, 2021?	<p>H1: La cultura organizacional, si se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.</p> <p>H0: La cultura organizacional, no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.</p>	<p>Objetivo general Determinar de qué manera la cultura organizacional, se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la cultura organizacional de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021. 2. Detallar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021. 3. Establecer la relación entre el Trabajo en Equipo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021. 4. Identificar la relación entre la Comunicación Organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021. 5. Establecer la relación entre los Valores Organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021. 6. Conocer la relación entre el Estilo Gerencial y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021. 	<p style="text-align: center;">TIPO</p> <p>No experimental</p> <p style="text-align: center;">DISEÑO</p> <p>Descriptivo, correlación, de corte transversal</p> <p style="text-align: center;">POBLACIÓN</p> <p>32 colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021,</p> <p style="text-align: center;">MUESTRA</p> <p>32 colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021,</p> <p style="text-align: center;">TÉCNICAS</p> <p>Encuesta</p> <p style="text-align: center;">INSTRUMENTOS</p> <p>Cuestionario</p>



Anexo N° 02

UNIVERSIDAD SAN PEDRO Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Programa de estudios de Administración

ENCUESTA

Estoy realizando una investigación científica, referente a la relación que existe entre Cultura organizacional y desempeño laboral en la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021. Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.

I PARTE

En esta primera parte de la encuesta, le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted. Por favor marque con una (X), el número o la alternativa que considere correcta en cada una ellas.

Sexo:

1. Masculino
2. Femenino

Edad:

1. 18 - 28 años
2. 29 - 38 años
3. 39 - 48 años
4. 49 - 58 años
5. Mas de 58 años

Años de Servicios en la empresa

1. Menos de 1 año
2. De 1 año a menos de 2 años
3. De 2 años a menos de 3 años
4. De 3 años a menos de 4 años
5. De 4 años a menos de 5 años
6. De 5 años a más

Estado Civil:

1. Soltero
2. Casado
3. Divorciado
4. Conviviente
5. Viudo (a)

II PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a la Cultura organizacional, seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

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

CULTURA ORGANIZACIONAL:

Nº	ITEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Los colaboradores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, participan de manera activa en el desarrollo de sus actividades?					
2	¿Los colaboradores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, se sienten comprometidos con el logro de los objetivos de la empresa en la que laboran?					
3	¿Los colaboradores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, se comunican de manera asertiva compartiendo la cultura de la empresa?					
4	¿Existe una comunicación fluida entre todos los colaboradores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura?					
5	¿Se promueven el cumplimiento del valor de la honestidad entre los colaboradores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura?					
6	¿Existe respeto entre todos los colaboradores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, como parte de la cultura de la organización?					
7	¿El jefe de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, desarrollo un estilo de liderazgo gerencial con todos sus trabajadores?					
8	¿El jefe de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, toma decisiones en el momento preciso y las comparte con sus trabajadores?					

III PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al Desempeño laboral; seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

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

DESEMPEÑO LABORAL:

Nº	ITEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
9	¿La empresa Ezentis Perú SAC Piura, le brinda buenas condiciones de trabajo para su mejor desempeño laboral?					
10	¿Cuenta con todas las herramientas necesarias para realizar de manera efectiva su trabajo en la empresa Ezentis Perú SAC Piura?					
11	¿Existen buenas relaciones entre todos los trabajadores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura?					
12	¿Los trabajadores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, realizan su trabajo con esmero mostrando satisfacción en el trabajo?					
13	¿Los incentivos que le otorgan en la empresa Ezentis Perú SAC Piura, le motivan a realizar cada día mejor su trabajo?					
14	¿La empresa Ezentis Perú SAC Piura, le otorga reconocimientos a los trabajadores que tienen un buen desempeño laboral?					
15	¿Considera que las horas trabajadas en la empresa Ezentis Perú SAC Piura; permiten realizar tus funciones de manera efectiva?					
16	¿se respeta el horario de trabajo en la empresa Ezentis Perú SAC Piura?					

APÉNDICES

APÉNDICE 1 Estadísticas de fiabilidad CULTURA ORGANIZACIONAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	8

APÉNDICE 2 Estadísticas de total de elemento 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
1	30,50	51,611	-,337	,938
2	30,10	49,878	-,144	,926
3	31,10	32,544	,888	,869
4	30,80	33,067	,960	,861
5	30,60	33,378	,906	,867
6	30,30	40,900	,924	,883
7	30,80	31,289	,961	,860
8	30,80	33,733	,907	,867

APÉNDICE 3
BASE DE DATOS DE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL

ID	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8
1	4	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	2	4	5	5	4	3
4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	3	3	3	4	2	2
7	4	5	4	4	5	5	5	5
8	5	5	1	1	1	3	1	2
9	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	5	5	5	5	5

APÉNDICE 4
Estadísticas de fiabilidad
DESEMPEÑO LABORAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	8

APÉNDICE 5
Estadísticas de total de elemento
DESEMPEÑO LABORAL

	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
9	30,80	27,067	,779	,881
10	30,60	28,267	,830	,882
11	30,60	28,267	,830	,882
12	30,40	32,489	,579	,907
13	31,00	26,667	,726	,885
14	31,70	18,456	,903	,888
15	30,90	24,989	,906	,867
16	31,10	29,211	,465	,907

APÉNDICE 6
BASE DE DATOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

ID	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16
1	5	5	5	5	5	5	5	4
2	5	5	5	5	4	3	5	5
3	5	5	5	5	4	2	3	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	3
6	3	4	3	4	4	1	3	3
7	5	5	5	5	4	4	5	5
8	3	3	4	5	2	1	3	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	5	5	5	5	5	5	5

APÉNDICE 7

PLANILLA DE JUICIOS DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO, que hace parte de la investigación titulada: **“Cultura organizacional y desempeño laboral en la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021”**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Mg. Karina Valdiviezo Pérez

FORMACIÓN ACADÉMICA: Licenciada en Administración

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: RR.HH., Marketing, Investigación Científica

TIEMPO: 15 años. CARGO ACTUAL: Coordinadora programas de Administración y Contabilidad – Filial Piura; Universidad San Pedro

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro - Filial Piura

Objetivo de la investigación: Determinar de qué manera la cultura organizacional, se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

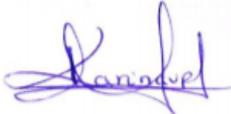
TÍTULO DE LA TESIS: “Cultura organizacional y desempeño laboral en la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021”.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Trabajo en Equipo.	¿Los colaboradores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, participan de manera activa en el desarrollo de sus actividades?	4	4	4	4	
	¿Los colaboradores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, se sienten comprometidos con el logro de los objetivos de la empresa en la que laboran?	4	4	4	4	
Comunicación Organizacional.	¿Los colaboradores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, se comunican de manera asertiva compartiendo la cultura de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Existe una comunicación fluida entre todos los colaboradores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura?	4	4	4	4	
Valores Organizacionales	¿Se promueven el cumplimiento del valor de la honestidad entre los colaboradores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura?	4	4	4	4	
	¿Existe respeto entre todos los colaboradores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, como parte de la cultura de la organización?	4	4	4	4	
Estilo Gerencial	¿El jefe de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, desarrollo un estilo de liderazgo gerencial con todos sus trabajadores?	4	4	4	4	
	¿El jefe de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, toma decisiones en el momento preciso y las comparte con sus trabajadores?	4	4	4	4	
El ambiente de trabajo	¿La empresa Ezentis Perú SAC Piura, le brinda buenas condiciones de trabajo para su	4	4	4	4	

	mejor desempeño laboral?					
	¿Cuenta con todas las herramientas necesarias para realizar de manera efectiva su trabajo en la empresa Ezentis Perú SAC Piura?	4	4	4	4	
Relaciones interpersonales	¿Existen buenas relaciones entre todos los trabajadores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura?	4	4	4	4	
	¿Los trabajadores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, realizan su trabajo con esmero mostrando satisfacción en el trabajo?	4	4	4	4	
Incentivos y motivación dentro de la organización	¿Los incentivos que le otorgan en la empresa Ezentis Perú SAC Piura, le motivan a realizar cada día mejor su trabajo?	4	4	4	4	
	¿La empresa Ezentis Perú SAC Piura, le otorga reconocimientos a los trabajadores que tienen un buen desempeño laboral?	4	4	4	4	
Jornada laboral	¿Considera que las horas trabajadas en la empresa Ezentis Perú SAC Piura; permiten realizar tus funciones de manera efectiva?	4	4	4	4	
	¿se respeta el horario de trabajo en la empresa Ezentis Perú SAC Piura?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI: X NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI: X NO
Validado por: Mg. Karina Valdiviezo Pérez		Fecha: 27-06-2021	
Firma: 	Teléfono: 950490644	Email: karinavevv@hotmail.com	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO, que hace parte de la investigación titulada: **“Cultura organizacional y desempeño laboral en la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021”**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: JOSEFINA LUCY SOJO SOSA

FORMACIÓN ACADÉMICA: LIC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: DOCENCIA UNIVERSITARIA

TIEMPO: 9 AÑOS CARGO ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIA

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación: Determinar de qué manera la cultura organizacional, se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

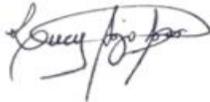
TÍTULO DE LA TESIS: “Cultura organizacional y desempeño laboral en la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021”.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Trabajo en Equipo.	¿Los colaboradores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, participan de manera activa en el desarrollo de sus actividades?	4	4	4	4	
	¿Los colaboradores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, se sienten comprometidos con el logro de los objetivos de la empresa en la que laboran?	4	4	4	4	
Comunicación Organizacional.	¿Los colaboradores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, se comunican de manera asertiva compartiendo la cultura de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Existe una comunicación fluida entre todos los colaboradores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura?	4	4	4	4	
Valores Organizacionales	¿Se promueven el cumplimiento del valor de la honestidad entre los colaboradores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura?	4	4	4	4	
	¿Existe respeto entre todos los colaboradores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, como parte de la cultura de la organización?	4	4	4	4	
Estilo Gerencial	¿El jefe de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, desarrollo un estilo de liderazgo gerencial con todos sus trabajadores?	4	4	4	4	
	¿El jefe de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, toma decisiones en el momento preciso y las comparte con sus trabajadores?	4	4	4	4	
El ambiente de trabajo	¿La empresa Ezentis Perú SAC Piura, le brinda buenas condiciones de trabajo para su	4	4	4	4	

	mejor desempeño laboral?					
	¿Cuenta con todas las herramientas necesarias para realizar de manera efectiva su trabajo en la empresa Ezentis Perú SAC Piura?	4	4	4	4	
Relaciones interpersonales	¿Existen buenas relaciones entre todos los trabajadores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura	4	4	4	4	
	¿Los trabajadores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, realizan su trabajo con esmero mostrando satisfacción en el trabajo?	4	4	4	4	
Incentivos y motivación dentro de la organización	¿Los incentivos que le otorgan en la empresa Ezentis Perú SAC Piura, le motivan a realizar cada día mejor su trabajo?	4	4	4	4	
	¿La empresa Ezentis Perú SAC Piura, le otorga reconocimientos a los trabajadores que tienen un buen desempeño laboral?	4	4	4	4	
Jornada laboral	¿Considera que las horas trabajadas en la empresa Ezentis Perú SAC Piura; permiten realizar tus funciones de manera efectiva?	4	4	4	4	
	¿se respeta el horario de trabajo en la empresa Ezentis Perú SAC Piura?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X			
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X		
VALIDEZ				
APLICABLE			SI: X	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI: X	NO
Validado por: JOSEFINA LUCY SOJO SOSA			Fecha: 01/07/2021	
Firma: 	Teléfono: 948927566		Email: josefina.sojos@usanpedro.edu.pe	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO, que hace parte de la investigación titulada: “**Cultura organizacional y desempeño laboral en la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021**”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Herminia Sánchez Velásquez

FORMACIÓN ACADÉMICA: Mg Ciencias de Educación Superior. Licenciada en Ciencias Administrativas.

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Docencia Universitaria

TIEMPO: 17 años CARGO ACTUAL Docente

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro

Objetivo de la investigación: Determinar de qué manera la cultura organizacional, se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACION	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

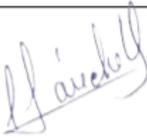
TÍTULO DE LA TESIS: “Cultura organizacional y desempeño laboral en la empresa Ezentis Perú S.A.C Piura, 2021”.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Trabajo en Equipo.	¿Los colaboradores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, participan de manera activa en el desarrollo de sus actividades?	4	4	4	4	
	¿Los colaboradores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, se sienten comprometidos con el logro de los objetivos de la empresa en la que laboran?	4	4	4	4	
Comunicación Organizacional.	¿Los colaboradores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, se comunican de manera asertiva compartiendo la cultura de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Existe una comunicación fluida entre todos los colaboradores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura?	4	4	4	4	
Valores Organizacionales	¿Se promueven el cumplimiento del valor de la honestidad entre los colaboradores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura?	4	4	4	4	
	¿Existe respeto entre todos los colaboradores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, como parte de la cultura de la organización?	4	4	4	4	
Estilo Gerencial	¿El jefe de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, desarrollo un estilo de liderazgo gerencial con todos sus trabajadores?	4	4	4	4	
	¿El jefe de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, toma decisiones en el momento preciso y las comparte con sus trabajadores?	4	4	4	4	
El ambiente de trabajo	¿La empresa Ezentis Perú SAC Piura, le brinda buenas condiciones de trabajo para su	4	4	4	4	

	mejor desempeño laboral?					
	¿Cuenta con todas las herramientas necesarias para realizar de manera efectiva su trabajo en la empresa Ezentis Perú SAC Piura?	4	4	4	4	
Relaciones interpersonales	¿Existen buenas relaciones entre todos los trabajadores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura	4	4	4	4	
	¿Los trabajadores de la empresa Ezentis Perú SAC Piura, realizan su trabajo con esmero mostrando satisfacción en el trabajo?	4	4	4	4	
Incentivos y motivación dentro de la organización	¿Los incentivos que le otorgan en la empresa Ezentis Perú SAC Piura, le motivan a realizar cada día mejor su trabajo?	4	4	4	4	
	¿La empresa Ezentis Perú SAC Piura, le otorga reconocimientos a los trabajadores que tienen un buen desempeño laboral?	4	4	4	4	
Jornada laboral	¿Considera que las horas trabajadas en la empresa Ezentis Perú SAC Piura; permiten realizar tus funciones de manera efectiva?	4	4	4	4	
	¿se respeta el horario de trabajo en la empresa Ezentis Perú SAC Piura?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI: X NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI: X NO
Validado por: Herminia Sánchez Velásquez		Fecha: 10.07.2021	
Firma: 	Teléfono: 961102076	Email: herminiasv01@hotmail.com	