

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CONSTRUCTORA AHREN
CONTRATISTAS GENERALES SAC - 2017

TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIO INTERNACIONALES

POR

DENISSE VALENZUELA QUISPE

ÑAÑA, LIMA - PERÚ

2017

RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL EN CONSTRUCTORA AHREN CONTRATISTAS GENERALES SAC -

2017

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

En segundo lugar, a mis padres, por el apoyo en todo momento, por sus consejos, valores, ejemplos de perseverancia, pero más que nada por su amor.

En tercer lugar, a mis amigos, que durante esta etapa universitaria nos apoyamos mutuamente y por su sincera amistad.

Finalmente, a los maestros, que marcaron cada etapa de mi camino universitario y ayudaron en asesorías dudas en la elaboración de mi anteproyecto.

Dedicatoria

A mi madre
con mucho amor y cariño
le dedico todo mi esfuerzo
y trabajo puesto para
la realización de esta tesis.

Lucía Quispe Rodríguez

Resumen

La presente investigación se inicia con la determinación del grado de relación entre la cultura organizacional y desempeño laboral para presentar propuestas de mejora a nivel de las dimensiones que las requieran. Es un estudio cuantitativo, correlacional, con un enfoque transversal, llevado a cabo el 2017. Participaron en el estudio 64 colaboradores, a los cuales se realizó dos test, uno enfocado a la cultura organizacional enfocando aspectos como: visión de la empresa, misión de la empresa, valores, habilidades, clima organizacional, motivación y liderazgo; a la vez se los obtiene considerando respuestas como nunca, rara vez, alguna vez, frecuentemente y siempre. y otro enfocado al desempeño laboral e términos de: Cumplimiento laboral, conocimiento del trabajo, disciplina, capacidad de aprendizaje, orientación a los resultado y relaciones en la comunicación; a la vez se los obtiene considerando respuestas como nunca, rara vez, alguna vez, frecuentemente y siempre. Los resultados, mediante la prueba de chi - cuadrado de Pearson es de 8.142, demuestran que existe asociación entre las dimensiones de cultura organizacional y desempeño laboral, con excepción de la motivación que es la que presenta mayor asociación negativa en las dimensiones de desempeño laboral. Se proponen estrategias para mejorar la cultura organizacional y el desempeño laboral.

Palabras clave: Cultura Organizacional, Desempeño laboral, estrategias de mejora.

Abstract

The present investigation has as aim study the relation between the variables culture organizacional and labor performance of the collaborators of the construction Ahren general contractors S.A.C. This work develops a study correlacional, with a quantitative approach, in a transactional period, carried out 2017. There took part in the study 64 collaborators, to which two were realized test, one focused on the culture organizacional focusing aspects as: vision of the company, mission of the company, values, skills, climate organizacional, motivation and leadership; simultaneously they are obtained never considering answers as, rarely, ever, frequently and always. And other one focused on the labor performance focusing aspects as: labor Fulfillment, knowledge of the work, discipline, learning capacity, orientation to the resultado and relations in the communication; simultaneously they are obtained never considering answers as, rarely, ever, frequently and always. The results, by means of the test of chi - Pearson's square is of 8.142, they demonstrate that correlation exists between the dimensions of culture organizacional and labor performance, with exception of the motivation that is the one that presents major negative correlation in the dimensions of labor performance. One concludes that the culture organizacional relates favorably to the labor performance and his respective dimensions, therefore, to major level of culture organizacional, the labor performance of the collaborators of the construction one will be better.

Keywords: Culture Organizacional, Labor performance, Strategies of improvement.

ÍNDICE

Agradecimiento	i
Dedicatoria	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
Descripción de la situación problemática.....	1
Formulación del problema	1
Propósito	2
Objetivos	2
Antecedentes de la investigación	3
Hipótesis y variables	4
II. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN	11
Fundamento de la investigación.....	11
Marco teórico	11
Definición de Cultura Organizacional (CO):	14
Marco conceptual y operacional de términos.....	26
III. DISEÑO METODOLÓGICO	27
Tipo de investigación	27
Diseño de la investigación	27
Delimitación espacial y temporal.....	27
Población y muestra	27
Instrumentos de la recolección de datos.....	28
Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	29
IV. RESULTADOS	30
Presentación de resultados	30
Análisis e interpretación de los resultados	36
Propuesta.....	38
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	39
Conclusiones	39
Recomendaciones.....	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS.....	43

I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Descripción de la situación problemática

La cultura organizacional según Figueroa (2014), Terán & Lorenzo (2011) & Cantillo (2013) es considerado como el único factor que diferencia las empresas sostenibles, debido a la complejidad, singularidad y el silencio que se maneja, lo que hace que se vuelva muy difícil de duplicar o imitar. En este sentido, la cultura organizacional es un elemento importante para impulsar el desempeño laboral en la empresa.

Hoy en día, debido a la globalización, la competencia se ha vuelto más fuerte y las utilidades de las empresas cada vez más inestable, los mercados locales más reducidos y las fronteras han desaparecido, para tener competitividad en un mercado tan grande se encontró como factor influyente a la cultura organizacional; por ello se tiene mucho interés en la empresa constructora “Ahren contratistas generales SAC”. Que ya cuenta con 8 años desde su inauguración; se necesita fortalecer la cultura organizacional con el propósito de tener un buen desempeño porque se tiene la intención de entrar en un sistema de gestión de calidad.

Por este motivo planteo el problema cultura organizacional y el desempeño laboral.

Formulación del problema

Problema general

Debido a la importancia que tiene el tema de cultura organizacional y desempeño laboral, se plantea la siguiente interrogante:

¿Existe relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahren Contratistas Generales SAC, en el año 2017?

Problemas específicos

- ¿Cómo las dimensiones de la cultura organizacional influyen en el trabajo diario de los trabajadores de la empresa Ahren Contratistas Generales S.A.C.?
- ¿De qué manera se ve reflejado las dimensiones del desempeño laboral en los resultados esperados de la empresa Ahren Contratistas Generales S.A.C.?
- ¿Cuáles es la relación existente entre la cultura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de empresa Ahren Contratistas Generales S.A.C.?

Propósito

Fortalecer la cultura organizacional de la empresa, con el propósito de lograr un buen desempeño laboral.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahren Contratistas Generales SAC en el año 2017.

Objetivos específico

- Determinar la relación entre la visión y el desempeño laboral en la empresa constructora “Ahren contratistas generales SAC”.
- Determinar la relación entre la misión y el desempeño laboral en la empresa constructora “Ahren contratistas generales SAC”.
- Determinar la relación entre valores y el desempeño laboral en la empresa constructora “Ahren contratistas generales SAC”.
- Determinar la relación entre las habilidades y el desempeño laboral en la empresa constructora “Ahren contratistas generales SAC”)
- Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa constructora “Ahren contratistas generales SAC”.

- Determinar la relación entre motivación y el desempeño laboral en la empresa constructora “Ahren contratistas generales SAC”.

Antecedentes de la investigación

Figuroa, L. (2015) en su investigación titulada “Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental”, de naturaleza cuantitativa y correlacional, determina la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. Obtuvo una muestra no probabilística de 47 entre empleados y jefes. Como instrumentos se utilizó la escala de Cultura Organizacional de Olmos y Socha (2006) y las escalas de Observación de Comportamiento (BOS) presentado por Levy (1990) para medir el desempeño laboral de los empleados. La estadística utilizada fue de frecuencias, porcentajes de tendencia central, la desviación estándar y el coeficiente de correlación de Pearson. Se concluye que la cultura organizacional no se relaciona con en el desempeño laboral de los que los colaboradores en la institución gubernamental la cual fue objeto de estudio. El presente proyecto de investigación también realizará un muestreo no probabilístico y usará la estadística descriptiva e inferencial (coeficiente de correlación de Pearson), por ser lo más conveniente para lograr el objetivo propuesto.

Cantillo, J. (2013) en su investigación titulada “Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño”, de naturaleza analítica, ya que investigo documentos para analizarlos, documento la posible relación entre cultura organizacional y desempeño. Esta investigación estudio artículos científicos que relacionan los dos conceptos y que se encuentran publicados en bases de datos desde 1893 hasta el 2012. Una primera conclusión destaca una relación total entre ambos conceptos, es decir que todas las dimensiones que conforman la cultura organizacional inciden en el desempeño, un segundo enfoque destaca una relación parcial, quiere decir que se presenta una relación solo en algunas dimensiones, escalas o tipos de cultura organizacional. El presente proyecto de investigación también estudiara artículos para luego relacionar estos conceptos.

Terán, O., & Lorenzo, J. (2011) en su investigación titulada “Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior (IES)”, de naturaleza cuantitativa y correlacional, de tipo inductivo y deductivo, demuestra la influencia que tiene la

cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en los IES en la cual participaron los trabajadores administrativos. Como instrumentos utilizo la escala tipo Likert para la recolección de datos y un tratamiento estadístico para comprobar lo supuesto expresado en la hipótesis. El presente proyecto de investigación también realizará un muestreo no probabilístico y usará la escala tipo Likert para la recolección de datos y así también comprobar lo expresado en la hipótesis. Obtuvo una muestra no probabilística del 50 % del personal académico adscrito a la universidad y con el titular de la dirección de planeación y evaluación. Como instrumento se utilizó una encuesta con escala tipo Likert para evaluar las categorías de la 2 al 9, conformada por 66 reactivos.

Linares, Ochoa y Ochoa, 2013 en su investigación titulada “Cultura organizacional y evaluación del desempeño del personal académico”, de naturaleza descriptiva, Realizar el diagnóstico de cultura organizacional de una Institución de Educación Superior Pública, para identificar los elementos culturales que facilitan o dificultan el proceso de evaluación del desempeño del personal académico, se concluye en que el alcance a los resultados cuantitativos descritos y al análisis de la información cualitativa, se identifica que en la universidad existen elementos culturales facilitadores y limitantes del proceso de evaluación del desempeño. De esta fuente, para el presente trabajo, se está considerando utilizar la misma prueba estadística por ser la más conveniente para lograr el objetivo propuesto.

Hipótesis y variables

Hipótesis

Hipótesis general

- La cultura organizacional genera un alto desempeño laboral en los trabajadores y los resultados esperados por la empresa Ahren Contratistas Generales SAC en el año 2017.

Hipótesis específicas

- Las dimensiones definidas en marco a la cultura organizacional tienen una relación directa y positiva en los trabajadores de la empresa Ahren Contratistas Generales SAC.

- La dimensión en estudio en relación al desempeño laboral tiene una influencia directa en los resultados esperados por la empresa Ahren Contratistas Generales SAC.
- La relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral se da de manera directa y positiva, ya que cada trabajador que logra internalizar los deseos y aspiraciones de la empresa lo ve reflejado en metas y logros que espera la empresa Ahren Contratistas Generales SAC.

Tabla: Variables

Variable independiente: Cultura Organizacional

Dimensiones	Definición instrumental	
	Indicador	Ítems
Visión	Nivel de compromiso	1. Se identifica con la visión de la empresa
	Nivel de identificación con la empresa	2. La misión refleja la imagen de la empresa. La visión es positiva y alentadora
		3. La visión es realista
		4. La visión es integradora: compartida entre todos
Misión	Nivel conocimiento sobre la visión/ misión	5. La misión refleja la imagen de la empresa
		6. La misión manifiesta compromiso
		7. La misión refleja las expectativas de los clientes
		8. La misión es integradora: compartida entre todos
Valores	Tasa de desempeño Tasa de cumplimientos de tareas asignadas.	9. Calidad de servicio: Refleja eficacia, eficiencia y efectividad la empresa
		10. Amor por el trabajo: Refleja dedicación y respeto al trabajo en equipo
		11. Responsabilidad: Cumple con las tareas asignadas con mucho ahínco
		12. Lealtad: Refleja gratitud y compromiso por sus compañeros y la organización
Habilidades	Niveles de conocimiento de la tarea. Aplicación de los conocimientos.	13. Tiene capacidad comunicativa
		14. Tiene capacidad de liderazgo
		15. Cuando tienes conflictos sabes manejarlos

	Responsabilidad mostrada en sus labores.	16. Es empático con sus compañeros de trabajo
		17. Usted se adapta con normalidad a los cambios
		18. Muestra capacidad de administrar su tiempo
Clima organizacional	Autodependencia	19. Posee libertad para tomar sus propias decisiones
		20. En su trabajo hay mucho compañerismo
		21. Existe mayormente compromiso con los objetivos de la empresa
		22. La empresa presenta una efectiva coordinación en las áreas de trabajo
		23. Le agrada trabajar en equipo
Motivación	Cumplimiento de remuneración	24. Siente satisfacción de su cargo y funciones que realiza en la empresa
		25. La empresa cumple a tiempo con su remuneración
		26. La empresa respeta sus horarios de labores
		27. La empresa recompensa algún acto adicional dentro de sus labores
		28. Siente que está desarrollándose como profesional dentro de su centro de labor
		29. La empresa le brinda seguridad frente a cualquier situación
		30. La empresa brinda capacitaciones constantes para desarrollar su potencial
		31. Percibe hasta el momento el logro de sus objetivos individuales
Liderazgo	Nivel de participación	32. Es participativo
		33. Soluciona problemas
		34. Tiende a proponer mejoras en su lugar de trabajo
		35. Analiza sus logros alcanzados
		36. Es comunicativo

Variable dependiente: Desempeño laboral

Dimensiones	Definición instrumental	
	Indicador	Ítems
Cumplimiento	Apreciar el cumplimiento del trabajo y de los objetivos asignados en los tiempos previstos	1. Cumple con el trabajo en los tiempos previstos demostrando iniciativa en los plazos establecidos
		2. Cumple con el trabajo en tiempos establecidos sin errores
		3. Cumple medianamente el trabajo en los tiempos propuestos
		4. Cumple con retraso el trabajo asignado
Conocimiento del	Determinar el nivel	5. Demuestra aceptables conocimientos en trabajo

trabajo	de conocimiento y destrezas aplicadas en la ejecución del trabajo	6. Posee muy buenos conocimientos en el área
		7. En la ejecución del trabajo, demuestra amplios conocimientos en el área y/o procesos afines
		8. Aplica limitados conocimientos
Disciplina	Acatamiento de políticas y normas. Evaluar puntualidad y asistencia	9. Demuestra acatamiento de las normas así como su puntualidad y asistencia
		10. Frecuentemente el apego a las normas y políticas de la empresa
Capacidad de aprendizaje	Es la actitud de recibir enseñanzas y buscar información. La inquietud enseñanzas satisfactoriamente. constante por saber más sobre, temas actuales, hechos	11. No tiene predisposición para aprender
		12. Capta los hechos, procedimientos, procesos y enseñanzas satisfactoriamente
		13. Muy buena predisposición para el aprendizaje y conocimiento de los procesos
		14. Eficaz receptividad de los procesos, hechos e información proporcionada y buscada
Orientación a los resultados	Es la preocupación por realizar bien el trabajo o sobrepasar un estándar, con los recursos disponibles en la empresa.	15. Extraordinaria predisposición a pesar de no disponer todos los recursos, no consigue los resultados
		16. Deficiente optimización de recursos, no consigue los resultados.
		17. Consigue muy buenos resultados, con los recursos disponibles
		18. Los recursos conseguidos son satisfactorios
Relaciones en la comunicación	Empatía Liderazgo	19. Su manera de comportarse evidencia muy buenas relaciones en el trabajo
		20. Su interacción permite aceptables relaciones con el equipo y/o clientes externos
		21. Su trato provoca permanentemente malestar en el trabajo

II. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Fundamento de la investigación

Marco o principio bíblico que sustenta la investigación

El presente anteproyecto de investigación se basa en dos principios divinos; el primero expresado por el apóstol Pablo en 1 Corintios 9:19-22 que menciona que Dios ve a la cultura humana principalmente como un vehículo a ser usado por él y su pueblo para propósitos cristianos, antes que un enemigo a ser combatido o eludido". El segundo el trabajo de buena gana.

Para el primero, la biblia afirma que el ser humano es el productor de la cultura. Dios nos hace responsable de la mayordomía cultura. No debemos temer la cultura que nos rodea; en cambio, debemos luchar por contribuir a ella a través de la creatividad dada por Dios, y transformarla a través del diálogo y la proclamación.

Para el segundo, la biblia por medio de un versículo menciona: hagan lo que hagan, trabajen de buena gana, como para el Señor y no como para nadie en este mundo, conscientes de que el Señor los recompensará con la herencia. Ustedes sirven a Cristo el Señor.

Marco teórico

Cultura Organizacional

Origen:

Los antecedentes de la cultura organizacional se contemplan según diversos autores principalmente en los intentos del hombre por elevar la productividad en todos los campos laborales y por la preocupación por los estudios de la cultura en las organizaciones.

Según Cújar, Ramos, Hernández, & López (2013) de la necesidad por elevar la productividad surgieron progresivamente distintas escuelas que con ideas y filosofías buscaban respuesta a esta problemática a lo que acota Calori, Livian y Sanin (1989) citado por Salazar (2008) que el concepto de cultura organizacional influye en la

productividad y rentabilidad incluido en valores económicos. Ahora bien Deming (1989) citado por Gómez (2003) menciona que el gran problema de la dirección puede que sea la dificultad en hacer algún tipo de cambio.

Rivas M, (2006) expone que hasta el año 1880, la cultura carecía de importancia. A partir de esta década surge la preocupación por el estudio de la cultura en las organizaciones, para que éstas marchen mejor, sean más eficientes o para que logren objetivos tales como elevar la calidad de vida y aumentar la productividad, es así como nace el concepto de Cultura Organizacional (CO) de la idea de que las organizaciones son pequeñas sociedades dotadas de procesos de socialización, normas y estructuras en las que por consiguiente, se desarrollan rasgos culturales (Allaíre y Firsirotu, 1984 citado por Alvarado & Monroy 2013). Posteriormente (Linares, Ochoa, & Ochoa, 2013) cita a (Robbins 2004) quien expone que en los años luego de esta fecha 1880 ya se tenía la idea de que si bien las organizaciones son un medio racional para controlar grupos de personas, tienen niveles y relaciones jerárquicas para lograr sus metas, son más que eso, tienen una cultura y personalidad como las personas que lo integran y que la presencia de la CO en la organización será la encargada de medir el rendimiento tanto individual como colectivo de los trabajadores (Robbins, 2005) y tiene gran relevancia e importancia, por esta razón la CO necesariamente debe estar presente en cada organización; es necesario que la CO esté presente en cada organización L. Pedraza, Obispo, Vásquez, & Gómez, (2015)

Modelos teóricos para Cultura Organizacional:

Los modelos teóricos que enmarcan este estudio son:

Cultura como modelo de presunciones (Schein, 1998)

Es definido como respuestas que ha aprendido el grupo ante sus problemas de subsistencia en su medio externo y ante sus problemas de subsistencia en su medio externo y ante sus problemas de integración interna, este nivel de presunciones y creencias que comparten los grupos en la organización corresponde a la esencia misma de la cultura. La cultura debe ser vista como el conjunto de experiencias importantes y significativas tanto internas y externas que los individuos en una empresa han experimentado e implementado estrategias para adaptarse a la organización. Producto

de esto se ha generado una vivencia común de lo que nos rodea y el lugar que ocupan dentro de la organización. Como sugiere Schein (1988) “En un concepto formal para la cultura organizacional, en tal sentido es un producto aprendido de la experiencia, y por tanto algo localizable solo allí, donde exista un grupo definible y poseedor de una historia significativa”.

En 1988, Schein la cultura se divide en tres niveles no estáticos ni independientes, se interrelacionan y conforman las creencias y presunciones básicas de la cultura organizacional.

Nivel 1: Producciones: Está dado por su entorno físico y social. En este nivel cabe observar el espacio físico, la capacidad tecnológica del grupo, su lenguaje escrito y hablado y la conducta expresa de sus miembros.

Nivel 2: Valores: Que reflejan en última instancia la manera en que deben relacionarse los individuos, ejercer el poder y pueden ser validados si se comprueba que reducen la in- certidumbre y la ansiedad.

Nivel 3: presunciones subyacentes básicas: Permite la solución a un problema cuando esta se ha dado repetidamente y queda a la larga asentada

Así mismo Schein destaca que la esencia de la cultura de las organizaciones, se reserva el nivel más profundo de las presunciones básicas y creencias (Nivel 3) que permiten a los individuos cada día expresar y experimentar sus acontecimientos, dar respuesta a sus problemas de subsistencia interna y externa.

(Alvarado & Monroy, 2013) cita a Baligh (1944) que en línea con Schein, define la CO como modelo, como estructura de valores, creencias que se conectan de diversas formas.

Cultura como ventaja competitiva (Cameron 2004)

Este modelo teórico analiza a la CO desde sus características para clasificarlas como:

Culturas locales o de clan: Cuyos rasgos distintivos están asociados a su historia y configuración, dentro de esta cultura (Martínez Méndez, Monserrat Vera Muñoz, & Serafín Vera Muñoz, 2014) exponen que la organización es un lugar muy amistoso para trabajar y donde las personas comparten mucho entre sí. Es, en general, como una familia. Los líderes o cabezas de la organización, se consideran mentores y quizás figuras paternas con profunda llegada al interior de la institución. La organización está

unida por la lealtad o la tradición. En general el compromiso de sus miembros es alto. La organización da énfasis al beneficio a largo plazo en el desarrollo del recurso humano y concede gran importancia a la cohesión y moral. El éxito institucional se define en términos de satisfacción al cliente y consideración de las personas. La organización premia el trabajo en equipo, participación y el consenso.

Cultura fuerte: Cuyos valores se comparten extensamente, esta cultura es el resultado de que la cohesión entre las personas que forman parte de la organización, junto con un buen clima laboral (Figuerola, 2014).

Finalmente estos modelos como lo menciona (Gorma, 1989; Lee y Yu, 2004) citado por (Alvarado & Monroy, 2013) ayuda a comprender la vida organizacional o explicar en un nivel profundo ciertos desempeños. Su influencia depende de la alineación que se produzca entre sus características y la estrategia (Gorman, 1989) es una fuente de ventaja competitiva bajo ciertas condiciones (Lee y Yu, 2004) y un factor clave de éxito en numerosas organizaciones.

Definición de Cultura Organizacional (CO):

La cultura organizacional (CO) puede ser conceptualizada como un sistema de creencias, expectativas y valores y como una cultura que surge de la conducta colectiva.

Según Daft L. (1995) citado por Martínez Méndez, Monserrat Vera Muñoz, & Serafín Vera Muñoz (2014) este sistema de creencias, expectativas y valores compartidos entre los miembros de la organización, guiarán los estilos de pensamiento y su conducta, afectando así para Han (2012) citado por Cantillo (2013) la forma de hacer las cosas. Esto significa, de acuerdo a Schein (1988) citado por Calderon, Murillo, & Torres (2003) que los miembros de la organización trabajan inconscientemente este sistema definiendo la visión que la empresa tiene de sí misma y de su entorno. Asumir a la cultura organizacional como un sistema de creencias obedece al enfoque semiótico según Cameron (2004) citado por Alvarado & Monroy (2013), que determina, entendidos como mecanismos indirectos de tipo estructural, procedimental, diseño de espacios, manejo de mitos y leyendas y declaraciones formales de filosofía de la empresa Schein (1988) citado por (Calderon et al., 2003). Mendoza, Hernández y Salazar (2009) citado por Rodríguez & Romo (2013) añade que este sistema genera una identidad, promoviendo entre sus miembros el sentido de pertenencia, que puede ser

derivada para (Terán & Lorenzo, 2011) citan a (Schein 1988) de presunciones básicas - inventas, descubiertas o desarrolladas por un grupo dado, en el momento que aprende a enfrentarse con sus problemas de adaptación externa e integración interna, que hayan ejercido suficiente influencia como para ser consideradas válidas; aporta Guadalupe, Guerrero, Machado, & Cañedo (2009) la CO distingue a las organizaciones porque abarca un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización a lo que agrega Leite (2009) citado por (Cújar et al., 2013) que actúa como el único factor que diferencia las empresas sostenibles, debido a la complejidad, singularidad y el silencio que maneja.

Para Mendoza, Hernández y Salazar (2009) citado Rodríguez & Romo (2013) actúa como un mecanismo frente al ambiente externo, adaptándose a diferentes situaciones, para Schein (1988) citado por (Calderon et al., 2003) estos mecanismos son directos como la acción planeada y consciente de sus reacciones frente a las crisis, la planeación de funciones, las recompensas, las prácticas de gestión humana y, en general, por todo aquello que sea atendido, medido y controlado por los líderes, intervienen en la cultura. Estos criterios anteriores obedecen al enfoque funcional según Cameron (2004) citado por (Alvarado & Monroy, 2013) a lo que expone (Montaña & Torres, 2015) que emerge del comportamiento colectivo siendo utilizada como una variable en el estudio de los antecedentes y los resultados.

Definición de dimensiones de cultura organizacional:

Misión y visión:

Representan la intención de la organización, sirviendo para guiar los propósitos de la misma e influir en el comportamiento de sus miembros.

Para Alva (2011) citado por (Velasco, 2015) la misión y visión muestran el impacto que espera lograr la organización, guiando sus propósitos, (Cervera, 2013) menciona la diferencia entre ambos aspectos siendo la primera dependiente de la actividad que la organización realice, así como del entorno en el que se encuentra y de los recursos que dispone y del segundo aspecto referido a una imagen que la organización plantea a largo plazo sobre cómo espera que sea su futuro, Velasco, (2015) añade que ambos tanto la misión como la visión sirven para decirle a la gente “que es lo que nos proponemos.

Según (Lay, 2012) citando a Schein 2004 estos aspectos formales de la cultura organizacional influye en el comportamiento y prácticas que adoptan sus miembros, aporta Romero & Salcedo, (2006) que esta influencia hace actuar a los miembros brindando soluciones a los problemas de integración interna y de adaptación externa.

Valores:

Son los principios de la organización que determinan la percepción e interpretación de los problemas y en consecuencia la toma de decisiones.

Según (Consuelo, 2014) los valores son principios de la organización refiriéndose así a las creencias y convicciones de esta a lo que Hoebel (1973) indica que estos principios son los ejes sobre los que se articula la cultura, patrones de conducta dentro del conjunto global de potencialidades, tanto individual como colectivo (Santiago, 2006).

Para Lay, (2012) los valores determinan la percepción de los problemas, definiendo la manera correcta de actuar dentro de una organización, a lo que Hoebel (1973) añade que los miembros de la organización lo lleva como creencias profundas en cuanto a si las cosas o los actos son buenos y debe aspirarse a ellos, o malos y deben ser rechazados, a lo que aporta Romero & Salcedo, (2006) es considerada en la actualidad un factor clave en la gestión de organizaciones. De este modo, los autores coinciden en que con los valores en la organización hace que la percepción e interpretación de los problemas sean correctas lo cual lo convierte en una ventaja competitiva.

(Apestequia, 2016) enfatiza la importancia de los valores a la hora de tomar las decisiones ya que este es un factor influyente, si se tiene claro cuáles son los valores en la organización, a lo que Hoebel (1973) opinaba que “los valores son los ejes sobre los que se articula la cultura, si se tiene una guía de prioridades en la que se puede basar a la hora de tomar decisiones.

Habilidades:

Las habilidades son las capacidades que tiene un miembro en la organización lo cual conlleva a la obtención de resultados efectivos.

Según (Pérez, 2008) estas capacidades son requeridas en toda organización, aporta (Velasco, 2015) que estas deben ser desarrolladas, implicando que la organización invierta en el desarrollo de habilidades del empleado mediante entrenamiento, nuevos

roles y responsabilidades, con el fin de ser competitivos, y cumplir con las necesidades internas de la organización; el Dr Alexis Codina citado por (Pérez, 2008) menciona que entre estas capacidades algunas de las más importantes son (a)comunicaciones interpersonales, (b)administración del tiempo, (c)manejo de conflictos, (d)liderazgo, (e) adaptabilidad a los cambios, (Adams, 2016) comparte esta lista de capacidades, mencionando que es lo que las organizaciones requieren para ejecutar de manera eficiente.

Para (Lay, 2012) citando a Cameron y Quinn 2006 las habilidades generan resultados efectivos Aunado a esto (Velasco, 2015) menciona que las habilidades se debe considerar en lo interno de las organizaciones para ejecutar la estrategia

Clima Organizacional:

Puede ser definida como el ambiente en la organización y las percepciones que el trabajador dentro de esta.

(Esalava, 2012) El clima organizacional es ese ambiente es donde la persona desempeña su trabajo diariamente, el trato del jefe, la relación entre el personal Romero & Salcedo, (2006) acota que este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas.

Para (Martinez, 2007) las percepciones que tendrá el trabajador de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral Velasco, (2015) enfatiza que estas percepciones no son resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga de estos factores.

Motivación:

Genera compromisos dentro de la organización.

(Montaña & Torres, 2015) menciona que a motivación es ejercida por las personas que desempeñan funciones de dirección de una forma diferente y según el tipo de liderazgo que les identifica. La motivación por estímulos salariales y económicos al igual que las recompensas sociales simbólicas y no materiales, son elementos motivadores del hombre en su trabajo. Las preguntas para esta variable, suministran información por la cual es posible medir actitudes que el individuo tiene por su pertenencia a la organización y que se expresan en niveles de satisfacción que son indicadores de la motivación y condiciones existentes en la empresa. Señalan

comportamientos que, a través de los líderes, definen en el trabajador elementos motivacionales que los llevan al cumplimiento y eficacia en el trabajo asignado.

Liderazgo:

Es definido la capacidad de influencia cuya función se relaciona con el concepto de autoridad.

En relación a esto Herrera, (2007) expone que esta capacidad de una persona para influir en un grupo para el logro de metas Lussier y Achua (2010) exponen que cuando esta influencia es captada por los miembros haciendo que ellos actúen en relación a lo que se espera, se crea una sinergia que los impulsa y los mueve hacia el logro de las metas de la organización, se considera como un factor crítico para explicar el comportamiento y desempeño de una organización, ya que como expone (Cervera, 2013) que el líder debe estar alineado con las metas y valores que busca promover su organización, pues es el principal referente de comportamiento en el interior de la misma; (Pérez, 2008) acota que por ello, fomentar un liderazgo basado en la comunión entre los intereses personales de los miembros y el propósito organizacional es un requerimiento indiscutible para construir organizaciones que fomenten el compromiso de sus miembros, con lo cual se contribuye con su sostenibilidad.

Según Montaña & Torres, (2015) la función de liderazgo se relaciona con el concepto de autoridad la cual para Gálvez & García, (2010) es conferida a un individuo por la posición que ocupa de acuerdo con la estructura de la organización, le permite desarrollar un liderazgo de carácter formal, de esta manera se resalta la necesidad de que el líder esté alineado con las metas y valores que busca promover su organización, pues es el principal referente de comportamiento en el interior de la misma VanSant (2003).

Desempeño laboral

Origen:

Según Maristany (2000) el desempeño laboral se originó a inicios del siglo XX en Estados Unidos y se experimentó por primera vez con los vendedores contratados por el gobierno. Años más tarde, en 1916 el desempeño fue aplicado al ejército de Estados Unidos.

En el año 1923 se constituyó en el Acta de Clasificación, la manera adecuada de cómo debía realizar la evaluación en todo el gobierno de ese país. Con el transcurso de los años la evaluación del desempeño se convirtió en el principal método de apoyo para los trabajadores que no logran alcanzar los estándares de cada empresa y para evaluar el adecuado funcionamiento en cada puesto del área productiva, así como también es necesario para analizar la consideración del sistema de capacitación que maneja la organización, no olvidando que los trabajadores necesitan de una realimentación de acuerdo a los resultados que obtienen, debido a que al determinar su nivel de eficiencia pueden sentirse seguros y tomados en cuenta por la empresa en la que trabajan (Martínez, 2000).

Por otro lado, (Owen 1989, citado por Martínez, 2000) menciona que fue uno de los primeros en utilizar el término de evaluación del desempeño a inicios del siglo XIX en Escocia. Para lo cual decidió asignar un supervisor a cada trabajador para tomar anotaciones sobre su desempeño y designar colores en relación al nivel de rendimiento que reportaban en consideración con el puesto ocupado. Cabe recalcar que también utilizó métodos estadísticos para su consideración.

De acuerdo con (Chruden y Sherman, 2002). La evaluación que una persona pueda hacer sobre otra, es tan remota como la existencia del hombre. Las técnicas utilizadas en la valoración del personal han ido evolucionando con el paso de los años, partiendo de un procedimiento creado por Walter Hill Scout con el cual calificaba a los vendedores a través de su comparación con individuos cuyo desempeño reflejaban estándares de diferentes niveles. Posteriormente fue aplicado por el ejército de Estados Unidos a mediados de la Primera Guerra Mundial para valorar a sus soldados.

Por otro lado, a finales de ese mismo siglo Frederick Taylor planteó dar valor a las evaluaciones dependiendo del puesto y de este modo implantar estándares de rendimiento para los ocupantes de dichos puestos en un futuro. La intervención del ejército militar y las guerras fue inductor clave de la evaluación del desempeño ya que existía la necesidad de organizar grupos y gestionar el armamento. Así mismo (Pontifes, 2003, citado por Marcillo, 2014) menciona que se tomaba en cuenta a los más eficientes y otorgaba jerarquizaciones de acuerdo al nivel alcanzado en las evaluaciones.

Mondy y Noe (2005) afirman que la gestión del desempeño está referida a cada proceso de la organización, los cuales establecen el nivel de calidad donde los empleados y los equipos desempeñan sus funciones. Asimismo, considera que una empresa u

organización debería contar con los medios adecuados para evaluar el nivel de desempeño individual y de equipo con la finalidad de elaborar planes que permitan un desarrollo organizacional.

Definición de desempeño laboral (DL):

El desempeño laboral se define como las acciones o comportamientos, los cuales pueden ser medidos en términos de las competencias y lo que las empresas desean es orientarla hacia el desempeño efectivo.

García (2001) citado por (Meléndez, 2015) refiere al desempeño laboral como aquellas acciones o comportamientos, acota (Perea, Hernández, & Hoz, 2012) tanto en el orden profesional y técnico. Observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, (Almeida, 2014) concuerda con esta definición y añade que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización, sin embargo (Queipo & Useche, 2002) enfatiza que el desempeño laboral cambia de persona a persona, , debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo.

Para (Terán & Lorenzo, 2011) Se puede medir el comportamiento observado en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución, a lo que (Rivas M, 2006) expone que este comportamiento va a depender de su motivación para ejecutar el trabajo en una determinada empresa, Benavides (2002) afirma que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias, va a mejorar también su desempeño, (Almeida, 2014) aporta que esta medición se da a nivel de la realización de la actividad laboral del grupo, (Acabal & Previo, 2014) afirma que resultado del desempeño laboral es el resultado de la productividad del individuo en su trabajo, es la eficacia del personal que está dentro de las organizaciones la cual para Chiavenato (2007) citado por (Acabal & Previo, 2014) es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Según (Stoner, 1996) citado por (Terán & Lorenzo, 2011) la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo, (Acabal & Previo, 2014) expone que el desempeño efectivo en la organización permitirá que la empresa llegue a niveles de calidad listos para competir en el mercado laboral en el que se desenvuelvan.

Definición de dimensiones de desempeño laboral:

Cumplimiento:

Se refiere a la acción y efecto de cumplir

Según Gómez, (2003) esta acción busca la satisfacción del cliente, entendida como el cumplimiento de las especificaciones requeridas por el cliente a través de la prevención de cualquier no conformidad en todas las etapas de producción de un producto o servicio.

Para Montaña & Torres, (2015) el control permite saber, si el trabajo realizado en un tiempo determinado, ha permitido el cumplimiento de los objetivos planteados para la empresa y definidos por el proceso de planeación. El individuo debe evaluar su gestión y comprobar el cumplimiento de metas con el propósito de que pueda decidir nuevas líneas de acción que le permitan el logro de los objetivos planteados a nivel individual y por tanto los de grupo (sección) y de la organización total.

Conocimiento del trabajo:

El conocimiento se puede definir como el resultado de un proceso dentro de una organización, el cual depende de la capacidad individual de cada individuo, así mismo dicha capacidad está relacionada con el conjunto de creencias.

Según Davenport y prusak 1998 citado por mejia (2013). El conocimiento es el resultado de un proceso de generación de conocimiento, codificación de conocimiento y transferencia.

Por otro lado, sanchez y heene 1996 citado por segarra (2005) definen al conocimiento como la capacidad individual para realizar distinciones o juicios en relación a contexto o teoría. Que para Sánchez y heene 1996 citado por Ordoñez (2001)

dicha capacidad se ve influenciada con respecto al conjunto de creencias que tendrá el individuo dentro de las organizaciones.

Disciplina:

La disciplina puede conceptualizarse como un objeto que evita conductas negativas, dicho objeto conlleva a un entrenamiento para lograr una adecuada formación de personalidad.

Según Jaen (2010), la disciplina es el grado en el que el empleado evita conductas negativas como, por ejemplo; el consumo de sustancias dañinas en el trabajo, así también la infracción de las normas y el absentismo en exceso.

Por otro lado, Cordova (2013). Define a la disciplina como el entrenamiento que se debería realizar para desarrollar un autocontrol suficiente que, para Luca de Tena y Rodríguez, 1999 citado por L'HOTELLERIE (2009). Dicho entrenamiento permite obtener fines ambiciosos como lograr una formación adecuada de la personalidad del individuo.

Capacidad de aprendizaje:

Es definida como la asimilación de nueva información, formando así parte de las competencias más importantes en cuanto a la contratación en una empresa.

Para (Puentes, 2014) es la asimilación de nueva información y su eficaz aplicación. Se relaciona con la incorporación de nuevos esquemas o modelos cognitivos al repertorio de conductas habituales y la adopción de nuevas formas de interpretar o ver las cosas (Chavéz, 2013) agrega que esta capacidad se adquiere dotando a nuestra persona de carácter, orden y eficacia para estar en condiciones de realizar las actividades que nos piden y poder desempeñarlas lo mejor que se pueda y ser merecedor de confianza

(Sánchez, 2016) expone que la capacidad de aprendizaje forma parte de las competencias más importantes en cuanto a la contratación en una empresa, por esto (Sánchez, 2016) añade que se le considera como una necesidad de mejora que toda organización requiere para estar inmerso en una sociedad de conocimiento que promueva la consolidación de competencias a nivel laboral, gerencial y empresarial.

Orientación a los resultados

Se entiende por la orientación a los resultados a la capacidad de actuar con velocidad y realizar bien el trabajo o sobrepasar un estándar, con los recursos disponibles en la empresa.

La revista virtual (Talento y visión, 2014) menciona que la orientación a los resultados es la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia y para concretar resultados con altos niveles de calidad y rendimiento a fin de atender las necesidades del cliente, mejorar a la organización y superar los estándares propios de excelencia e incluso superarlos paso a paso.

Para Montaña & Torres, (2015) es la preocupación por realizar bien el trabajo o sobrepasar un estándar, con los recursos disponibles en la empresa, en búsqueda de esto revista virtual (Talento y visión, 2014) aporta que la persona a esforzarse y prestar interés en las metas y objetivos marcados, creando además metas propias a conseguir.

Relaciones en la comunicación:

Es definida como la capacidad de expresar las ideas de manera efectiva y considerado un factor determinante para el éxito de la empresa.

La revista (Crece Negocios, 2012) define como la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva y el valor que se da a las relaciones personales, (Montaña & Torres, 2015) enfatiza que es valorar las relaciones personales, así como su habilidad de comunicación efectiva con compañeros.

Según Furnham (2000) es un factor determinante en el éxito de una empresa ya que se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente, (Crece Negocios, 2012) añade que una buena comunicación es sinónimo de eficiencia, organización y coordinación, mientras que una mala comunicación puede ser motivo de ineficacia, desorden y conflictos internos, por lo tanto como menciona la revista (LosRecursosHumanos, 2008). La comunicación es una herramienta estratégica para la gestión de empresas o, dicho de otra manera, la comunicación en la empresa es un instrumento de gestión y de dirección.

Indicadores del desempeño laboral:

Tradicionalmente, el desempeño laboral se ha medido por medio del análisis del puesto de trabajo y el cumplimiento de las obligaciones dentro del mismo (Bernardin, Kane, Ross, Spina y Johnson, 1995). Debido a los cambios socioeconómicos que han conllevado mercados volubles y turbulentos (Chiavenato, 2004), se han empezado a considerar otros indicadores de desempeño que, aunque no se incluyen dentro de la descripción del puesto o rol descrito, son necesarios para una mejora de la efectividad

organizacional (Landy y Conte, 2007). Por ello, se han introducido las conductas extra-rol como por ejemplo las conductas de ciudadanía organizacional y las conductas contraproductivas (Robinson y Bennett, 1995) que se vera con más detalle a continuación. Estas conductas incluidas dentro del desempeño del empleado son totalmente opuestas y llevan a una mayor o menor efectividad de la empresa. Ambas igualmente han sido relacionadas con las actitudes laborales, tanto con la satisfacción laboral como con el compromiso organizacional con distinto signo. La satisfacción laboral y el compromiso organizacional aumentan las conductas de ciudadanía organizacional mientras que disminuyen las conductas contra productivas (Anderson, Ones, Kepir y Viswesvaran, 2001). A continuación, se detalla cada una de las conductas que han sido consideradas como conductas de desempeño.

El desempeño dentro del puesto o el desempeño intrarol se define como la ejecución efectiva del trabajador de las tareas o del puesto, y una contribución útil al entorno socio laboral (Abramis, 1994). Según Van Dyne, Cummings y McLean Parks (1995), existen una serie conductas que no son propias del puesto de trabajo o del rol que ha de desempeñar el empleado en la empresa. Son las llamadas conductas extra rol. Dentro de estas conductas se incluyen las conductas de ciudadanía organizacional, la conducta de organización pro social y las conductas de denuncia y el disentimiento de la organización por principios. Antecedentes de estas variables resultado son el apoyo organizacional y el cumplimiento del contrato psicológico que derivan en actitudes laborales positivas como el compromiso organizacional y la satisfacción laboral (Anderson et al. 2001)

El impacto de la Cultura organizacional en el desempeño laboral:

La cultura organizacional tiene un alto nivel de incidencia en el desempeño que para Denison citado por Martínez,(2010) y sus colegas se remonta prácticamente a su trabajo de 1990. En este el autor examinó las asociaciones entre las actitudes de los empleados de una forma agregada, entendidas como manifestaciones de la cultura y el desempeño organizacional.

Por otra parte, Carleton y Lineberry (2004) están de acuerdo en que todas las organizaciones, independientemente de su tamaño tienen una cultura corporativa y que ésta impacta en el desempeño de la organización y sus resultados. Mencionan que existe

un choque cultural cuando dos organizaciones están involucradas ya sea en una fusión o en la adquisición de alguna de ellas, impactando en sus operaciones y provocando problemas derivados de las diferencias culturales entre ambas; siendo una de las causas principales del fracaso ya sea de la fusión, adquisición o alianza estratégica. (Velasco, 2015).

Según Palacios (2005) citado por (E. Pedraza, Amaya, & Conde, 2010) existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral. Entre estos tenemos: (a) retribuciones monetarias y no monetarias; (b) satisfacción en relación con las tareas asignadas; (c) habilidades para realizar las tareas asignadas; (d) capacitación y desarrollo constante de los empleados; (e) motivación; (f) clima organizacional.

Finalmente Rivas M, (2006) expone que la cultura organizacional tiene un alto nivel de incidencia en el desempeño laboral, por lo que un modelo que simule el funcionamiento de la organización con fines de un diagnóstico de cultura no debe sólo incluir los indicadores propios de los sistemas culturales, sino también los indicadores de los sistemas de gestión y humanos, a los cuales los expertos le dan una ponderación significativa. Sin embargo los procedimientos precedentes a pesar de incluir algunos de estos indicadores no evalúan la connotación que tiene en el funcionamiento de la empresa la interrelación entre ellos y de éstos con el entorno, al menos de una forma integral, lo cual influye en que, a pesar de reconocer teóricamente la influencia de la cultura en el desempeño, no exista una forma práctica de demostrarlo y en que se limite la visión y alcance que se tiene en las organizaciones acerca de la cultura al tratarla de encasillar en una determinada clasificación o tipo, al predecir el tipo de cultura que le conviene a la empresa.

Marco conceptual y operacional de términos

Variable independiente: Cultura organizacional.

Definición conceptual	Definición operacional
<p>Schein (Como se citó en Rodríguez, 1996), señala que la cultura son las creencias, comportamientos, normas, valores dominantes y reglas que comparten los miembros de una organización, las cuales desarrollan dentro de sus grupos de trabajo. No obstante, señala que la cultura organizacional no es del todo positiva, la misma varía constantemente y es visible para quienes la perciben exteriormente y no para quienes laboran en la organización, ya que para ellos es muy común comportarse y actuar de una manera para el desempeño de sus labores.</p>	<p>La cultura organizacional se conoció a través de los puntajes obtenidos por los sujetos evaluados en la prueba presentada por Olmos y Socha (2006) en la cual se presentan seis factores para determinar la cultura organizacional, cuenta con 18 reactivos, con una escala de 1 - 5 donde 1 es nunca y 5 es siempre.</p>

Variable independiente: Desempeño laboral.

Definición conceptual	Definición operacional
<p>Robbins (2004) se refiere al desempeño laboral como el conjunto de habilidades físicas e intelectuales que se requieren para desarrollarse en un puesto de trabajo. Señala que el desempeño laboral se ve favorecido cuando las habilidades y aptitudes de la persona corresponden a su puesto; sin embargo, menciona que enfocarse únicamente en el puesto y no en las habilidades de las personas es llevarlos a su fracaso, puesto que el desempeño debe ir enfocado en la búsqueda de la satisfacción laboral de los mismos.</p>	<p>El desempeño de las personas en el puesto de trabajo se conoció a través de los puntajes obtenidos por los sujetos en la prueba “Método de Escalas de Observación de Comportamiento (BOS)” presentado por Levy (1990), con una escala de 1 - 5 donde 1 es nunca y 5 es siempre.</p>

III. DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo siguiendo lo planteado por González y Rodríguez citados por Hurtado y Toro (2001) quienes sostienen: “Desde el punto de vista metodológico se suele denominar cuantitativa a la investigación que, predominantemente, tiende a usar instrumentos de medición y comparación que proporcionan datos cuyo estudio requiere el uso de modelos matemáticos y de la estadística.

Será de periodo transaccional, ya que se recolectarán datos dentro de un tiempo determinado.

Diseño de la investigación

Es de diseño Correlacional ya que Hernández (2004), especifica la relación entre dos o más variables; estas investigaciones establecen relaciones de dos o más variables (correlación bivariada o correlación múltiple).

Aquí se llevará a cabo una correlación entre las variables cultura organizacional y el desempeño laboral.

Delimitación espacial y temporal

La investigación se realizará la empresa constructora “Ahren contratistas generales SAC” ubicado en la ciudad de Ayacucho, se diagnosticará la cultura organizacional con que cuenta la investigación y el desempeño laboral de los colaboradores; llevándose a cabo en el año 2017. Una limitante para la presente investigación es que se aplicara únicamente a esta empresa en ese periodo dado.

Población y muestra

Población

La población objeto de estudio está integrada por el personal fijo directamente dependiente de la Central, de la empresa AHREN, que suma un total de 62 sujetos.

El personal fijo está conformado por 3 áreas las cuales son:

- La gerencia general: La cual tiene un área que dirige de forma directa, conformada por (6) en área de estudios.

- Administración: conformada por (1) administrador y (1) asistente administrativo y sus áreas de apoyo conformada por (5) en tesorería, (2) en contabilidad, (3) en logística, (4) en sistemas y (3) en marketing e imagen.
- Gerencia de Obras: conformada por (2) gerentes y (2) asistentes y sus áreas de apoyo conformado por (1) jefe y (1) asistente en maquinaria, (23) Operadores de unidades, (3) en Obras, (1) en calidad, (1) en seguridad, (1) en medio ambiente y (2) en finanzas.

Muestra

Es Probabilístico, es aquella donde todos los miembros de la población tienen la misma opción de conformarla, integrándose por los 62 sujetos que forman parte de la empresa AHREN.

Unidad de muestreo

Estará integrada por el personal fijo directamente dependiente de la Central, de la empresa AHREN, que suma un total de 62 sujetos.

Unidad de análisis

La unidad de análisis está constituida por el personal fijo directamente dependiente de la Central, de la empresa AHREN, que suma un total de 62 sujetos.

Tipo de muestreo

La muestra es por conveniencia y se hará la muestra poblacional aplicando el test de cultura organizacional y el desempeño laboral a los 64 sujetos que vienen a ser el 100%

Instrumentos de la recolección de datos

Para la recolección de datos cuantitativos, se diseñaron y aplicaron dos instrumentos:

1. Test para evaluar la variable independiente, cultura organizacional, que será aplicada a el personal fijo directamente dependiente de la Central, de la empresa AHREN, Consta de 36 ítems en una escala de respuesta tipo Likert de categorías: a) Nunca = 1, b) Rara vez = 2, c) Alguna vez = 3, d) Frecuentemente =4, e) Siempre = 5.

2. Test para evaluar la variable dependiente, el desempeño laboral, que será aplicada a el personal fijo directamente dependiente de la Central, de la empresa AHREN, Consta de 21 ítems en una escala de respuesta tipo Likert de 5 categorías: a) Nunca = 1, b) Rara vez = 2, c) Alguna vez = 3, d) Frecuentemente =4, e) Siempre = 5.

Así como un pequeño cuestionario para conocer una serie de variables, fundamentalmente de carácter demográfico, como edad, sexo, antigüedad en el cargo y en la empresa, grado de introducción y si cuenta con experiencias laborales en cargos gerenciales.

Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Descripción de la aplicación de instrumentos

Para llevar a cabo el siguiente estudio, se realizará los test de evaluación personalmente dirigidas al personal fijo de la

La técnica para recolectar datos fue el test uno enfocado a la cultura organizacional enfocando aspectos como: visión de la empresa, misión de la empresa, valores, habilidades, clima organizacional, motivación y liderazgo; a la vez se los obtiene considerando respuestas como nunca, rara vez, alguna vez, frecuentemente y siempre.

Y otro enfocado al desempeño laboral enfocando aspectos como: Cumplimiento laboral, conocimiento del trabajo, disciplina, capacidad de aprendizaje, orientación a los resultado y relaciones en la comunicación; a la vez se los obtiene considerando respuestas como nunca, rara vez, alguna vez, frecuentemente y siempre.

Procedimiento de recolección de datos

Para el procesamiento de recolección de datos se planea utilizar los softwares, hojas de cálculo (MS-Excel) y SPSS en la versión actual.

Procesamiento y análisis estadístico

Para el procesamiento y análisis estadístico, se toma en cuenta el coeficiente de correlación de Pearson para el test para la evaluación de cultura organizacional y desempeño laboral, el cual nos permitirá medir el grado de relación de las dimensiones de cada variable y posteriormente analizar esta relación.

IV. RESULTADOS

Presentación de resultados

Tabla 1

Datos de los colaboradores de Ahren contratistas generales S.A.C.

		f	%
Edad	De 18 a 28 años	13	20.3%
	De 29 a 39 años	48	75.0%
	De 40 a más	3	4.7%
	Total	64	100.0%
Sexo	femenino	24	37.5%
	masculino	40	62.5%
	Total	64	100.0%
Antigüedad en el cargo	De 1 a 2 años	21	32.8%
	De 3 a 4 años	24	37.5%
	De 5 a 6 años	8	12.5%
	De 7 a más	11	17.2%
	Total	64	100.0%
Antigüedad en la empresa	De 1 a 2 años	23	35.9%
	De 3 a 4 años	27	42.2%
	De 5 a 6 años	13	20.3%

	De 7 a más	1	1.6%
	Total	64	100.0%
	Primaria	0	0.0%
	Secundaria	3	4.7%
Grado de instrucción	Técnico	10	15.6%
	Superior	35	54.7%
	Postgrado	16	25.0%
	Total	64	100.0%
Experiencias laborales en cargos gerenciales	Si	12	18.8%
	No	52	81.3%
	Total	64	100.0%

En la tabla 1 observamos que el tamaño de la muestra fue de 100 colaboradores, de los cuales 70 son mujeres y 30 hombres. Entre los cuales se encontró que el 58% tiene entre 36 y 42 años. El 56% es casado y el 48% lleva un tiempo de servicio de 4 a 5 años.

Frecuencias obtenidas en los indicadores, según dimensiones de cada variable

Tabla 2

Nivel de Cultura Organizacional y sus dimensiones

Cultura Organizacional			
		f	%
Visión de la empresa	Bajo	16	25.0%
	Medio	35	54.7%
	Alto	13	20.3%
Misión de la empresa	Bajo	28	43.8%
	Medio	26	40.6%
	Alto	10	15.6%
Valores	Bajo	16	25.0%
	Medio	34	53.1%
	Alto	14	21.9%

Habilidades	Bajo	20	31.3%
	Medio	38	59.4%
	Alto	6	9.4%
Clima Organizacional	Bajo	20	31.3%
	Medio	32	50.0%
	Alto	12	18.8%
Motivación	Bajo	30	46.9%
	Medio	22	34.4%
	Alto	12	18.8%
Liderazgo	Bajo	15	23.4%
	Medio	37	57.8%
	Alto	12	18.8%
Cultura Organizacional	Bajo	16	25.0%
	Medio	32	50.0%
	Alto	16	25.0%
Total		64	100.0%

En la tabla 2, se muestra el nivel de cultura organizacional y sus respectivas dimensiones. En la primera dimensión se observa que el 55% de la empresa presenta un nivel medio en cuanto a la **visión** de la empresa. Para la segunda dimensión se observa que el 44% presenta un nivel bajo con respecto a la **misión** de la empresa.

Se considera que la visión y misión es importante por cuanto muestran el impacto que espera lograr la organización, guiando sus propósitos, (Cervera, 2013). Para fortalecer la visión en las mentes de cada uno de los trabajadores de la empresa, se debiera realizar lo siguiente:

- a). Trabajar conjuntamente en el desarrollo de un evento motivan para ser implementada por la alta Gerencia para la permeabilización y difusión de esta nueva Identidad Corporativa.
- b). Difundir en periódicos murales de todas las obras. Que llame su atención, difusión más animada. En ambos idiomas (Quechua y Español).
- c). Incluir en la prueba final del reclutamiento del personal, conocer y saber la visión y misión de la empresa.

Seguidamente en la tercera dimensión se observa que el 53% presenta un nivel medio en cuanto a valores. Para Hoebel (1973) indica que estos principios son los ejes sobre los que se articula la cultura, patrones de conducta dentro del conjunto global de potencialidades, tanto individual como colectivo (Santiago, 2006).

En la cuarta dimensión la cual es habilidades se observa que el 59% presenta un nivel medio. La empresa debiera aplicar algunas estrategias que mejoren el desarrollo de las habilidades.

Observamos en la quinta dimensión que el 50 % muestra un nivel medio con respecto al clima organizacional.

La sexta dimensión muestra que el 47% demuestra un nivel bajo en cuanto a motivación.

Finalmente, para la dimensión de Liderazgo se observa que el 58% muestra un nivel medio.

En resumen, el nivel predominante de *cultura organizacional* se encuentra en el nivel medio con 50%, el cual muestra que la cultura organizacional de los colaboradores de Ahren contratistas generales S.A.C respecto a sus dimensiones están siendo atendidas, pero no de la forma correcta.

Tabla 3

Nivel de Desempeño Laboral y sus dimensiones

Desempeño Laboral			
		f	%
Cumplimiento Laboral	Bajo	44	68.8%
	Medio	16	25.0%
	Alto	4	6.3%
Conocimiento del trabajo	Bajo	23	35.9%
	Medio	32	50.0%
	Alto	9	14.1%
Disciplina	Bajo	5	7.8%

	Medio	38	59.4%
	Alto	21	32.8%
Capacidad de aprendizaje	Bajo	22	34.4%
	Medio	27	42.2%
	Alto	15	23.4%
Orientación a los resultados	Bajo	23	35.9%
	Medio	27	42.2%
	Alto	14	21.9%
Relaciones en la comunicación	Bajo	29	45.3%
	Medio	28	43.8%
	Alto	7	10.9%
Desempeño Laboral	Bajo	16	25.0%
	Medio	37	57.8%
	Alto	11	17.2%
Total		64	100%

En la tabla 3, se muestra el nivel de desempeño laboral y sus respectivas dimensiones. En la primera dimensión se observa que el 69% de la empresa presenta un nivel bajo en cuanto a cumplimiento laboral, que para Montaña & Torres, (2015) el control permite saber, si el trabajo realizado en un tiempo determinado, ha permitido el cumplimiento de los objetivos planteados para la empresa y definidos por el proceso de planeación

Se requiere que la empresa fortalezca el cumplimiento laboral a través de,

- a). Cambiar la mentalidad laboral. Un trabajador no es mejor por estar más horas en su puesto. Hay que desterrar la cultura del “preceptismo” tanto para los trabajadores como para una dirección que parece valorar este factor en perjuicio del cumplimiento de objetivos.
- b). Modificar conductas en el trabajo. Que determinadas formas de trabajar se arrastren desde mucho tiempo atrás, no significa que sean las correctas ni las más apropiadas para los tiempos actuales
- c). Evitar las distracciones. Todas las ventajas que nos aportan las nuevas tecnologías, pierden parte de su sentido cuando nos distraen de lo fundamental, tanto en la vida

laboral como en la privada. Es difícil concentrarse en el trabajo consultando el correo constantemente o escuchando la señal del whatsapp a cada instante. Hay momentos en que se impone desconectar.

Para la segunda dimensión se observa que el 50% presenta un nivel medio con respecto al conocimiento del trabajo.

Seguidamente en la tercera dimensión se observa que el 42% presenta un nivel medio en cuanto a disciplina. Sin duda que la disciplina es un valor muy importante, pues esta puede impactar favorablemente a la empresa.

En la cuarta dimensión la cual es capacidad de aprendizaje se observa que el 42% presenta un nivel medio. Algunos autores sostienen que la capacidad de aprendizaje se puede desarrollar mediante.

Observamos en la quinta dimensión que el 42 % muestra un nivel medio con respecto a la orientación a los resultados. Algunas estrategias que ayudarían a la orientación a los resultados son:

Finalmente, la sexta dimensión muestra que el 45% demuestra un nivel bajo en cuanto a relaciones en la comunicación.

En resumen, el nivel predominante de desempeño laboral se encuentra en el nivel medio con un 58%, el cual muestra que la cultura organizacional de los colaboradores de Ahren contratistas generales S.A.C respecto a sus dimensiones están siendo atendidas, pero no de la forma correcta.

Análisis e interpretación de los resultados

Tabla 4

Nivel de los indicadores según dimensiones de Cultura Organizacional

CULTURA ORGANIZACIONAL		
DIMENSIONES	INDICADORES	%
Liderazgo (81%)	Analiza sus logros alcanzados.	85%
	Es participativo	82%
	Soluciona problemas.	81%
	Es comunicativo.	80%
	Tiende a proponer mejoras en su lugar de trabajo.	77%
Motivación (79%)	Siente satisfacción de su cargo y funciones que realiza en la empresa.	85%
	La empresa cumple a tiempo con su remuneración.	83%
	La empresa respeta sus horarios de labores.	83%
	La empresa le brinda seguridad frente a cualquier situación.	81%
	Percibe hasta el momento el logro de sus objetivos individuales.	80%
	La empresa recompensa algún acto adicional dentro de sus labores.	77%
	La empresa brinda capacitaciones constantes para desarrollar su potencial.	75%
Percibe hasta el momento el logro de sus objetivos individuales.	68%	
Valores (77%)	Responsabilidad: Cumple con las tareas asignadas con mucho ahínco.	85%
	Lealtad: Refleja gratitud y compromiso por sus compañeros y la organización.	82%
	Amor por el trabajo: Refleja dedicación y respeto al trabajo en equipo.	72%
	Calidad de servicio: Refleja eficacia, eficiencia y efectividad la empresa.	69%
Habilidades (75%)	Es empático con sus compañeros de trabajo.	89%
	Usted se adapta con normalidad a los cambios.	78%
	Muestra capacidad de administrar su tiempo.	78%
	Tiene capacidad comunicativa.	75%
	Tiene capacidad de liderazgo.	72%
	Cuando tienes conflictos sabes manejarlos.	59%
Clima Organizacional (72%)	En su trabajo hay mucho compañerismo.	79%
	Existe mayormente compromiso con los objetivos de la empresa.	79%
	Le agrada trabajar en equipo.	72%
	La empresa presenta una efectiva coordinación en las áreas de trabajo.	67%
	Posee libertad para tomar sus propias decisiones.	62%
Visión de la empresa (68%)	La visión es positiva y alentadora.	70%
	Se identifica con la visión de la empresa.	69%
	La visión es realista.	67%
	La visión es integradora: compartida entre todos.	66%
Misión de la empresa (68%)	La misión refleja la imagen de la empresa.	69%
	La misión manifiesta compromiso.	69%
	La misión refleja las expectativas de los clientes.	68%
	La misión es integradora: compartida entre todos.	66%

El resultado nos muestra que las dimensiones más significativas para la cultura organizacional es en primer lugar el liderazgo que posee un nivel de 81%, cuyo indicador más sobresaliente es “analiza sus logros alcanzados” con un nivel de 85%, así mismo el nivel más bajo es de “tiende a proponer mejoras en su lugar de trabajo” con un nivel de 77%. Podemos observar que son 3 los factores que predominan indicadores más significativos, liderazgo, motivación y valores.

Sin embargo, observamos como dimensiones menos significativas a la visión y misión, si los colaboradores de una empresa no tienen en claro su visión y misión a futuro, por efecto hará que el personal solo se enfoque en su realización personal, es decir, en alcanzar sus propios ideales. Radicando sus esfuerzos solo por la retribución económica y no el beneficio que como empresa se pueda conseguir, también influye en el trabajo de equipo. y la identidad con la empresa.

Tabla 5

Nivel de los indicadores según dimensiones de desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL		
DIMENSIONES	INDICADORES	%
Disciplina (81%)	Frecuentemente el apego a las normas y políticas de la empresa.	83%
	Demuestra acatamiento de las normas así como su puntualidad y asistencia.	78%
Orientación a Resultados (80%)	Los recursos conseguidos son satisfactorios.	84%
	Predisposición a pesar de no disponer con todos los recursos.	81%
	Consigue buenos resultados, con los recursos disponibles.	81%
	Optimiza los recursos.	75%
Capacidad de aprendizaje (75%)	Tiene predisposición para aprender y conocimiento de los procesos.	81%
	Capta los hechos, procedimientos, procesos y enseñanzas satisfactoriamente.	72%
	Posee Eficaz receptividad de los procesos, hechos e información proporcionada y buscada.	72%
Conocimiento del trabajo (79%)	Demuestra aceptables conocimientos en trabajo.	81%
	Posee muy buenos conocimientos en el área.	81%
	En la ejecución del trabajo, demuestra amplios conocimientos en el área y/o procesos afines.	81%
	Aplica limitados conocimientos.	34%
Relaciones en la comunicación (65%)	Su manera de comportarse evidencia buenas relaciones en el trabajo.	82%
	Su interacción permite aceptables relaciones con el equipo y/o clientes externos.	81%
	Su trato provoca permanentemente malestar en el trabajo.	31%
Cumplimiento laboral (57%)	Cumple con el trabajo en los tiempos previstos demostrando iniciativa en los plazos establecidos.	76%
	Cumple con el trabajo en tiempos establecidos sin errores.	76%
	Cumple con retraso el trabajo asignado.	43%
	Cumple medianamente el trabajo en los tiempos propuestos.	33%

El resultado nos muestra que las dimensiones más significativas para el desempeño laboral es en primer lugar la disciplina que posee un nivel de 81%, cuyo indicador más sobresaliente es “frecuentemente el apego a las normas y políticas de la empresa” con un nivel de 83%, así mismo el nivel más bajo es de “Demuestra acatamiento de las normas, así como su puntualidad y asistencia” con un nivel de 78%. Podemos observar que son 3 los factores que predominan los cuales son disciplina, orientación a resultados y capacidad de aprendizaje. Sin embargo, observamos entre las dimensiones menos significativas a las relaciones en la comunicación. Mejorar las relaciones en la comunicación a futuro generará la efectividad y el buen rendimiento de una empresa, Se debe realizar constantemente actividades en las que se interactúe entre todas las áreas, mejorando así la relación en la comunicación y proyectando una buena imagen empresarial.

Propuesta

Para alcanzar fortalecer la cultura organizacional se propone las siguientes estrategias:

- Nadie en ningún lugar lo sabe todo, esa es una verdad absoluta. Es necesario que la organización tenga un equipo fuerte que se apoye en todo momento, que se ayude para resolver los problemas en conjunto y que permita la participación de todos los integrantes de la plantilla, Romero & Salcedo, (2006) menciona que los miembros deben trabajar en conjunto brindando soluciones a los problemas de integración interna y de adaptación externa. Las culturas que cerradas que fomentan la exclusión afectan gravemente la productividad y competitividad de los empleados y la compañía.
- Un equipo robusto se compone de personas con habilidades complementarias, diferentes personalidades, aportes, expectativas e intereses. La diversidad en esos campos es un elemento clave para la cohesión de todo el grupo de trabajo. Diferentes puntos de vista ayudan a encontrar mejores soluciones y alternativas.
- Todos los integrantes de una organización tienen conocimientos y aportes para compartir con el resto de sus compañeros. Establecer una cultura en la que todos los integrantes puedan hablar cuando lo necesiten, al tiempo que escuchan a sus

compañeros con atención y sin interrupciones es básico para fortalecer el ambiente laboral y el trabajo en equipo.

- La comunicación es la base de cualquier relación, en este caso las laborales. Es el vehículo fundamental para que la asimilación de la **cultura organizacional** por parte de los colaboradores sea óptima. De los procesos y mecanismos de comunicación establecidos al interior de la compañía depende que los directivos y jefes puedan transmitir adecuadamente los principios, acciones, valores y metas corporativas que van a definir la cultura de la organización.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Se concluye que la cultura organizacional en la empresa Ahren contratistas generales S.A.C se relaciona favorablemente con el desempeño laboral y sus respectivas dimensiones, por lo tanto, a mayor nivel de cultura organizacional, el desempeño laboral de los colaboradores de la constructora será mejor.

Acorde a los resultados vemos que la constructora, necesita fortalecer la cultura organizacional con el propósito de tener un buen desempeño.

Recomendaciones

Recomiendo a la empresa, desde su alta gerencia poner mayor énfasis, ya que muchas veces vemos que no le prestan atención en fortalecer su cultura organizacional, actividades como reuniones semanales para motivar y recordar la mira de la empresa, pueden hacer cambios significativos y por lo tanto repercutir en su desempeño laboral de sus colaboradores.

REFERENCIAS

- Acabal, M. R. G., & Previo. (2014). Realizado En Serviteca Altense De Quetzaltenango). “Estrés Y Desempeño Laboral” (Estudio Realizado En Serviteca Altense De Quetzaltenango).
- Almeida, V. del R. C. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes , empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*.
- Alvarado, O., & Monroy, R. (2013). Cultura organizacional en una empresa propiedad de sus trabajadores Cuadernos. *Cuadernos de Administración*, 26(47), 259–283. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20531182011>
- Calderon, G., Murillo, S., & Torres, K. (2003). Cultura Organizacional y bienestar Laboral. *Cuadernos de Administración. Pontificia Universidad Javeriana*, 16(25), 109–137. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20502506>
- Cantillo, J. (2013). Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño. *Económicas CUC*, 34(1), 131–152. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5085531&info=resumen&idioma=SPA>
- Cújar, A., Ramos, C., Hernández, H., & López, J. (2013). Cultura organizacional: evolución en la medición. *Estudios Gerenciales*, 29(128), 350–355. <http://doi.org/10.1016/j.estger.2013.09.009>
- Figueroa, L. (2014). Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental. *Igarss 2014*, (1), 1–5. <http://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Gálvez, E., & García, D. (2010). Cultura Organizacional y rendimiento de las Mipymes de mediana y alta tecnología un estudio empírico en Cali, Colombia, 24(42), 125–145.
- Gómez, A. (2003). Cultura en las PYMES del sector del juguete y auxiliares: implicaciones para la implantación de sistemas de calidad, 1–376. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=38519&info=resumen&idioma=SPA>

- Guadalupe, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Acimed*, 20(4), 67–75.
- Herrera, M. I. (2007). Los valores de los adolescentes, de sus padres y profesores, en función de que el contexto educativo sea monocultural o pluricultural. *Departamento de Psicología Evolutiva Y de La Educación*.
- Lay, E. (2012). *Implicancias de la cultura organizacional en la sostenibilidad de una organización de la sociedad civil. El caso de la asociación cultural arenas y estera 2008-2012*.
- Linares, M., Ochoa, S., & Ochoa, B. (2013). Cultura organizacional y evaluación del desempeño del personal académico. Estudio de caso en una institución de educación superior pública mexicana. *Nova Scientia*, 6, 324–345. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203329578018>
- Martínez, M. (2010). Relaciones entre cultura y desempeño organizacional en una muestra de empresas colombianas: Reflexiones sobre la utilización del modelo de Denison. *Cuadernos de Administración Bogotá Colombia*, 23(40), 163–190.
- Martínez Méndez, R., Monserrat Vera Muñoz, M. A., & Serafín Vera Muñoz, J. G. (2014). Cultura organizacional y efectividad en las pequeñas empresas constructoras de Puebla - México.
- Meléndez, R. (2015). Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas.
- Montaña, A., & Torres, G. (2015). Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. *PhD Proposal*, 1. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, XVI(3), 493–505.
- Pedraza, L., Obispo, K., Vásquez, L., & Gómez, L. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein : Estudio fenomenológico. *Clío América*, 9(17), 17–25.
- Perea, R. S. S., Hernández, L. D., & Hoz, G. P. (2012). Las competencias y el

- desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Revista Cubana de Educacion Medica Superior*, 26(4), 604–617.
- Queipo, B., & Useche, M. C. (2002). El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, VIII(3), 486–496.
 - Rivas M, S. A. (2006). La cultura organizacional y su relacion con el desempeño laboral del personal adscrito al centro clínico quirurgico Divino Niño C.A., 93. Retrieved from http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/104/1/TESIS-658.3145_R622_01.pdf
 - Rodriguez, C., & Romo, L. (2013). Relación entre Cultura y Valores Organizacionales. *Conciencia Tecnologica*, (45), 12–17.
 - Romero, J. J., & Salcedo, I. (2006). Cultura Organizacional y Gestión de la Calidad en una Empresa del Estado venezolano. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 11(33), 83–104.
 - Salazar, A. M. (2008). Estudio De La Cultura Organizacional , Según Cameron Y Quinn: Caso De Una Empresa Del Sector Asegurador Venezolano, 95. Retrieved from <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5070.pdf>
 - Santiago, G. (2006). No Title, (c).
 - Terán, O., & Lorenzo, J. (2011). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior. *Omnia*, 17(1), 96–110. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73718406007>
 - Velasco, R. (2015). *Modelo de cultura organizacional y alineación estratégica para una maquiladora de exportación*.

ANEXOS

Anexo 1. Hoja de Declaración de Originalidad

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Yo Denisse Valenzuela Quispe, identificado con DNI número 70295374 estudiante del IX Ciclo de la carrera de Administración en la asignatura de Investigación II,

DECLARO:

Que el Trabajo de Investigación o Tesis que estoy elaborando para obtener el Título Profesional, y cuyo título es

Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la constructora Ahren contratistas generales S.A.C 2017.

y cuyo tutor es:

Dr. Paredes Aguirre Ramos Alfonso

es original y que todas las fuentes utilizadas para su realización han sido debidamente citadas en el mismo.

Lima 15 de junio de 2017.

Firma



TEST PARA EVALUAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL



El test que a continuación se presenta, tiene el propósito de recolectar información, que facilitará el desarrollo de un trabajo de grado que lleva como título: La cultura organizacional y Desempeño laboral en constructora Ahren Contratistas Generales S.A.C. – 2017. Vale destacar que la información suministrada por usted es estrictamente confidencial.

A. Datos generales

Edad: _____

Sexo: ()F ()M

Antigüedad en el cargo: _____

Antigüedad en la empresa: _____

Grado de instrucción: () Primaria () Secundaria () Técnico () Superior () Postgrado

Experiencias laborales en cargos gerenciales: () SI () NO

B. Percepción de la cultura organizacional

Instrucciones:

A continuación, encontrará 36 enunciados relacionados con la empresa y su trabajo; lea cuidadosamente y con atención cada pregunta antes de responder, se le pide comprensión, colaboración y veracidad para marcar la alternativa.

Marque con una “X” la alternativa (s) que usted considere correcta.

Según la siguiente leyenda:

1=Nunca, 2=Rara vez, 3= Alguna vez, 4= Frecuentemente, 5= Siempre

	1	2	3	4	5
VISIÓN DE LA EMPRESA					
1. Se identifica con la visión de la empresa					
2. La visión es positiva y alentadora					
3. La visión es realista					
4. La visión es integradora: compartida entre todos					
	1	2	3	4	5
MISIÓN DE LA EMPRESA					
5. La misión refleja la imagen de la empresa					
6. La misión manifiesta compromiso					
7. La misión refleja las expectativas de los clientes					
8. La misión es integradora: compartida entre todos					
	1	2	3	4	5
VALORES					

9. Calidad de servicio: Refleja eficacia, eficiencia y efectividad la empresa					
10. Amor por el trabajo: Refleja dedicación y respeto al trabajo en equipo					
11. Responsabilidad: Cumple con las tareas asignadas con mucho ahínco					
12. Lealtad: Refleja gratitud y compromiso por sus compañeros y la organización					
	1	2	3	4	5
HABILIDADES					
13. Tiene capacidad comunicativa					
14. Tiene capacidad de liderazgo					
15. Cuando tienes conflictos sabes manejarlos					
16. Es empático con sus compañeros de trabajo					
17. Usted se adapta con normalidad a los cambios					
18. Muestra capacidad de administrar su tiempo					
	1	2	3	4	5
CLIMA ORGANIZACIONAL					
19. Posee libertad para tomar sus propias decisiones					
20. En su trabajo hay mucho compañerismo					
21. Existe mayormente compromiso con los objetivos de la empresa					
22. La empresa presenta una efectiva coordinación en las áreas de trabajo					
23. Le agrada trabajar en equipo					
	1	2	3	4	5
MOTIVACIÓN					
24. Siente satisfacción de su cargo y funciones que realiza en la empresa					
25. La empresa cumple a tiempo con su remuneración					
26. La empresa respeta sus horarios de labores					
27. La empresa recompensa algún acto adicional dentro de sus labores					
28. Siente que está desarrollándose como profesional dentro de su centro de labor					
29. La empresa le brinda seguridad frente a cualquier situación					
30. La empresa brinda capacitaciones constantes para desarrollar su potencial					
31. Percibe hasta el momento el logro de sus objetivos individuales					
	1	2	3	4	5
LIDERAZGO					
32. Es participativo					
33. Soluciona problemas					
34. Tiende a proponer mejoras en su lugar de trabajo					
35. Analiza sus logros alcanzados					
36. Es comunicativo					

C. Percepción del desempeño laboral

Instrucciones:

A continuación, encontrará 21 enunciados relacionados con su trabajo; lea cuidadosamente y con atención cada pregunta antes de responder, se le pide comprensión, colaboración y veracidad para marcar la alternativa.

Marque con una "X" la alternativa (s) que usted considere correcta.

Según la siguiente leyenda:

1=Nunca, 2=Rara vez, 3= Alguna vez, 4= Frecuentemente, 5= Siempre

	1	2	3	4	5
CUMPLIMIENTO LABORAL					
1. Cumple con el trabajo en los tiempos previstos demostrando iniciativa en los plazos establecidos					
2. Cumple con el trabajo en tiempos establecidos sin errores					
3. Cumple medianamente el trabajo en los tiempos propuestos					
4. Cumple con retraso el trabajo asignado					
	1	2	3	4	5
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO					
6. Demuestra aceptables conocimientos en trabajo					
7. Posee muy buenos conocimientos en el área					
8. En la ejecución del trabajo, demuestra amplios conocimientos en el área y/o procesos afines					
9. Aplica limitados conocimientos					
	1	2	3	4	5
DISCIPLINA					
10. Demuestra acatamiento de las normas así como su puntualidad y asistencia					
11. Frecuentemente el apego a las normas y políticas de la empresa					
	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE APRENDIZAJE					
12. Tiene predisposición para aprender y conocimiento de los procesos					
13. Capta los hechos, procedimientos, procesos y enseñanzas satisfactoriamente					
14. Posee Eficaz receptividad de los procesos, hechos e información proporcionada y buscada					
	1	2	3	4	5

ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS					
15. Predisposición a pesar de no disponer con todos los recursos.					
16. Optimiza los recursos.					
17. Consigue buenos resultados, con los recursos disponibles					
18. Los recursos conseguidos son satisfactorios					
	1	2	3	4	5
RELACIONES EN LA COMUNICACIÓN					
19. Su manera de comportarse evidencia buenas relaciones en el trabajo					
20. Su interacción permite aceptables relaciones con el equipo y/o clientes externos					
21. Su trato provoca permanentemente malestar en el trabajo					