



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**HUMANAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE**  
**LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE**  
**TELECOMUNICACIONES MUNDO ANDROID TECHNOLOGY**  
**E.I.R.L. – 2023**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**YARITZA ROSARIO AGUILAR ALVARO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PUNO – PERÚ**

**2025**



# YARITZA ROSARIO AGUILAR ALVARO

## CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES...

My Files

My Files

Universidad Nacional del Altiplano

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::8254:477519801

Fecha de entrega

31 Jul 2025, 8:08 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

31 Jul 2025, 8:11 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE ....pdf

Tamaño de archivo

2.0 MB

126 Páginas

24.299 Palabras

137.634 Caracteres





## 12% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

### Fuentes principales

- 10% Fuentes de Internet
- 6% Publicaciones
- 10% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

-----  
D. Sr. Felix Henry Gutierrez Castillo  
Licenciado en Administración  
CLAD. N° 03772

-----  
Dra. Gisel Aliaga Melo  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION  
E.C.A.H. - UNAP UNO





**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES MUNDO  
ANDROID TECHNOLOGY E.I.R.L. – 2023**

**TESIS PRESENTADA POR:  
YARITZA ROSARIO AGUILAR ALVARO  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**



**APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:**

**PRESIDENTE:**

.....  
D.Sc. BRAULIO SALOME VILLA RUIZ

**PRIMER MIEMBRO:**

.....  
M.Sc. GIOVANA ARASELI FLORES TURPO

**SEGUNDO MIEMBRO:**

.....  
D.Sc. GINA ELIZABETH ROMANI ALEJO

**ASESOR DE TESIS:**

.....  
D.Sc. FELIX HENRY GUTIERREZ CASTILLO

**ÁREA:** Administración de recursos humanos

**TEMA:** Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones Mundo Android Technology E.I.R.L. – 2023

**FECHA DE SUSTENTACIÓN: 12 de mayo de 2025**



## DEDICATORIA

A mis padres, Juan Aguilar y Evangelina Alvaro, por su amor incondicional y su apoyo constante. Gracias por ser mi guía y fortaleza a lo largo de este recorrido académico. Su sacrificio y dedicación han sido fundamentales para la consecución de este logro.

A mi hermana Paola Yomira Aguilar, por ser mi compañera de vida y mi mayor fuente de inspiración. Gracias por tu inquebrantable aliento y por celebrar conmigo cada pequeño logro. Tu apoyo ha sido un pilar esencial en este viaje.

**Yaritza Rosario Aguilar Alvaro**



## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por la fortaleza y sabiduría en mi trayectoria académica.

A mi querida casa de estudios Universidad Nacional del Altiplano por proporcionarme un entorno enriquecedor y las oportunidades para mi crecimiento personal y profesional.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración, por inculcarme todos sus conocimientos a lo largo de mis estudios universitarios.

A mi asesor de tesis D.Sc. Felix Henry Gutierrez Castillo, por su paciencia y guía invaluable durante el proceso de la realización de esta investigación.

A los miembros del jurado D.Sc. Braulio Salome Villa Ruiz; M.Sc. Giovana Araseli Flores Turpo y D.Sc. Gina Elizabeth Romani Alejo, por sus detalladas observaciones que ayudaron a la mejora de la investigación.

Al gerente de la empresa Mundo Android Technology, por brindarme la información necesaria para la elaboración de la investigación, y a los trabajadores de la misma por la colaboración durante la aplicación de los instrumentos.

**Yaritza Rosario Aguilar Alvaro**



# ÍNDICE GENERAL

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b>	
<b>ACRÓNIMOS</b>	
<b>RESUMEN .....</b>	<b>15</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>18</b>
<b>1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>20</b>
1.2.1 Problema general.....	20
1.2.2 Problemas específicos .....	20
<b>1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>21</b>
1.3.1 Hipótesis general .....	21
1.3.2 Hipótesis específicas .....	21
<b>1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION .....</b>	<b>21</b>
<b>1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>22</b>
1.5.1 Objetivo general .....	22
1.5.2 Objetivos específicos .....	23



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

<b>2.1</b>	<b>ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>24</b>
2.1.1	A nivel internacional .....	24
2.1.2	A nivel nacional .....	26
2.1.3	A nivel local .....	30
<b>2.2</b>	<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>30</b>
2.2.1	Cultura organizacional .....	30
2.2.2	Enfoques teóricos sobre cultura organizacional.....	31
2.2.2.1	Enfoque funcionalista .....	31
2.2.2.2	Enfoque interpretativo-simbólico. ....	32
2.2.2.3	Enfoque evolutivo. ....	33
2.2.3	Cultura organizacional fuerte y débil.....	33
2.2.3.1	Cultura organizacional fuerte.....	33
2.2.3.2	Cultura organizacional débil .....	33
2.2.4	Importancia de cultura organizacional .....	34
2.2.5	Dimensiones de la cultura organizacional.....	35
2.2.5.1	Implicación.....	35
2.2.5.2	Consistencia .....	37
2.2.5.3	Adaptabilidad .....	38
2.2.5.4	Misión .....	40
2.2.6	Desempeño laboral.....	41
2.2.6.1	Teoría del desempeño y la adaptabilidad .....	42
2.2.6.2	Importancia de la evaluación del desempeño .....	42
2.2.6.3	La evaluación del desempeño .....	43



<b>2.3</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>44</b>
------------	-------------------------------	-----------

### **CAPÍTULO III**

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

<b>3.1</b>	<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>47</b>
<b>3.2</b>	<b>PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO .....</b>	<b>48</b>
<b>3.3</b>	<b>PROCEDIMIENTO DEL MATERIAL UTILIZADO .....</b>	<b>49</b>
3.3.1	Técnica .....	49
3.3.2	Instrumento .....	49
3.3.3	Validez y confiabilidad del instrumento .....	51
<b>3.4</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA .....</b>	<b>52</b>
3.4.1	Población de estudio .....	52
3.4.2	Muestra.....	52
<b>3.5</b>	<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>53</b>
3.5.1	Enfoque de la investigación .....	53
3.5.2	Alcance de la investigación.....	54
3.5.3	Diseño de la investigación .....	54
<b>3.6</b>	<b>VARIABLES .....</b>	<b>55</b>
<b>3.7</b>	<b>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>56</b>
3.7.1	Procesamiento y análisis de datos .....	56
3.7.2	Prueba de normalidad.....	56
3.7.3	Contrastación de hipótesis.....	57
3.7.3.1	Correlación de Pearson .....	57

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

<b>4.1</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>58</b>
------------	-------------------------	-----------



4.1.1	Análisis descriptivo .....	58
4.1.2	Estadística inferencial .....	66
4.1.2.1	Relación entre la dimensión implicación y el desempeño laboral de los trabajadores.....	66
4.1.2.2	Relación entre la dimension consistencia y el desempeño laboral de los trabajadores.....	70
4.1.2.3	Relación entre la dimension adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores.....	75
4.1.2.4	Relación entre la dimension misión y el desempeño laboral de los trabajadores .....	80
4.1.2.5	Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mundo Android Technology E.I.R.L. - 2023. ....	85
4.1.3	Contrastación de hipótesis.....	86
4.1.3.1	Contrastación hipótesis general.....	87
4.1.3.2	Contrastación hipótesis específica 1.....	88
4.1.3.3	Contrastación hipótesis específica 2.....	90
4.1.3.4	Contrastación hipótesis específica 3.....	91
4.1.3.5	Contrastación hipótesis específica 4.....	93
<b>4.2</b>	<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>95</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>98</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>101</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>104</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>108</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Escala valorativa para la variable cultura organizacional .....	50
<b>Tabla 2.</b> Escala valorativa para la variable desempeño laboral .....	50
<b>Tabla 3.</b> Alfa de Cronbach para el cuestionario sobre cultura organizacional .....	51
<b>Tabla 4.</b> Alfa de Cronbach para el cuestionario sobre desempeño laboral .....	51
<b>Tabla 5.</b> Muestra de estudio .....	53
<b>Tabla 6.</b> Operacionalización variable cultura organizacional .....	55
<b>Tabla 7.</b> Operacionalización variable desempeño laboral .....	55
<b>Tabla 8.</b> Prueba estadística de normalidad Shapiro Wilk .....	56
<b>Tabla 9.</b> Niveles de medición del coeficiente de correlación Pearson.....	57
<b>Tabla 10.</b> Dimensión implicación .....	58
<b>Tabla 11.</b> Dimensión consistencia .....	59
<b>Tabla 12.</b> Dimensión adaptabilidad .....	60
<b>Tabla 13.</b> Dimensión misión .....	61
<b>Tabla 14.</b> Nivel de desempeño laboral en la empresa.....	63
<b>Tabla 15.</b> Empoderamiento y desempeño laboral de los trabajadores .....	66
<b>Tabla 16.</b> Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores .....	67
<b>Tabla 17.</b> Desarrollo de capacidades y desempeño laboral de los trabajadores .....	69
<b>Tabla 18.</b> Valores fundamentales y desempeño laboral de los trabajadores.....	70
<b>Tabla 19.</b> Acuerdos y desempeño laboral de los trabajadores .....	72
<b>Tabla 20.</b> Coordinación e integración y desempeño laboral de los trabajadores.....	73
<b>Tabla 21.</b> Orientación al cambio y desempeño laboral de los trabajadores.....	75
<b>Tabla 22.</b> Orientación al cliente y desempeño laboral de los trabajadores .....	77
<b>Tabla 23.</b> Aprendizaje organizativo y desempeño laboral de los trabajadores .....	78



<b>Tabla 24.</b> Propósitos estratégicos y desempeño laboral de los trabajadores.....	80
<b>Tabla 25.</b> Metas y objetivos y desempeño laboral de los trabajadores .....	82
<b>Tabla 26.</b> Visión y desempeño laboral de los trabajadores .....	83
<b>Tabla 27.</b> Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones Mundo Android Technology E.I.R.L. ....	85
<b>Tabla 28.</b> Determinación de r de Pearson para la hipótesis general .....	87
<b>Tabla 29.</b> Determinación de r de Pearson para la hipótesis específica 1 .....	89
<b>Tabla 30.</b> Determinación de r de Pearson para la hipótesis específica 2 .....	90
<b>Tabla 31.</b> Determinación de r de Pearson para la hipótesis específica 3 .....	92
<b>Tabla 32.</b> Determinación de r de Pearson para la hipótesis específica 4 .....	93



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 1.</b> Matriz de consistencia .....	109
<b>Anexo 2.</b> Instrumento para la variable cultura organizacional.....	110
<b>Anexo 3.</b> Instrumento para la variable desempeño laboral .....	113
<b>Anexo 4.</b> Confiabilidad del instrumento de cultura organizacional.....	114
<b>Anexo 5.</b> Confiabilidad del instrumento de desempeño laboral .....	116
<b>Anexo 6.</b> Ubicación geográfica de las oficinas de Mundo Android Technology ...	117
<b>Anexo 7.</b> Evidencias fotográficas.....	118
<b>Anexo 8.</b> Planilla de remuneraciones.....	122



## ACRÓNIMOS

E.I.R.L:	Empresa Individual de Responsabilidad Limitada
MYPES:	Micro y Pequeñas Empresas
MIPYMES:	Micro, Pequeña y Mediana Empresa
SPSS:	Statistical Package for the Social Sciences
SMART:	Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound



## RESUMEN

La cultura organizacional busca promover un entorno laboral que favorezca el compromiso, la productividad y el bienestar de los trabajadores, garantizando el cumplimiento de las metas de manera eficiente y sostenible. En ese sentido, la investigación tuvo como objetivo general identificar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones Mundo Android Technology E.I.R.L. - 2023. Fue un estudio de alcance correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental. La población y muestra de estudio estuvo conformada por 22 trabajadores se aplicó una muestra censal e instrumentos como el cuestionario de Daniel Denison y las escalas gráficas de Idalberto Chiavenato, ambos bajo la escala Likert. Los datos fueron procesados en el SPSS versión 27. Los resultados denotan que el 40,9% consideran que en la empresa existe una cultura organizacional fuerte y presentan un desempeño laboral bueno. También existe un 9,1% que mencionan que en la empresa existe una cultura organizacional débil y presentan un desempeño laboral deficiente; una correlación  $r$  de Pearson de 0,621 y un  $p < 0,05$ , concluyendo que existe una relación positiva moderadamente fuerte entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones Mundo Android Technology E.I.R.L. – 2023.

**Palabras Clave:** Cultura organizacional, Desempeño laboral, Empresa, Telecomunicaciones.



## ABSTRACT

Organizational culture seeks to promote a work environment that fosters employee engagement, productivity, and well-being, ensuring the efficient and sustainable achievement of goals. In this regard, the research's general objective was to identify the relationship between organizational culture and the job performance of employees at the telecommunications company Mundo Android Technology E.I.R.L. - 2023. This was a correlational study with a quantitative approach and a non-experimental design. The study population and sample consisted of 22 employees using a census sample. Instruments such as the Daniel Denison questionnaire and Idalberto Chiavenato's graphic scales, both with Likert-type scales, were used. The data were processed in SPSS version 27, and the Pearson r correlation test was used to test hypotheses. The results show that 40.9% of employees consider the company to have a strong organizational culture and demonstrate good job performance. Another 9.1% reported a weak organizational culture within the company and poor job performance. Pearson's r correlation was 0.621 and ( $p < 0.05$ ), concluding that there is a moderately strong positive relationship between organizational culture and job performance among employees at the telecommunications company Mundo Android Technology E.I.R.L. – 2023.

**Keywords:** Organizational culture, Job performance, Company, Telecommunications.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la empresa de telecomunicaciones Mundo Android Technology opera en un entorno altamente competitivo, donde el acelerado progreso tecnológico ha tenido un impacto significativo en numerosas micro y pequeñas empresas (MYPES), generando desafíos y oportunidades para su desarrollo, la cultura organizacional se reconoce como un elemento estratégico que define el comportamiento, el compromiso y la productividad de los colaboradores, influyendo directamente en el desempeño laboral y, por ende, en la competitividad de las organizaciones. Este aspecto adquiere particular relevancia en el sector de telecomunicaciones, caracterizado por su dinamismo y alta demanda de adaptabilidad, donde una cultura organizacional sólida se convierte en un recurso clave para alcanzar los objetivos estratégicos y responder a las exigencias del mercado.

Una cultura organizacional sólida puede potenciar el desempeño laboral, mientras que una cultura débil podría obstaculizar el logro de los objetivos organizacionales. Este análisis no solo busca identificar el grado de relación entre estas variables, sino también ofrecer recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento del entorno laboral y a la mejora continua en el desempeño de los trabajadores.

La investigación se organiza de la siguiente manera: Capítulo I, se considera el tema de estudio, incluyendo el planteamiento del problema con la formulación de los problemas general y específicos, las hipótesis, justificación del estudio y los objetivos. En el capítulo II, se desarrolla la revisión de la literatura, abarcando los antecedentes a nivel internacional, nacional y local relacionados con las variables de estudio. También se analizan los enfoques teóricos de diversos autores sobre la cultura organizacional y el



desempeño laboral, se describen las dimensiones de ambos constructos y se presenta el marco conceptual para facilitar una comprensión integral de los temas abordados. En el capítulo III, se describe la ubicación geográfica donde se desarrolló la investigación, el periodo de duración y la procedencia del material, se considera las técnicas e instrumentos para la recolección de datos; así mismo, se describe la población y muestra de estudio, también el enfoque, alcance, diseño y métodos utilizados; por último, se detalla la forma del análisis de los resultados, procesamiento y análisis de datos, prueba de normalidad y contrastación de hipótesis. En el capítulo IV, se exponen los resultados obtenidos en base a los objetivos planteados, destacando los hallazgos relacionados con la cultura organizacional y el desempeño laboral, junto con sus respectivas dimensiones. También se incluye la discusión de los resultados, contrastándolos con los antecedentes revisados. Finalmente, se presentan las conclusiones derivadas de los hallazgos y las recomendaciones dirigidas a la empresa Mundo Android Technology E.I.R.L., culminando con las citas bibliográficas y anexos que respaldan el desarrollo de la investigación.

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En una encuesta realizada a empresas de 15 países sobre la cultura organizacional, se revela que muchos trabajadores sienten que no son plenamente escuchados o incluidos en sus lugares de trabajo, lo que puede llevarlos a modificar su comportamiento para encajar. Este problema se agrava en entornos híbridos y puede afectar el desempeño del trabajador si no se aborda mediante una integración genuina de los valores de diversidad, equidad e inclusión en la cultura organizacional de la empresa. Además, se destaca la importancia de la coherencia cultural, es decir, la alineación entre lo que los líderes expresan sobre la cultura organizacional y las acciones reales dentro de la empresa. Aquellas organizaciones con mayor coherencia logran mejores resultados en términos de



desempeño y satisfacción. Sin embargo, existe una creciente pérdida de confianza en el impacto de la cultura organizacional. Aunque más líderes valoran la cultura sobre la estrategia, la percepción de los trabajadores ha disminuido significativamente, pasando del 66% en 2018 al 46% en la encuesta del 2021, lo que representa un desafío para las empresas en la gestión del desempeño laboral, compromiso y la motivación interna. Por otro lado, muchos expresaron que la cultura organizacional resultó ser un pilar de fortaleza durante la pandemia. No obstante, las debilidades en la cultura organizacional pueden afectar negativamente la capacidad de la organización para cumplir sus metas (Global culture survey, 2021).

Las pequeñas y medianas empresas en Perú desempeñan un papel crucial en la economía del país. Durante la pandemia de COVID-19 enfrentaron numerosos desafíos, incluyendo la disminución de la demanda, restricciones operativas y la necesidad de adaptarse a nuevas modalidades de trabajo. La llegada del virus llevó al cierre de al menos 45 mil empresas, con 3 de cada 10 cambiando de rubro y más de 2 millones de personas perdiendo su empleo (Instituto nacional de estadística e informática, 2022).

La cultura organizacional establece normas y orienta la conducta de los integrantes de la empresa, funcionando como un marco de referencia que define la forma en que deben actuar. Aunque en las empresas pequeñas esta influencia es menos evidente, cada una desarrolla su identidad cultural única, la cual se consolida con el paso del tiempo. Por lo que, muchas MYPES enfrentan el desafío de mantener una cultura organizacional fuerte y coherente. Sin embargo, se observa que una cultura organizacional débil puede provocar una serie de efectos adversos en el desempeño de los trabajadores, como la disminución de la productividad, la falta de motivación y claridad en los objetivos resulta en una reducción de la productividad y eficiencia de los trabajadores; asimismo, llegan a mostrar un bajo nivel de compromiso y lealtad hacia la empresa, lo que afecta la calidad



del trabajo y la disposición para colaborar en el logro de los objetivos organizacionales.  
(Ferrando, 2015)

En el contexto de la empresa de telecomunicaciones Mundo Android Technology E.I.R.L., se ha observado que enfrenta desafíos significativos relacionados con la cultura organizacional y el desempeño laboral de sus trabajadores, comunicación poco fluida entre los trabajadores; así mismo, vago conocimiento sobre la cultura organizacional, falta de conocimiento de algunos trabajadores en cuanto a la misión, visión, estrategias, objetivos; estos factores contribuyen a la disminución de la motivación y el compromiso de los trabajadores, trayendo consigo una baja en la productividad; a pesar de los avances tecnológicos y el crecimiento del sector, persisten problemas que afectan negativamente la eficiencia y productividad de los trabajadores.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema general**

- ¿Cuál es la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones Mundo Android Technology E.I.R.L. - 2023?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión implicación y el desempeño laboral de los trabajadores?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión consistencia y el desempeño laboral de los trabajadores?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores?



- ¿Cuál es la relación entre la dimensión misión y el desempeño laboral de los trabajadores?

### **1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 Hipótesis general**

- Existe una relación positiva y significativa entre cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones Mundo Android Technology E.I.R.L. - 2023

#### **1.3.2 Hipótesis específicas**

- Existe una correlación positiva entre la dimensión implicación y el desempeño laboral de los trabajadores.
- Existe una correlación positiva entre la dimensión consistencia y el desempeño laboral de los trabajadores.
- Existe una correlación positiva entre la dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores.
- Existe una correlación positiva entre la dimensión misión y el desempeño laboral de los trabajadores.

### **1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Desde una perspectiva social, este estudio es relevante para la sociedad, ya que las empresas de telecomunicaciones juegan un papel crucial en la conectividad y el desarrollo tecnológico del país. Al mejorar la cultura organizacional y, por ende, el desempeño laboral, se puede contribuir a crear entornos laborales más saludables y productivos, beneficiando tanto a los trabajadores como a la comunidad en general.



A nivel personal, la elección de este tema surge de una profunda inquietud por comprender las dinámicas internas de las organizaciones y cómo estas pueden ser optimizadas para mejorar tanto el bienestar de los trabajadores como la eficiencia organizacional. Mi experiencia previa en el sector de telecomunicaciones me ha permitido observar de cerca los retos y oportunidades que presentan las culturas organizacionales en este campo. Esta investigación no solo representa una oportunidad para contribuir académicamente, sino también para aplicar conocimientos prácticos que puedan tener un impacto positivo en las organizaciones y colaborar en su mejora continua.

Desde una perspectiva práctica, los resultados de esta investigación ofrecen soluciones prácticas para la empresa Mundo Android Technology E.I.R.L. las cuales están orientadas a fortalecer la cultura organizacional y como consecuencia, mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores. Al implementar estas estrategias, la empresa podrá aumentar su competitividad y eficiencia operativa. Además, los hallazgos del estudio serán aplicables a otras empresas del sector, proporcionando un modelo de buenas prácticas que puede ser replicado para optimizar el desempeño laboral en diferentes contextos.

## **1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 Objetivo general**

- Identificar la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones Mundo Android Technology E.I.R.L. - 2023.



### 1.5.2 Objetivos específicos

- Examinar la relación entre la dimensión implicación y el desempeño laboral de los trabajadores.
- Determinar la relación entre la dimensión consistencia y el desempeño laboral de los trabajadores.
- Analizar la relación entre la dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores.
- Evaluar la relación entre la dimensión misión y el desempeño laboral de los trabajadores.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1 A nivel internacional

Baltazar et al. (2022), en su investigación se planteó como objetivo analizar la relación entre la cultura organizacional, la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores del primer nivel de atención de salud en Querétaro (México). Realizó un estudio correlacional, transversal y analítico con 125 trabajadores seleccionados aleatoriamente de una población de 340. Utilizó cuestionarios de datos sociolaborales y de salud, evaluados con escala tipo Likert. Sus resultados de estudio muestran que la cultura organizacional, en cuanto a las dimensiones de consistencia y adaptabilidad, tiene un nivel medio de relación, con un 71% y un 67%, respectivamente. La satisfacción laboral en motivación obtuvo un 98%, y en satisfacción, un 96%, lo que indica un nivel medio. Concluyendo que existe una correlación positiva entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral; por lo tanto, fomentar una cultura organizacional positiva y reconocer el trabajo de los trabajadores puede mejorar significativamente la satisfacción y el desempeño laboral en el sector sanitario.

Jaime (2021), en su investigación aborda el objetivo de analizar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en las MIPYMES de electrodomésticos en Jipijapa, buscando identificar cómo los elementos culturales influyen en la productividad y desempeño de los trabajadores. En su investigación utiliza un diseño metodológico descriptivo, de campo, correlacional y no



experimental, para su recolección de datos usó un cuestionario estructurado el cual aplicó a una muestra representativa de trabajadores de las MYPYMES seleccionadas para la investigación. Sus resultados muestran una relación positiva entre la cultura organizacional y el desempeño laboral con una correlación  $r$  de Pearson igual a 0,987, destacando la importancia de valores compartidos, comunicación efectiva y un ambiente colaborativo. Llegando a la conclusión que fomentar una cultura organizacional positiva es crucial para mejorar el desempeño de los trabajadores y el éxito de las empresas.

Peña (2018) en su investigación aborda como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal de la Institución Educativa República de Bolivia en Villa El Salvador durante 2018. La metodología que empleó fue de diseño no experimental y corte transversal, con un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo-correlacional, utilizando el método hipotético-deductivo. Para la recolección de sus datos, empleó una encuesta con preguntas cerradas en escala Likert. Sus resultados mostraron una correlación positiva alta y significativa entre cultura organizacional y desempeño laboral, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.798 ( $p < 0.05$ ). También muestra correlaciones significativas en las dimensiones específicas: innovación y toma de riesgos (Rho = 0.668), atención a los detalles (Rho = 0.517), orientación a los resultados (Rho = 0.500) y orientación a los equipos (Rho = 0.722), todas con significancia  $p < 0.05$ . Concluyendo que existe una relación directa y significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores.



### 2.1.2 A nivel nacional

Quiñones (2019) en su investigación planteó el objetivo de establecer la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los docentes del Instituto Sise Comas 2019. Usó una metodología descriptiva correlacional, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. Con una muestra de 92 docentes. Para la recolección de datos utilizó una encuesta con cuestionarios estructurados y validados por especialistas. Los resultados que obtuvo en la investigación, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman, fue una correlación positiva de 0,947; concluyendo que, existe una correlación positiva entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los docentes del Instituto Sise Comas en 2019.

Navarro (2018) en su estudio aborda como objetivo principal determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Perla durante 2018. La metodología que empleó fue básica, con un diseño no experimental, correlacional de corte transversal, y utilizó un enfoque cuantitativo para el análisis de datos. Su muestra incluyó a 254 trabajadores de la municipalidad. Para la recolección de datos utilizó cuestionarios validados con un Alfa de Cronbach de 0,940 para la cultura organizacional y 0,840 para el desempeño laboral. Sus resultados indicaron que el 57,09% de los trabajadores percibieron una cultura organizacional regular, el 24,41% una buena y el 18,50% una mala. En cuanto al desempeño laboral, el 62,60% se ubicó en un nivel medio, el 22,83% en un nivel alto y el 14,57 % en un nivel bajo. Encontrando una correlación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.702 y una significancia estadística de  $p = 0.001$ . Concluyendo que



existe una relación positiva y significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de La Perla.

Salinas (2019) en su investigación buscó determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Jurado Electoral Especial de Arequipa en 2017. Realizó un estudio básico, cuantitativo, no experimental y transversal, en el que se utilizó el nivel correlacional para examinar la relación entre las variables, con una muestra de 30 trabajadores. Utilizó cuestionarios tipo Likert validados. Sus resultados mostraron que la mayoría de los trabajadores percibe una cultura organizacional desfavorable, lo que se refleja en un bajo desempeño laboral. El 66,7% de los trabajadores consideró su desempeño como no bueno y el 50% percibió la cultura organizacional de manera negativa. Las correlaciones entre la cultura organizacional y el desempeño laboral fueron moderadas. Por tanto, llegó a la conclusión de que la cultura organizacional tiene una alta incidencia en el desempeño laboral.

La investigación realizada por Damián y Urbina (2021), tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Túcume en 2020. La metodología que empleó en su investigación fue aplicada y propositiva, con un diseño no experimental y transversal, su muestra estuvo formada por 99 de los 117 trabajadores. Para medir sus variables cultura organizacional y el desempeño laboral se utilizó dos cuestionarios tipo Likert, que fueron validados con altos coeficientes de Alfa de Cronbach (0,960 y 0,938). Sus resultados indicaron que existe una influencia positiva y significativa de la cultura organizacional en el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de



Pearson de 0,395 y un nivel de significancia de 0,01; concluyendo que, mejorar la cultura organizacional ayuda a mejorar el desempeño y satisfacción laboral en la institución.

En la investigación de Calderón (2022) se aborda como objetivo principal determinar como la cultura organizacional impacta en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad pública municipal para mejorar la efectividad operativa y la percepción laboral de los trabajadores. La metodología utilizada fue cuantitativa, básica y correlacional, de carácter no experimental y transversal. Empleó cuestionarios estructurados con una escala de Likert para medir las dimensiones de la cultura organizacional (implicación, consistencia y adaptabilidad) y del desempeño laboral (productividad, conducta y perfil profesional-técnico). Sus datos fueron procesados con Microsoft Excel y IBM SPSS 24. Utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se encontró que existe una correlación de 0,961, lo que sugiere una relación muy fuerte entre ambas variables. Los análisis confirmaron que las dimensiones de la cultura organizacional afectan directamente al desempeño en diversas áreas. Llegando a la conclusión de que gestionar la cultura organizacional es fundamental para mejorar la efectividad y la satisfacción de los trabajadores, lo que también puede aumentar la aceptación y la percepción positiva de la municipalidad por parte de la comunidad.

Huaccha y Nolasco (2023) en su investigación plantearon como objetivo principal determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del municipio de Casa Grande, La Libertad, en 2023. El investigador utilizó una metodología cuantitativa con un diseño no experimental y de corte transversal, centrado en una población de 171 trabajadores



del municipio. Empleando un cuestionario estructurado con 12 ítems sobre cultura organizacional y 12 ítems sobre desempeño laboral. Sus resultados mostraron una relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, con un p-valor igual a cero, lo que sugiere que una cultura organizacional fortalecida mejora el desempeño de los trabajadores. El 94,2% de los encuestados percibió un alto nivel de cultura organizacional, mientras que el 59,6% reportó un nivel medio de desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,979 a un nivel de significancia del 0,01. Concluyendo que una cultura organizacional sólida es fundamental para el desempeño laboral en el municipio de Casa Grande.

Tochón (2020) en su estudio analiza como la cultura organizacional influye en el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín. Utilizó una metodología no experimental, transversal y descriptivo-correlacional, aplicando encuestas a los funcionarios. Sus datos se analizaron con el programa informático SPSS 26, que mostró una correlación positiva significativa ( $r = 0.613$ ) entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. El 81% de sus encuestados percibió una cultura organizacional de nivel medio. El investigador concluyó que la cultura organizacional es un factor determinante en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín.

Valqui (2019) centró su investigación en analizar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores públicos del Hospital Vitarte en 2017. Para ello, utilizó una metodología cuantitativa y un diseño no experimental transversal de nivel descriptivo correlacional, mediante el cual se encuestó a 122 de los 1002 trabajadores. Aplicó el cuestionario de Denison y la autoevaluación del desempeño laboral. Sus resultados muestran una



correlación de Rho de Spearman positiva muy fuerte ( $r = 0.875$ ,  $p = 0.000$ ) entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. Concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa y muy fuerte entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital Vitarte.

### **2.1.3 A nivel local**

Calli (2023) en su investigación planteó como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Achaya en 2021. Para la recolección de sus datos, aplicó cuestionarios autoadministrados basados en una escala Likert, validada por expertos, además utilizó un diseño correlacional y no experimental con enfoque cuantitativo. Sus resultados mostraron que existe una relación positiva media entre las variables estudiadas, con un valor de significancia ( $p = .041$ )  $< .05$  y un valor de Pearson  $r = .403$ . Concluyendo que existe una relación significativa entre las variables de la cultura organizacional y desempeño laboral.

## **2.2 MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1 Cultura organizacional**

Según Schein (1988), la cultura organizacional se define como un patrón de presunciones básicas compartidas que el grupo ha aprendido mientras resolvía sus desafíos de adaptación externa e integración interna. Estas suposiciones han demostrado ser efectivas, por lo que se consideran válidas y se enseñan a los nuevos miembros como la forma correcta de percibir, pensar y sentir respecto a esos desafíos.



Para Robbins y Mary (2014), la cultura organizacional es un conjunto de significados compartidos que los integrantes de una organización crean y mantienen juntos. Este conjunto abarca valores, creencias, normas y prácticas que orientan el comportamiento de los trabajadores y les brindan un sentido de identidad y cohesión. La cultura organizacional sirve como un marco de referencia que ayuda a los miembros a entender y reaccionar ante su entorno, lo que diferencia a una organización de otra.

Según Chiavenato (2011), la cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias, normas y prácticas que distinguen a una organización y que sus miembros comparten. Según este autor, la cultura influye en el comportamiento de los trabajadores y en la manera en que se relacionan entre sí y con el entorno externo. La cultura organizacional se forma con el tiempo y es esencial para la cohesión y el desempeño de la organización.

## **2.2.2 Enfoques teóricos sobre cultura organizacional**

### **2.2.2.1 Enfoque funcionalista**

Según Schein (2010), el enfoque funcionalista de la cultura organizacional considera que esta desempeña un papel fundamental en la consecución de los objetivos de la organización y en su adaptación al entorno. Desde esta perspectiva, la cultura se entiende como un recurso estratégico que facilita la cohesión interna, el cumplimiento de metas y la supervivencia de la organización en contextos cambiantes. Este enfoque está estrechamente relacionado con los paradigmas de la teoría general de sistemas y con el funcionalismo estructural, que subrayan la relevancia de la armonía y la estabilidad en las organizaciones.



### Principales elementos del enfoque funcionalista

- **Adaptación externa:** La cultura organiza las respuestas a los retos del entorno, lo que permite a la organización alinearse con las demandas del mercado, los clientes y la competencia. La adaptación incluye la definición de estrategias, la fijación de objetivos y la medición de resultados
- **Integración interna:** La cultura facilita la coordinación entre los miembros de la organización mediante la creación de valores compartidos, reglas implícitas y sistemas de creencias. Esto fomenta la cohesión, reduce los conflictos y promueve una identidad común.
- **Estabilidad y control:** Los valores y normas compartidos funcionan como mecanismos de control social que orientan el comportamiento de los trabajadores sin necesidad de intervenciones constantes por parte de la gerencia.
- **Orientación hacia los resultados:** La cultura se diseña y gestiona para maximizar el desempeño organizacional, garantizando que los esfuerzos individuales y colectivos contribuyan al logro de los objetivos establecidos.

#### 2.2.2.2 Enfoque interpretativo-simbólico.

De acuerdo con Geertz (1973), el enfoque interpretativo-simbólico en la cultura organizacional se centra en la comprensión de los significados compartidos, los valores y las creencias que emergen de las interacciones sociales dentro de la organización. Este enfoque entiende la cultura como



un conjunto de significados creados, mantenidos y transformados por los miembros de la organización.

### **2.2.2.3 Enfoque evolutivo.**

Para Nelson y Winter (1982), el enfoque evolutivo en la cultura organizacional se basa en principios de cambio y adaptación, considerando a las organizaciones como sistemas vivos que evolucionan con el tiempo en respuesta a factores internos y externos. Este enfoque enfatiza la dinámica de la cultura como un proceso continuo de selección, variación y retención de prácticas, valores y normas que afectan al comportamiento organizacional.

## **2.2.3 Cultura organizacional fuerte y débil**

Según Robbins (2004), existen dos tipos de cultura organizacional:

### **2.2.3.1 Cultura organizacional fuerte**

En una cultura fuerte, los valores y normas de la organización son claros, coherentes y compartidos por todos sus miembros. Esto genera un alto nivel de compromiso, lealtad y cohesión entre los trabajadores, lo que puede mejorar la productividad y el desempeño general de la empresa.

### **2.2.3.2 Cultura organizacional débil**

En una cultura débil, los valores y normas no están bien definidos o no son compartidos por todos los trabajadores de la organización. Esto puede causar a conflictos internos, baja moral y falta de compromiso, lo que afecta negativamente el desempeño y la eficiencia de la empresa.



#### 2.2.4 Importancia de la cultura organizacional

Según Chiavenato (2011), la cultura organizacional es fundamental para el éxito empresarial. A continuación, se mencionan algunos puntos clave sobre la importancia de la cultura organizacional:

- **Cohesión y unidad:** Una cultura organizacional sólida fomenta la cohesión entre los miembros del equipo, mejora la comunicación interna y refuerza la identidad corporativa.
- **Desempeño organizacional:** La cultura organizacional influye directamente en el comportamiento de los trabajadores y, por ende, en el desempeño de la organización. Una cultura positiva puede llevar a altos niveles de desempeño y satisfacción laboral.
- **Adaptación al entorno:** Una cultura organizacional flexible y adaptativa permite a la empresa responder eficazmente a los cambios del entorno, lo que es crucial para su supervivencia y el crecimiento a largo plazo.
- **Clima laboral:** La cultura organizacional afecta el clima laboral, creando un ambiente de trabajo que puede ser motivador y satisfactorio para los trabajadores.

Para Schein (2010), la cultura organizacional desempeña varios papeles fundamentales: Actúa como una guía del comportamiento de los trabajadores de la organización, establece normas y expectativas sobre cómo deben comportarse los trabajadores en diversas situaciones, lo que ayuda a alinear sus acciones con los objetivos y valores de la empresa.

Además, ayuda a que las organizaciones puedan resolver problemas de adaptación externa e integración interna, es decir, que una cultura sólida permite



a la empresa adaptarse a los cambios del entorno y mejorar la cooperación y la cohesión interna. También, proporciona una identidad compartida a los miembros de la organización, lo que refuerza su sentido de pertenencia y el compromiso con la empresa, que a su vez puede aumentar su motivación y la lealtad.

## 2.2.5 Dimensiones de la cultura organizacional

### 2.2.5.1 Implicación

Según Bonavia et al. (2010), la implicación se refiere a la forma en que las organizaciones efectivas empoderan a sus miembros, organizándolos en equipos y promoviendo su desarrollo tanto laboral como humano. Este concepto incluye la participación activa en la toma de decisiones relevantes, independientemente del nivel jerárquico, y el compromiso individual con los objetivos de la organización. Se identifican tres indicadores clave dentro de la implicación:

- **Empoderamiento:** Es la autoridad y la capacidad de los trabajadores para gestionar su propio trabajo, fomentando la responsabilidad y el sentido de pertenencia.

Según Chiavenato (2009) el empoderamiento es entendido como una práctica estratégica que busca transferir autoridad y responsabilidad desde los niveles directivos hacia los trabajadores, con el propósito de fomentar su autonomía en la toma de decisiones. Esta estrategia no solo implica delegar funciones, sino también fortalecer las competencias de los trabajadores, generar confianza en sus capacidades y promover un entorno organizacional en el que se valore la iniciativa individual.



- **Trabajo en equipo:** El trabajo en equipo es la colaboración y cooperación entre los trabajadores para alcanzar objetivos comunes. Esto incluye la formación de equipos efectivos, la comunicación abierta y la resolución de conflictos.

De acuerdo con Robbins (2004) el trabajo en equipo es un proceso colaborativo en el que un conjunto de personas interactúa de manera coordinada con el fin de alcanzar metas comunes. Esta dinámica requiere no solo la unión de esfuerzos individuales, sino también una planificación conjunta, comunicación efectiva, distribución equitativa de responsabilidades y un alto grado de compromiso por parte de todos los integrantes.

- **Desarrollo de capacidades:** El desarrollo de capacidades se refiere a la inversión en el crecimiento profesional y personal de los trabajadores. Esto puede incluir programas de formación, oportunidades de desarrollo profesional y apoyo para el aprendizaje continuo, con el fin de mantener la competitividad de la organización y aprovechar las oportunidades emergentes.

El desarrollo de capacidades viene a ser el proceso mediante el cual las personas, organizaciones y sociedades obtienen, fortalecen y mantienen las aptitudes necesarias para establecer y alcanzar sus propios objetivos de desarrollo a lo largo del tiempo (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2010).



### 2.2.5.2 Consistencia

Según Bonavia (2010) la consistencia se refiere a los valores y sistemas centrales que guían la conducta en una empresa. Esta dimensión se centra en la coherencia interna y destaca la importancia de compartir valores y normas comunes que alineen las acciones de los miembros de la organización con los objetivos comunes. La consistencia permite coordinarse de manera efectiva y asegura la estabilidad al integrar comportamientos y decisiones en diferentes niveles organizativos.

- **Valores fundamentales:** Los valores fundamentales son los principios y creencias que guían el comportamiento de los trabajadores. Estos valores deben definirse y comunicarse claramente, y deben reflejarse en las acciones y decisiones de la organización.

Los valores fundamentales en una organización reflejan las creencias básicas que guían la conducta y la toma de decisiones, y que son compartidas por los miembros de la organización (Chiavenato, 2006).

- **Acuerdos:** La capacidad de la organización para alcanzar consensos y resolver conflictos es crucial para mantener la coherencia interna. Esto incluye la negociación y el establecimiento de acuerdos justos y claros.

Robbins & Coulter (2010) indican que un acuerdo en el contexto organizacional se refiere a un consenso alcanzado entre dos o más partes sobre un curso de acción, generalmente mediante la negociación y el compromiso.



- **Coordinación e integración:** La coordinación e integración se refieren a la alineación de los diferentes departamentos y unidades de la organización para que trabajen de manera cohesiva. Esto implica la estandarización de procesos, la comunicación efectiva y la colaboración entre departamentos.

Koontz & Weihrich (2012) afirman que la coordinación es la sincronización de los esfuerzos de un grupo para proporcionar unidad de acción con el fin de alcanzar un propósito común.

Robbins & Coulter (2010) mencionan que la integración se refiere al grado en que las unidades dentro de una organización trabajan juntas y cooperan para alcanzar objetivos organizacionales.

### 2.2.5.3 Adaptabilidad

Según Bonavia et al. (2010), la adaptabilidad se caracteriza por la capacidad de aprender de los errores, adquirir nuevas competencias y utilizar la experiencia acumulada para implementar cambios en la organización. Esta capacidad permite a la empresa hacer frente a las transformaciones del entorno y fomentar su crecimiento. En su modelo, los autores identifican tres indicadores clave dentro de la adaptabilidad:

- **Orientación al cambio:** Este indicador evalúa la capacidad de la organización para reconocer la necesidad de cambio y su disposición para implementarlo de manera efectiva. Implica la capacidad de adaptarse proactivamente a las tendencias del mercado y a las demandas del entorno, fomentando una cultura que favorece la innovación y la flexibilidad.



Robbins & Coulter (2010) afirman que la orientación al cambio es la capacidad de una organización para adaptarse a entornos cambiantes y modificar su estructura, procesos y cultura para mejorar su competitividad.

- **Orientación al cliente:** Se refiere al grado en que la organización comprende y satisface las necesidades y expectativas de sus clientes. Una fuerte orientación al cliente implica anticiparse a futuras demandas, ofreciendo productos y servicios que aporten valor y fomenten la fidelidad del cliente.

Kotler & Armstrong (2012) definen la orientación al cliente como la filosofía de negocio que sostiene que el logro de los objetivos organizacionales depende de determinar las necesidades y deseos de los mercados meta, y de entregar las satisfacciones deseadas de forma más eficaz y eficiente que la competencia.

- **Aprendizaje organizativo:** Este indicador mide la capacidad de la organización para adquirir, interpretar y aplicar conocimientos de manera continua. Un enfoque en el aprendizaje organizativo permite a la empresa adaptarse a cambios y mejorar sus procesos internos, fomentando una cultura de mejora continua y resiliencia.

Senge (1990) plantea que el aprendizaje organizativo ocurre en las organizaciones que aprenden, aquellas que “expanden continuamente su capacidad para crear su futuro” y donde las personas amplían sus capacidades para alcanzar los resultados que desean.



#### 2.2.5.4 Misión

Según Bonavia (2010), la misión se define como el propósito o dirección claros que establecen las metas organizativas y los objetivos estratégicos. Esta dimensión se manifiesta en la visión de lo que la organización aspira a lograr en el futuro y en la definición de un camino claro para alcanzar esas aspiraciones. Una misión bien articulada proporciona a los miembros de la organización una comprensión compartida de sus objetivos y del rumbo a seguir, lo que facilita la cohesión y el alineamiento de esfuerzos hacia metas comunes. Dentro de esta dimensión, la misión se desglosa en tres indicadores:

- **Propósitos estratégicos:** La orientación estratégica implica la capacidad de la organización para desarrollar y comunicar una estrategia clara. Esto incluye la planificación a largo plazo y la capacidad de ajustar la estrategia en respuesta a cambios en el entorno.

David (2013) define a los propósitos estratégicos como el rumbo general de la organización, expresando lo que esta aspira a lograr en el futuro mediante la formulación de su misión, visión y objetivos estratégicos.

- **Metas y objetivos:** Las metas y objetivos son declaraciones específicas y medibles que la organización se propone alcanzar. Estas metas deben ser claras y estar comunicadas a todos los niveles de la organización para garantizar que todos trabajen hacia los mismos fines.



Chiavenato (2006) menciona que las metas son el resultado deseado que una organización intenta alcanzar mediante la coordinación de recursos y esfuerzos, usualmente alineado con su misión y visión.

Robbins & Coulter (2010) afirman que los objetivos son declaraciones de los resultados deseados que se pretenden lograr en un periodo determinado, y que guían las acciones y decisiones organizacionales.

- **Visión:** La visión es una declaración inspiradora que describe propósito futuro de la organización. Es una guía a largo plazo que motiva a los trabajadores y alinea sus esfuerzos hacia un objetivo común.

David (2013) señala que la visión es una imagen del futuro deseado que la organización busca crear, y proporciona dirección e inspiración a sus miembros.

### 2.2.6 Desempeño laboral

Según Chiavenato (2009), el desempeño laboral se entiende como el cumplimiento efectivo de las actividades, responsabilidades y deberes asignados a un trabajador en su puesto, medido en términos de productividad, calidad, eficiencia y cumplimiento de los objetivos de la organización.

Armstrong (2017), define el desempeño laboral como el nivel en que una persona realiza las tareas propias de su puesto, evaluado a través de su efectividad, eficiencia y la contribución que hace al cumplimiento de los objetivos de la organización.



Para Robbins (2004), el desempeño laboral es el grado en que un trabajador cumple con las expectativas definidas para su puesto en la organización. Este concepto enfatiza que el desempeño no es un término abstracto, sino que está directamente vinculado a los objetivos y estándares establecidos por la entidad. Así, el desempeño abarca no solo la ejecución de las tareas asignadas, sino también la realización de estas conforme a criterios específicos de calidad, cantidad y tiempos determinados.

### **2.2.6.1 Teoría del desempeño y la adaptabilidad**

Pulakos et al. (2000), mencionan que la teoría del desempeño y la adaptabilidad surge como una ampliación del concepto tradicional de desempeño laboral. Reconoce que, en los entornos laborales actuales, caracterizados por constantes cambios tecnológicos, económicos y organizativos, el éxito de los trabajadores ya no depende únicamente de su capacidad para cumplir con tareas predefinidas, sino también de su habilidad para adaptarse a nuevas demandas, resolver problemas inéditos y hacer frente a situaciones imprevistas.

### **2.2.6.2 Importancia de la evaluación del desempeño**

Werther et al. (2000), destacan que las evaluaciones del desempeño laboral pueden ser una herramienta fundamental para incrementar la productividad, ya que permiten alinear las expectativas entre los trabajadores y la organización, identificar barreras que limitan el desempeño y establecer metas claras que impulsan la eficiencia y la efectividad. De esta manera, las empresas pueden transformar su fuerza laboral en un recurso altamente eficiente y comprometido.



### 2.2.6.3 La evaluación del desempeño

Para Chiavenato (2009), la evaluación del desempeño es un proceso sistemático para valorar el desempeño de los trabajadores según sus tareas, las metas alcanzadas y su potencial de desarrollo. Es crucial para la gestión del talento humano, ya que permite identificar fortalezas y debilidades, y establecer planes de mejora.

**Métodos tradicionales de evaluación del desempeño:** Los métodos tradicionales de evaluación del desempeño incluyen los siguientes:

- **Escalas gráficas:** Utilizan tablas para registrar los factores de evaluación y las calificaciones.
- **Elección forzosa:** El evaluador selecciona las afirmaciones que mejor describen al trabajador, lo que reduce la subjetividad.
- **Investigación de campo:** Observación directa del desempeño en el entorno de trabajo.
- **Incidentes críticos:** Registro de eventos específicos que destacan el desempeño positivo o negativo.
- **Listas de verificación:** El evaluador marca los criterios para una evaluación estructurada y objetiva.

Cada criterio se califica en una escala numérica o descriptiva, por ejemplo, del 1 al 5, donde 1 puede representar "insuficiente" y 5 "excelente". Estos métodos buscan proporcionar una evaluación justa y equitativa, aunque cada uno tiene sus propias ventajas y desventajas en términos de objetividad y aplicabilidad.



Los criterios de evaluación en las escalas gráficas incluyen factores relevantes para el desempeño del trabajador, tales como:

- **Conocimiento del puesto:** Dominio de tareas y responsabilidades.
- **Comprensión de situaciones:** Precisión y atención al detalle.
- **Capacidad de realización:** Cantidad de trabajo realizado.
- **Creatividad:** Capacidad para mejorar procesos y resolver problemas.
- **Cooperación:** Colaboración y comunicación efectiva.
- **Producción:** Volumen y cantidad de trabajo ejecutados normalmente
- **Calidad del trabajo:** Capacidad para completar tareas a tiempo.

Estos factores se califican en una escala numérica o descriptiva, lo que proporciona una visión clara y estructurada del desempeño de cada trabajador.

### 2.3 MARCO CONCEPTUAL

- **Calidad del trabajo:** La calidad de vida en el trabajo es un concepto que se refiere a las condiciones y factores que afectan el bienestar de los trabajadores en su entorno laboral.
- **Capacidad de realización:** La capacidad de realización se refiere a la habilidad de un trabajador para llevar a cabo tareas y alcanzar objetivos de manera efectiva y eficiente. Esta capacidad es fundamental en el entorno laboral, ya que implica no solo la ejecución de tareas, sino también la capacidad de cumplir con metas y expectativas organizativas.



- **Comprensión de situaciones:** La comprensión de situaciones es una habilidad crítica en el ámbito laboral y organizacional, ya que implica la capacidad de analizar, interpretar y responder adecuadamente a diferentes contextos y desafíos.
- **Conocimiento del trabajo:** El conocimiento del trabajo se refiere a la comprensión y habilidades que un trabajador necesita para desempeñar eficazmente sus funciones laborales. Este concepto abarca varios aspectos clave que son fundamentales para el desempeño y la satisfacción en el trabajo.
- **Cooperación:** La cooperación es el proceso donde dos o más individuos o grupos trabajan juntos para alcanzar un objetivo común. En el contexto organizacional, la cooperación es fundamental para el éxito de los proyectos, la mejora de la comunicación y la creación de un ambiente de trabajo positivo.
- **Creatividad:** La creatividad es la capacidad de generar ideas nuevas y originales, así como de encontrar soluciones innovadoras a problemas existentes. En el contexto organizacional, la creatividad es fundamental para el desarrollo de productos, la mejora de procesos y la adaptación a cambios en el entorno.
- **Producción:** En el contexto organizacional la producción se refiere a la creación y entrega de bienes y servicios, así como a la ejecución de procesos que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
- **Trabajo en equipo:** El trabajo en equipo implica la colaboración y el esfuerzo conjunto de los trabajadores para alcanzar metas comunes. En la gestión del talento humano, este concepto es fundamental para obtener resultados exitosos.
- **Valores fundamentales:** Los valores fundamentales son principios comunes entre los trabajadores de una empresa que generan una identidad compartida y establecen expectativas claras respecto al comportamiento. Estos valores orientan



las acciones y decisiones dentro de la entidad, fomentando la cohesión y la integración interna.

- **Visión:** La visión de una organización es una declaración que describe cómo se ve a sí misma en el futuro. Es una proyección de lo que la organización aspira a ser y a lograr a largo plazo.



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA INVESTIGACIÓN

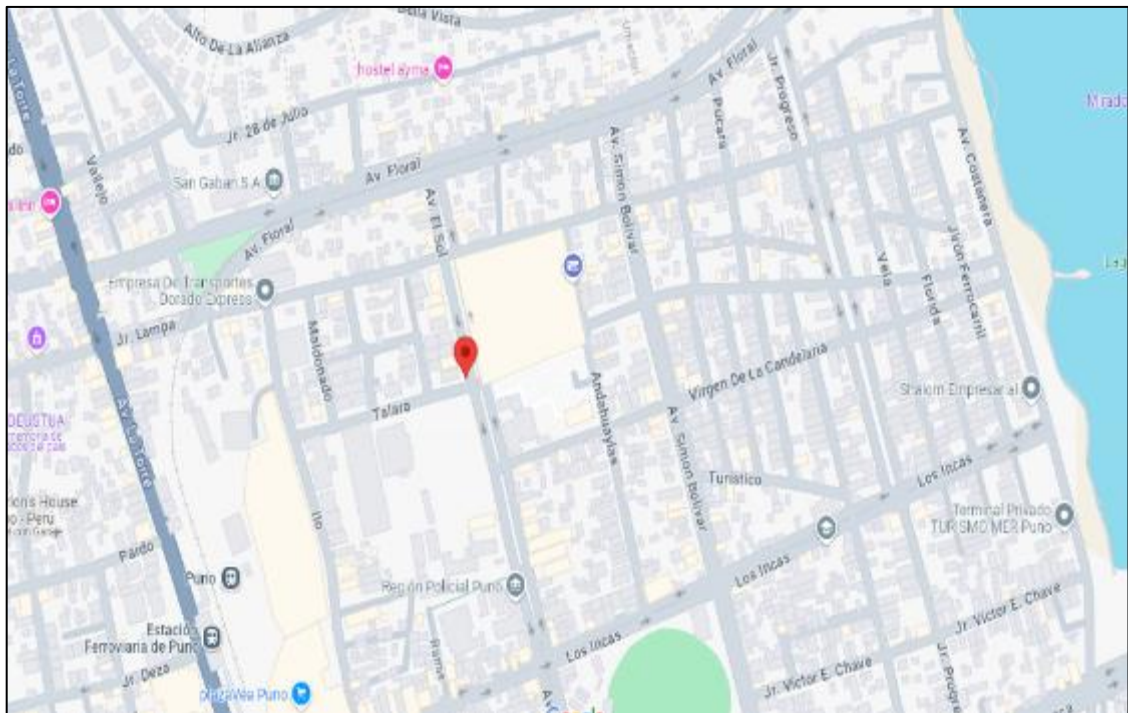
La investigación se llevó a cabo en el distrito de Puno, ubicado en el departamento de Puno, en la región sur del Perú. Esta área se encuentra en el altiplano andino, a una altitud de 3,848 metros sobre el nivel del mar, y a orillas del icónico Lago Titicaca.

El estudio se centra en la empresa de telecomunicaciones Mundo Android Technology E.I.R.L., que tiene su sede principal en la calle Talara Nro. 274, urbanización Bellavista, y oficinas secundarias en Jr. Carabaya N° 280 y Jr. Arequipa N° 533, ubicadas en el distrito y provincia de Puno (ver anexo 6).

Esta empresa opera en un contexto marcado por el rápido avance tecnológico y los desafíos que se enfrentan las micro y pequeñas empresas para adaptarse a las exigencias del mercado digital. Estos aspectos son especialmente relevantes para el análisis de la cultura organizacional y el desempeño laboral en la región, ya que proporcionan un marco adecuado para examinar su influencia en la eficiencia y productividad de los trabajadores.

## Figura 1.

*Ubicación geográfica de la empresa Mundo Android Technology E.I.R.L.*



Nota. Obtenido de Google maps 2024

### 3.2 PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

La investigación se inició en junio de 2023 con la elaboración del proyecto, etapa fundamental en la que se llevó a cabo la búsqueda y revisión de información relevante, la identificación de la problemática, la formulación de objetivos e hipótesis, así como la definición de la muestra, la población y la metodología a emplear, entre otros aspectos.

El desarrollo de la tesis abarcó un periodo de 15 meses, comprendido entre julio de 2023 y mayo de 2025. Durante este tiempo, se llevaron a cabo actividades fundamentales como la realización de las encuestas, la recopilación y el procesamiento de los datos, seguidas del análisis de los resultados obtenidos. Posteriormente, se procedió a la discusión de los hallazgos, así como a la formulación de conclusiones y recomendaciones que contribuyen al objetivo del estudio.



### **3.3 PROCEDIMIENTO DEL MATERIAL UTILIZADO**

#### **3.3.1 Técnica**

La técnica empleada en la investigación es la encuesta, que consiste en un conjunto de procedimientos de investigación estandarizados para recopilar y analizar datos de una muestra representativa de una población o universo más amplio, con el objetivo de explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características.

#### **3.3.2 Instrumento**

En cuanto al instrumento de la investigación se consideró el cuestionario, el mismo que fue aplicado a la muestra de estudio, y que se elaboró a partir de las dimensiones y los indicadores bajo la escala de Likert.

Para la variable cultura organizacional, se utilizó el cuestionario de Denison el cual consta de 60 ítems distribuidos de la siguiente manera. La dimensión implicación: Se mide del ítem 1 al 15 a través de tres subíndices que son empoderamiento, trabajo en equipo y desarrollo de capacidades. Consistencia: del ítem 16 al 30 a través de tres subíndices que son valores centrales, acuerdo, coordinación e integración. Adaptabilidad: del ítem 31 al 45 a través de tres subíndices que son orientación al cambio, orientación al cliente y aprendizaje organizativo. Misión: del ítem 46 al 60 a través de tres subíndices que son dirección y propósitos estratégicos, metas y objetivos y visión (Bonavia et al., 2010)

Con valoraciones desde 1 a 5, siendo la sumatoria total de valores desde 60 hasta 140. Al realizar la escala valorativa, se obtiene lo siguiente:

**Tabla 1.**

*Escala valorativa para la variable cultura organizacional*

<b>Escalas valorativas</b>	<b>Dimensiones (5 ítems)</b>	<b>General (60 ítems)</b>
Fuerte	19 – 25	121 – 300
Regular	12 – 18	141 – 220
Débil	5 – 11	60 – 140

Nota: Escala valorativa según a la cantidad de ítems en el cuestionario

Para la variable desempeño laboral, se utilizó el método de evaluación de desempeño de Idalberto Chiavenato, escalas gráficas, que evalúa el desempeño mediante factores previamente definidos y graduados, utilizando un formulario de doble entrada. Las líneas horizontales representan los factores de evaluación y las verticales, los grados de variación. Además, cada factor se describe brevemente y de manera objetiva, y la precisión del factor depende de la calidad de esta descripción, cada factor se dimensiona para abarcar una amplia gama de desempeño, desde insuficiente hasta óptimo, con valores intermedios entre estos dos extremos (Chiavenato, 2009).

Se estructuraron escalas con 7 factores: conocimiento del trabajo, comprensión de situaciones, capacidad de realización, creatividad e ingenio, cooperación, producción y calidad de trabajo, teniendo una calificación de 1 a 5, y se determinó la siguiente escala valorativa.

**Tabla 2.**

*Escala valorativa para la variable desempeño laboral*

<b>Escalas valorativas</b>	<b>Desempeño laboral (7 ítems)</b>
Insuficiente	7 – 12
Deficiente	13 – 18
Regular	19 – 24
Bueno	25 – 30
Óptimo	31 – 35

Nota: Escala valorativa según a la cantidad de ítems en el cuestionario

### 3.3.3 Validez y confiabilidad del instrumento

**Tabla 3.**

*Alfa de Cronbach para el cuestionario sobre cultura organizacional*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	60

Nota. Datos obtenidos del SPSS V27

La tabla 3 muestra los resultados del análisis de fiabilidad para el cuestionario sobre cultura organizacional. El coeficiente obtenido fue de 0.938, lo que indica una fiabilidad excelente; por lo que el instrumento presenta una consistencia interna muy alta y mide de manera coherente el constructo evaluado.

**Tabla 4.**

*Alfa de Cronbach para el cuestionario sobre desempeño laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,779	7

Nota. Datos obtenidos del SPSS V27

La tabla 4 muestra los resultados del análisis de fiabilidad del conjunto de ítems del instrumento de medición sobre desempeño laboral, utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach. El coeficiente obtenido fue de 0.779, lo que indica un nivel de fiabilidad aceptable o bueno. Según los estándares generalmente aceptados, esto implica que los ítems del instrumento están suficientemente correlacionados entre sí, lo que respalda la coherencia interna.



## **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.4.1 Población de estudio**

La población estuvo compuesta por los trabajadores de la empresa Mundo Android Technology E.I.R.L. Este grupo es directamente representativo del fenómeno estudiado, debido a que se trata de una investigación que busca la establecer la relación existente entre la cultura organizacional y desempeño laboral. Por ello se seleccionó a los trabajadores como sujetos de análisis, dado que ellos viven y experimentan las prácticas, valores y normas.

La población estuvo constituida por los trabajadores que laboran en el área de atención al cliente, encargados de tienda y el área de e-commerce, que también tienen contacto directo con los clientes, en total 22 trabajadores.

### **3.4.2 Muestra**

La muestra censal es aquella donde se considera como muestra el 100% de las unidades de investigación, es decir, se estudia la totalidad de la población (Ramírez, 2012).

Una muestra censal garantiza que los resultados sean representativos, ya que no se utilizó una muestra parcial, sino que se consideró a todos los trabajadores de la empresa. Esto elimina el sesgo muestral y asegura que las conclusiones reflejen con precisión la realidad organizativa de la empresa.

La muestra estuvo compuesta por 22 trabajadores activos de Mundo Android Technology E.I.R.L., que representan la totalidad de la población durante el periodo de estudio, integrado por los encargados de tienda, atención al cliente y el área de e-commerce (ver anexo 8).

**Tabla 5.**

*Muestra de estudio*

<b>Puesto</b>	<b>Número de trabajadores</b>
Encargados de tienda	3
Agente de ventas	13
Área de e-commerce	6
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

Nota: Datos obtenidos de la empresa de telecomunicaciones Mundo Android Technology E.I.R.L.

### **3.5 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.5.1 Enfoque de la investigación**

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, este enfoque utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población Hernández et al., (2014). Este enfoque permitió emplear herramientas estadísticas objetivas como la correlación  $r$  de Pearson para medir con precisión la relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño laboral.



### **3.5.2 Alcance de la investigación**

El alcance de investigación fue correlacional, que ayuda a conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se miden cada una de ellas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones (Hernández et al. 2014).

### **3.5.3 Diseño de la investigación**

El diseño empleado es no experimental, es decir, aquel que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es una investigación en la que no se modifican intencionalmente las variables independientes (Hernández et al., 2014).

### 3.6 VARIABLES

Las variables de estudio se operacionalizan de la siguiente manera:

**Tabla 6.**

*Operacionalización variable cultura organizacional*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala
Cultura Organizacional	Implicación	Empoderamiento Trabajo en Equipo Desarrollo de Capacidades	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fuerte</li><li>• Regular</li><li>• Débil</li></ul>
	Consistencia	Valores Centrales Acuerdos Coordinación e Integración	
	Adaptabilidad	Orientación al cambio Orientación al cliente Aprendizaje organizativo	
	Misión	Propósitos Estratégicos Metas y objetivos Visión	

Nota: Adaptado de los autores (Bonavia et al., 2010)

**Tabla 7.**

*Operacionalización variable desempeño laboral*

Variable	Factores	Escala
Desempeño Laboral	Conocimiento del Trabajo	
	Comprensión de Situaciones	<ul style="list-style-type: none"><li>• Insuficiente</li><li>• Deficiente</li></ul>
	Capacidad de Realización	<ul style="list-style-type: none"><li>• Regular</li><li>• Bueno</li><li>• Óptimo</li></ul>
	Creatividad Cooperación	
	Producción Calidad de trabajo	

Nota: Adaptado del autor (Chiavenato, 2009)

## 3.7 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 3.7.1 Procesamiento y análisis de datos

La información recolectada fue tabulada y codificada mediante el programa estadístico SPSS Versión 27 para cada una de las variables. Los datos fueron tabulados en Microsoft Excel 365, realizando la verificación respectiva para todo el manejo de datos atípicos, la prueba de normalidad y el contraste de hipótesis.

### 3.7.2 Prueba de normalidad

La prueba de normalidad se hizo mediante la prueba de Shapiro-Wilk, el cual es una técnica estadística para determinar si los datos siguen una distribución normal, es aplicada cuando el tamaño muestral es inferior a 50. La hipótesis nula indica que los datos provienen de una distribución normal, si el valor p es menor que el nivel de significancia (alfa) se rechaza la hipótesis nula estableciendo que los datos no son normales (Romero, 2016).

#### Tabla 8.

*Prueba estadística de normalidad Shapiro Wilk*

Pruebas de normalidad	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Cultura organizacional	,816	22	,064
Desempeño laboral	,935	22	,158

Nota. Datos obtenidos del SPSS

La tabla 8 muestra la prueba de normalidad Shapiro-Wilk aplicada a las variables cultura organizacional y desempeño laboral; muestra que ambas variables siguen una distribución aproximadamente normal. Para cultura



organizacional, el valor de significancia fue de 0,064 y para desempeño laboral 0.158, ambos mayores a 0.05.

Los resultados de la prueba de Shapiro-Wilk muestran que las variables cultura organizacional y desempeño laboral siguen una distribución aproximadamente normal ( $p > 0.05$ ). Por lo tanto, de acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de normalidad, se utilizó el coeficiente de correlación  $r$  de Pearson para determinar el nivel de correlación entre ambas variables.

### 3.7.3 Contrastación de hipótesis

#### 3.7.3.1 Correlación de Pearson

Según, Hernández et al., (2014) el coeficiente de correlación de Pearson es una herramienta estadística esencial para examinar la relación entre dos variables a nivel de intervalo. Este método es crucial en la investigación científica para identificar y medir la fuerza de una asociación lineal entre dichas variables, Se simboliza como  $r$  y puede variar entre -1.00 y +1.00. A continuación, se describen sus interpretaciones:

**Tabla 9.**

*Valor de  $r$  del coeficiente de correlación Pearson*

Valor de $r$	Interpretación de la fuerza de la correlación
0.00 a $\pm 0.10$	Correlación nula o muy débil
$\pm 0.11$ a $\pm 0.30$	Correlación débil
$\pm 0.31$ a $\pm 0.50$	Correlación moderada
$\pm 0.51$ a $\pm 0.70$	Correlación moderadamente fuerte
$\pm 0.71$ a $\pm 0.90$	Correlación fuerte
$\pm 0.91$ a $\pm 1.00$	Correlación muy fuerte o casi perfecta

Nota. Datos adaptados de (Hernández et al. 2014).

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 RESULTADOS

##### 4.1.1 Análisis descriptivo

**Tabla 10.**

*Dimensión implicación*

Implicación	Empoderamiento		Trabajo en equipo		Desarrollo de capacidades		Promedio
	F	%	F	%	F	%	
Débil	2	9%	3	14%	2	9%	11%
Regular	10	46%	9	41%	10	46%	44%
Fuerte	10	46%	10	46%	10	46%	46%
Total	22	100%	22	100%	22	100%	100%

Nota: Datos obtenidos del SPSS V27

- **Interpretación:**

En la tabla 10 se muestra los resultados obtenidos en relación a la dimensión implicación; donde 11% de los trabajadores menciona que existe una implicación débil en la empresa, 44% regular y 46% fuerte.

- **Análisis:**

De acuerdo con los resultados más relevantes presentados en la tabla, se observa que el 46% de los trabajadores percibe un nivel de implicación fuerte en la empresa, mientras que el 44% considera que la implicación es regular. Este hallazgo sugiere que, si bien una proporción significativa de trabajadores muestra un alto grado de compromiso, existe también un porcentaje considerable que no se siente plenamente involucrado en los procesos de la empresa.

Particularmente, esta situación está relacionada con la limitada participación de los trabajadores en la toma de decisiones, lo cual repercute en su nivel de compromiso y sentido de pertenencia dentro de la empresa, lo que indica oportunidades de fortalecimiento en empoderamiento, trabajo en equipo y estrategias de desarrollo de capacidades. En este contexto, resulta fundamental implementar estrategias que promuevan la participación activa de los trabajadores, valorando sus opiniones y sugerencias, con el fin de mejorar los niveles de implicación. Fomentar un ambiente de colaboración contribuirá no solo al desarrollo de capacidades individuales y colectivas, sino también al logro de los objetivos de la empresa de manera más eficiente.

**Tabla 11.**

*Dimensión consistencia*

Consistencia	Valores fundamentales		Acuerdos		Coordinación e integración		
	F	%	F	%	F	%	Promedio
Débil	5	23%	4	18%	2	9%	17%
Regular	15	68%	16	73%	10	46%	62%
Fuerte	2	9%	2	9%	10	46%	21%
Total	22	100%	22	100%	22	100%	100%

Nota: Datos obtenidos del SPSS V27

- **Interpretación:**

La tabla 11 muestra la percepción de los trabajadores de la empresa respecto a la dimensión consistencia; donde el 17% de los encuestados manifestaron que existe una consistencia débil en la empresa, el 62% menciona que es regular y el 21% expresó que es fuerte.

- **Análisis:**

La mayoría de los trabajadores (62%) perciben que la consistencia en la empresa es regular. Esto significa que, aunque la empresa tiene cierto grado de

alineación en sus principios, valores y acuerdos, todavía hay oportunidades para mejorar la cohesión interna, fortalecer la aplicación de valores y mejorar la integración entre trabajadores. Asimismo, los valores que difunde la empresa no están suficientemente claros o no se comunican de manera efectiva. lo que indica que la mayoría de los trabajadores percibe un nivel medio en aspectos como valores fundamentales, acuerdos y coordinación e integración; esto puede llevar a una falta de alineación en el comportamiento y las decisiones de los trabajadores con los objetivos de la empresa, así como a una capacidad para alcanzar consensos y resolver conflictos de la manera más adecuada.

**Tabla 12.**

*Dimensión adaptabilidad*

Adaptabilidad	Orientación al cambio		Orientación al cliente		Aprendizaje organizativo		Promedio
	F	%	F	%	F	%	
Débil	2	9%	2	9%	2	9%	9%
Regular	18	82%	1	5%	1	5%	30%
Fuerte	2	9%	19	86%	19	86%	60%
Total	22	100%	22	100%	22	100%	100%

Nota: Datos obtenidos del SPSS V27

- **Interpretación:**

En la tabla 12 se presenta la percepción de los trabajadores respecto a la dimensión adaptabilidad; los resultados muestran que el 9% de los encuestados manifestaron que dentro de la empresa existe una adaptabilidad débil, el 30% adoptó una posición neutral y el 60% considera que es fuerte.

- **Análisis:**

Entre los hallazgos más representativos, se tiene que existe un 60% de trabajadores considera que la dimensión adaptabilidad en la empresa es fuerte, lo que indica que una mayoría significativa percibe que la empresa tiene una alta

capacidad para responder a los cambios y desafíos del entorno; por lo que, los trabajadores son capaces de reconocer la necesidad de cambios y de implementarlos de manera efectiva. Esto incluye adaptarse a las tendencias del mercado y las demandas del entorno, lo que fomenta una cultura de innovación y flexibilidad; también, comprende y satisface adecuadamente las necesidades y expectativas de sus clientes.

Por otro lado, el hecho de que el 30% de los trabajadores perciba la adaptabilidad de la empresa como regular indica que, aún tiene desafíos en la gestión del cambio. Este grupo de trabajadores percibe que la empresa no siempre reconoce o implementa cambios de manera efectiva. Esto puede significar que los procesos de aprendizaje y mejora continua no son tan sólidos o efectivos como lo perciben los demás trabajadores.

**Tabla 13.**

*Dimensión misión*

Misión	Propósitos estratégicos		Metas y objetivos		Visión		
	F	%	F	%	F	%	Promedio
Débil	2	9%	3	14%	3	14%	12%
Regular	17	77%	6	27%	12	54%	53%
Fuerte	3	14%	13	59%	7	32%	35%
Total	22	100%	22	100%	22	100%	100%

Nota: Datos obtenidos del SPSS V27

- **Interpretación:**

En la tabla 13 se muestran las percepciones de los trabajadores respecto a la dimensión misión; los resultados indican que el 12% de los trabajadores considera que la misión dentro de la empresa es débil, el 53% mencionan que es regular y el 35% consideran que es fuerte.



- **Análisis:**

Analizando los resultados, se tiene que el 35% de los trabajadores considera que la misión de la empresa es fuerte, lo que demuestra que hay bases sólidas en metas y objetivos, pero se requiere un mayor impulso para reforzar la identidad organizacional y hacer que la misión sea más clara para todos. Mientras que el 53% la percibe como regular, lo que indica una división en la percepción sobre la misión de la organización, Aunque una minoría significativa percibe la misión como fuerte, existe una necesidad de mejorar la comunicación para que más trabajadores comprendan y se alineen con los objetivos de la organización. Además, esta percepción implica que las metas y objetivos son específicos y medibles para una parte significativa de los trabajadores. Sin embargo, los trabajadores que percibe la misión como regular puede indicar que estos objetivos no son claramente comunicados o comprendidos. Esto también, implica que la visión de la empresa puede no estar motivando ni alineando adecuadamente los esfuerzos de todos los trabajadores.

**Tabla 14.**

*Nivel de desempeño laboral en la empresa*

Factores	Insuficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Óptimo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Conocimiento del trabajo:</b> Grado de conocimiento del trabajo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	16	72,7%	6	27,3%	22	100,0%
<b>Comprensión de situaciones:</b> Grado en que capta la esencia de un problema.	0	0,0%	0	0,0%	4	18,2%	18	81,8%	0	0,0%	22	100,0%
<b>Capacidad de realización:</b> Capacidad de llevar a cabo ideas y proyectos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	18	81,8%	4	18,2%	22	100,0%
<b>Creatividad Ingenio.</b> Capacidad de crear ideas y proyectos	0	0,0%	1	4,5%	15	68,2%	6	27,3%	0	0,0%	22	100,0%
<b>Cooperación:</b> Actitud hacia la empresa, la jefatura y los compañeros de trabajo	0	0,0%	1	4,5%	2	9,1%	4	18,2%	15	68,2%	22	100,0%
<b>Producción:</b> Volumen y cantidad de trabajo ejecutados normalmente	0	0,0%	0	0,0%	2	9,1%	10	45,5%	10	45,5%	22	100,0%
<b>Calidad de trabajo:</b> Exactitud, esmero y orden en el trabajo ejecutado	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	18	81,8%	4	18,2%	22	100,0%

Nota: Datos obtenidos del SPSS V27



- **Análisis:**

En relación con el conocimiento del trabajo, el 72,7% de los trabajadores tiene un conocimiento sobre las funciones que cumplen calificado como bueno, y el 27,3% como óptimo. Esto sugiere que la mayoría de los trabajadores tiene un buen nivel de conocimiento sobre su trabajo, aunque una pequeña proporción que fueron calificados como sobresaliente. La empresa parece contar con trabajadores que comprenden bien sus funciones, lo que es positivo para el desempeño general. No obstante, existe la oportunidad de capacitar a más trabajadores para alcanzar niveles óptimos.

En cuanto a la comprensión de situaciones, el 81,8% de los trabajadores tiene una comprensión de situaciones buena y el 18,2% regular. Esto indica que la mayoría son capaces de captar la esencia de los problemas y asociar situaciones, lo que es una habilidad valiosa para la toma de decisiones. Sin embargo, un pequeño porcentaje parece tener dificultades, lo que podría indicar que la comprensión de situaciones puede mejorarse mediante formación o práctica.

En relación a la capacidad de realización, el 81,8% de los trabajadores obtuvo una calificación “buena” y el 18,2% “óptima”. La capacidad para llevar a cabo ideas y proyectos está bien valorada, aunque solo un pequeño porcentaje obtuvo una calificación óptima. Esto sugiere que, aunque el desempeño es bueno, hay margen para que los trabajadores alcancen un nivel más alto de excelencia en la ejecución.

El 68,2% de los trabajadores tiene una creatividad regular, lo que podría reflejar que, en general, los trabajadores se perciben como adecuados para crear



ideas, pero no sobresalientes. Se considera que la creatividad es un área que necesita mejoras.

El 68,2% de los trabajadores corresponde a una cooperación calificada como “óptimo”, mientras que un 18,2% está calificado como “bueno” y 9,1% “regular”. Finalmente, el 4,5%, tiene una cooperación clasificada como “deficiente”. La cooperación dentro de la organización es muy positiva, ya que la mayoría de los trabajadores muestran una actitud proactiva hacia la empresa, la jefatura y sus compañeros. Esto es un buen indicador de la cultura organizacional y del ambiente laboral, ya que un equipo cooperativo es clave para el éxito a largo plazo.

Analizando los resultados en relación a la producción, volumen y cantidad de trabajo ejecutados normalmente, se observa que el 45,5% de los trabajadores tienen una buena producción, el 45,5% es óptimo, y el 9,1% es regular. Este resultado sugiere que, si bien una parte significativa de los trabajadores cumple eficientemente con sus tareas, todavía existe margen para incrementar la productividad general.

En relación a la calidad de trabajo, esmero y orden en el trabajo ejecutado, el 81,8% de los trabajadores se ubica en el nivel bueno y el 18,2% se ubica en el nivel óptimo, lo que refleja un desempeño laboral bueno y responsabilidad en la ejecución de sus funciones.

## 4.1.2 Estadística inferencial

### 4.1.2.1 Relación entre la dimensión implicación y el desempeño laboral de los trabajadores

**Tabla 15.**

*Empoderamiento y desempeño laboral de los trabajadores*

	Empoderamiento	Desempeño laboral					Total
		Insuficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Óptimo	
Débil	N	0	2	0	0	0	2
	%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%
Regular	N	0	0	1	8	1	10
	%	0,0%	0,0%	4,5%	36,4%	4,5%	45,5%
Fuerte	N	0	0	0	9	1	10
	%	0,0%	0,0%	0,0%	40,9%	4,5%	45,5%
Total	N	0	2	1	17	2	22
	%	0,0%	9,1%	4,5%	77,3%	9,1%	100%

Nota: Datos obtenidos del SPSS V27

- **Interpretación:**

La tabla 15 muestra los resultados correspondientes al indicador empoderamiento; se observa que el 9,1% de los trabajadores presenta un nivel de empoderamiento débil, mientras que el 45,5% un nivel regular y el 45,5% un nivel fuerte; así mismo, se tiene al 9,1% de los trabajadores con un desempeño laboral calificado como deficiente, 4,5% regular, 77,3% bueno y 9,1% de trabajadores con un desempeño laboral óptimo.

- **Análisis:**

Los resultados significativos del análisis del indicador empoderamiento en la empresa revelan que el 40,9% de los trabajadores presenta un nivel de empoderamiento clasificado como regular y un desempeño laboral bueno. Estos datos sugieren que, aunque existe un nivel aceptable de autonomía en la toma de decisiones y en la ejecución de

tareas, aún persisten áreas de mejora. El empoderamiento adecuado de los trabajadores fomenta la creatividad y la innovación, factores clave que contribuyen a un desempeño laboral predominantemente positivo y al crecimiento de la organización.

Por otra parte, el 9,1% de los trabajadores muestra un empoderamiento débil, lo cual se refleja en un desempeño laboral deficiente. Este resultado subraya la importancia de implementar estrategias orientadas a desarrollar la capacidad de toma de decisiones y la autonomía en este grupo de trabajadores. La falta de empoderamiento limita su capacidad para aportar valor a la empresa, afectando negativamente los resultados de la organización. En la empresa, donde la eficiencia y la adaptabilidad son esenciales, otorgar autonomía y confianza a los trabajadores a la hora desempeñar sus funciones es un elemento clave para alcanzar los objetivos estratégicos y asegurar la sostenibilidad del negocio. Concluyendo que los niveles de empoderamiento fuertes se relacionan con un desempeño laboral óptimo.

**Tabla 16.**

*Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores*

Trabajo en Equipo	Desempeño laboral					Total	
	Insuficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Óptimo		
Débil	N	0	2	1	0	0	3
	%	0,0%	9,1%	4,5%	0,0%	0,0%	13,6%
Regular	N	0	0	0	8	1	9
	%	0,0%	0,0%	0,0%	36,4%	4,5%	40,9%
Fuerte	N	0	0	0	9	1	10
	%	0,0%	0,0%	0,0%	40,9%	4,5%	45,5%
TOTAL	N	0	2	1	17	2	22
	%	0,0%	9,1%	4,5%	77,3%	9,1%	100%

Nota: Datos obtenidos del SPSS V27



- **Interpretación:**

En la Tabla 16 correspondiente al indicador trabajo en equipo, se observa que el 13,6% de los trabajadores presenta un trabajo en equipo débil, mientras que el 40,9% un nivel regular y el 45,5% restante demuestra un trabajo en equipo fuerte; así mismo, se tiene al 9,1% de los trabajadores con un desempeño laboral calificado como deficiente, 4,5% regular, 77,3% bueno y 9,1% de trabajadores con un desempeño laboral óptimo.

- **Análisis:**

Los resultados más relevantes en relación con el indicador trabajo en equipo demuestran que 40,9% de los trabajadores de la empresa exhiben un trabajo en equipo fuerte y un desempeño laboral bueno. Esto indica que la mayoría de los trabajadores poseen una alta capacidad de cooperación y colaboración, así como una comunicación abierta entre ellos, lo que facilita el logro de los objetivos y, por ende, sitúa su desempeño laboral como bueno.

Finalmente, el 9,1% de los trabajadores presentan un trabajo en equipo débil, los cuales muestran un desempeño laboral deficiente. Esto sugiere que en la empresa hay un grupo reducido de trabajadores que carece de la capacidad de entablar una comunicación abierta con sus compañeros y no logran cooperar de manera efectiva en grupo, lo que se traduce en un desempeño laboral que varía entre regular y deficiente. Por lo tanto, un trabajo en equipo fuerte está relacionado con un desempeño laboral óptimo.

**Tabla 17.**

*Desarrollo de capacidades y desempeño laboral de los trabajadores*

Desarrollo de Capacidades		Desempeño laboral					Total
		Insuficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Óptimo	
Débil	N	0	2	0	0	0	2
	%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%
Regular	N	0	0	1	8	1	10
	%	0,0%	0,0%	4,5%	36,4%	4,5%	45,5%
Fuerte	N	0	0	0	9	1	10
	%	0,0%	0,0%	0,0%	40,9%	4,5%	45,5%
Total	N	0	2	1	17	2	22
	%	0,0%	9,1%	4,5%	77,3%	9,1%	100%

Nota: Datos obtenidos del SPSS V27

- **Interpretación:**

En la Tabla 17 correspondiente al indicador desarrollo de capacidades, se observa que el 9,1% de los trabajadores presenta desarrollo de capacidades débiles, mientras que el 45,5% de los trabajadores exhibe un nivel regular y el 45,5% demuestra un nivel fuerte; así mismo, se tiene al 9,1% de los trabajadores con un desempeño laboral calificado como deficiente, 4,5% regular, 77,3% bueno y 9,1% de trabajadores con un desempeño laboral óptimo.

- **Análisis:**

Entre los resultados más representativos, se evidencia que 40,9% de los trabajadores de la empresa considera que el desarrollo de capacidades es fuerte, mostrando un desempeño laboral bueno. Este resultado sugiere que la empresa cuenta con programas de formación y estrategias de apoyo orientadas al aprendizaje continuo, lo que permite a una parte significativa de los trabajadores mejorar sus habilidades y competencias. Estos datos refuerzan la importancia de fomentar el

desarrollo de capacidades dentro de la organización como un factor clave para potenciar tanto el desempeño como la satisfacción laboral del personal.

Por otro lado, el 9,1% de los trabajadores considera el desarrollo de capacidades de la empresa como débil, todos ellos presentan un desempeño laboral deficiente. Este hallazgo pone de manifiesto que una proporción reducida de trabajadores no está aprovechando adecuadamente las oportunidades de formación ofrecidas por la empresa o no logra integrar el aprendizaje continuo en sus funciones laborales. Esta situación subraya la necesidad de implementar estrategias personalizadas para identificar y abordar las barreras que limitan el desarrollo de capacidades en este grupo, a fin de mejorar su desempeño laboral y contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

#### 4.1.2.2 Relación entre la dimensión consistencia y el desempeño laboral de los trabajadores

**Tabla 18.**

*Valores fundamentales y desempeño laboral de los trabajadores*

Valores Fundamentales		Desempeño laboral					Total
		Insuficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Óptimo	
Débil	N	0	2	1	1	1	5
	%	0,0%	9,1%	4,5%	4,5%	4,5%	22,7%
Regular	N	0	0	0	14	1	15
	%	0,0%	0,0%	0,0%	63,6%	4,5%	68,2%
Fuerte	N	0	0	0	2	0	2
	%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	9,1%
Total	N	0	2	1	17	2	22
	%	0,0%	9,1%	4,5%	77,3%	9,1%	100%

Nota: Datos obtenidos del SPSS V27



- **Interpretación:**

En la Tabla 18 correspondiente al indicador valores fundamentales, se observa que el 22,7% de los trabajadores presenta valores fundamentales débiles, mientras que el 68,2% de los trabajadores exhibe un nivel regular y el 9,1% demuestra un nivel fuerte; así mismo, se tiene al 9,1% de los trabajadores con un desempeño laboral calificado como deficiente, 4,5% regular, 77,3% bueno y 9,1% de trabajadores con un desempeño laboral óptimo.

- **Análisis:**

En relación con el indicador valores fundamentales, se observa que 63,6% de los trabajadores de la empresa posee valores fundamentales regulares y un desempeño laboral bueno. Esto indica que, aunque la mayoría de los trabajadores no tienen claramente definidos los valores y principios de la empresa, aún logran mantener un desempeño mayoritariamente bueno. Por otro lado, el 9,1% de los trabajadores tienen valores fundamentales de nivel débil y un desempeño laboral deficiente; estos resultados sugieren que algunos trabajadores carecen de conocimiento sobre los valores y principios de la empresa, lo que afecta negativamente su desempeño laboral.

Los resultados demuestran que, mientras mejor definidos y comunicados estén los valores y principios de la empresa, mejor será el desempeño de los trabajadores. Así, se evidencia que en la empresa hay una falta de conocimiento significativo sobre los principios, valores y normas, lo que podría estar limitando el potencial de desempeño de

algunos trabajadores. Este hallazgo sugiere que los valores fundamentales fuertes hacen referencia a un buen desempeño laboral, logrando cumplir con las expectativas de la empresa por ende el logro de los objetivos.

**Tabla 19.**

*Acuerdos y desempeño laboral de los trabajadores*

Acuerdos	Desempeño laboral					Total	
	Insuficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Óptimo		
Débil	N	0	2	0	2	0	4
	%	0,0%	9,1%	0,0%	9,1%	0,0%	18,2%
Regular	N	0	0	1	13	2	16
	%	0,0%	0,0%	4,5%	59,1%	9,1%	72,7%
Fuerte	N	0	0	0	2	0	2
	%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	9,1%
Total	N	0	2	1	17	2	22
	%	0,0%	9,1%	4,5%	77,3%	9,1%	100,0%

Nota: Datos obtenidos del SPSS V27

- **Interpretación:**

En la Tabla 19, correspondiente al indicador acuerdos, se observa que el 18,2% de los trabajadores presenta acuerdos débiles, mientras que el 72,7% exhibe un nivel regular y el 9,1% demuestra un nivel fuerte; así mismo, se tiene al 9,1% de los trabajadores con un desempeño laboral calificado como deficiente, 4,5% regular, 77,3% bueno y 9,1% de trabajadores con un desempeño laboral óptimo.

- **Análisis:**

En relación con el indicador acuerdos, se observa que el 59,1% de los trabajadores de la empresa tienen acuerdos regulares y presentan un desempeño laboral bueno, esto demuestra que, aunque la capacidad para establecer acuerdos claros y justos no es óptima, la mayoría de los trabajadores aún logran mantener un desempeño laboral bueno.

Además, el 9,1% de los trabajadores tienen acuerdos débiles y un desempeño laboral deficiente. Esto sugiere que estos trabajadores encuentran dificultades para alcanzar consensos en situaciones de conflicto interno, lo que repercute negativamente en su desempeño laboral.

Se evidencia una relación significativa entre la capacidad de llegar a acuerdos y el desempeño laboral de los trabajadores. En este sentido, es fundamental que los trabajadores de la empresa desarrollen habilidades para alcanzar consensos claros y resolver de manera efectiva cualquier conflicto interno que pudiera surgir. Esto no solo promueve un entorno laboral armónico, sino que también contribuye a optimizar el desempeño laboral, fortaleciendo la productividad y la cohesión dentro de la organización.

**Tabla 20.**

*Coordinación e integración y desempeño laboral de los trabajadores*

Coordinación e Integración	Desempeño laboral					Total	
	Insuficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Óptimo		
Débil	N	0	2	0	0	0	2
	%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%
Regular	N	0	0	1	8	1	10
	%	0,0%	0,0%	4,5%	36,4%	4,5%	45,5%
Fuerte	N	0	0	0	9	1	10
	%	0,0%	0,0%	0,0%	40,9%	4,5%	45,5%
Total	N	0	2	1	17	2	22
	%	0,0%	9,1%	4,5%	77,3%	9,1%	100%

Nota: Datos obtenidos del SPSS V27

- **Interpretación:**

En la Tabla 20, correspondiente al indicador coordinación e integración, se observa que el 9,1% de los trabajadores presenta una coordinación e integración débil, mientras que el 45,5% exhibe un nivel



regular y el 45,5% demuestra un nivel fuerte; así mismo, se tiene al 9,1% de los trabajadores con un desempeño laboral calificado como deficiente, 4,5% regular, 77,3% bueno y 9,1% de trabajadores con un desempeño laboral óptimo.

- **Análisis:**

Dentro de los resultados más relevantes se observa, que el 40,9% de los trabajadores de la empresa presentan una fuerte coordinación e integración, los cuales muestran un desempeño laboral bueno. Esto sugiere que la mayoría de los trabajadores mantienen una comunicación clara y efectiva, y logran colaborar con todos los involucrados en la empresa, brindándose ayuda mutua y trabajando conjuntamente para alcanzar un mismo objetivo. Como resultado, su desempeño laboral se sitúa entre bueno y óptimo.

También existe el 9,1% de los trabajadores que presentan una coordinación e integración débil y un desempeño laboral deficiente. evidenciando que aquellos trabajadores con una deficiente capacidad de coordinación e integración tienden a tener un desempeño laboral deficiente.

Los resultados obtenidos revelan una relación directa entre la coordinación e integración y el desempeño laboral de los trabajadores. Específicamente, aquellos trabajadores que presentan una coordinación e integración débiles exhiben únicamente un desempeño laboral deficiente. Esto resalta la importancia de mantener una comunicación clara y efectiva, así como una colaboración fluida entre los trabajadores. Estos elementos

son esenciales para garantizar un desempeño laboral óptimo y en consecuencia, promover la eficiencia y el éxito organizacional.

#### 4.1.2.3 Relación entre la adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores

**Tabla 21.**

*Orientación al cambio y desempeño laboral de los trabajadores*

Orientación al cambio	Desempeño laboral					Total	
	Insuficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Óptimo		
Débil	N	0	2	0	0	0	2
	%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%
Regular	N	0	0	1	15	2	18
	%	0,0%	0,0%	4,5%	68,2%	9,1%	81,8%
Fuerte	N	0	0	0	2	0	2
	%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	9,1%
Total	N	0	2	1	17	2	22
	%	0,0%	9,1%	4,5%	77,3%	9,1%	100%

Nota: Datos obtenidos del SPSS V27

- **Interpretación:**

En la Tabla 21, correspondiente al indicador orientación al cambio, se observa que el 9,1% de los trabajadores presenta una orientación al cambio débil, mientras que el 81,8% exhibe un nivel regular y el 9,1% demuestra un nivel fuerte; así mismo, se tiene al 9,1% de los trabajadores con un desempeño laboral calificado como deficiente, 4,5% regular, 77,3% bueno y 9,1% de trabajadores con un desempeño laboral óptimo.

- **Análisis:**

De acuerdo con los resultados del indicador orientación al cambio; el 68,2% de los trabajadores de la empresa presenta una orientación al cambio catalogada como regular y un desempeño laboral bueno, este resultado sugiere que la empresa cuenta con un porcentaje considerable de



trabajadores que poseen la capacidad de adaptarse y generar nuevos espacios laborales, lo que se traduce en un desempeño laboral mayoritariamente positivo. Además, este grupo evidencia la habilidad de responder de manera efectiva a las tendencias y demandas actuales del entorno laboral.

Por otro lado, el 9,1% de los trabajadores muestra una orientación al cambio débil, los cuales presenta un desempeño laboral deficiente. Esto indica que existe un pequeño porcentaje de trabajadores que enfrenta dificultades significativas para adaptarse a nuevas situaciones afectando negativamente en su desempeño laboral.

El análisis sobre orientación al cambio y desempeño laboral revela que los trabajadores con una orientación al cambio débil presentan exclusivamente un desempeño laboral deficiente, indicando que una baja capacidad de adaptación está fuertemente asociada con un bajo desempeño laboral. Asimismo, aquellos con una orientación al cambio regular (68,2%) muestran rangos de desempeño laboral buenos. Esto sugiere que, aunque la orientación al cambio regular es suficiente para mantener un desempeño mayormente bueno, todavía hay margen para mejorar. Por último, los trabajadores con una orientación al cambio fuerte tienen un desempeño predominantemente bueno.

**Tabla 22.**

*Orientación al cliente y desempeño laboral de los trabajadores*

Orientación al cliente	Desempeño laboral					Total	
	Insuficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Óptimo		
Débil	N	0	2	0	0	2	
	%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	9,1%	
Regular	N	0	0	1	0	1	
	%	0,0%	0,0%	4,5%	0,0%	4,5%	
Fuerte	N	0	0	0	17	2	19
	%	0,0%	0,0%	0,0%	77,3%	9,1%	86,4%
Total	N	0	2	1	17	2	22
	%	0,0%	9,1%	4,5%	77,3%	9,1%	100%

Nota: Datos obtenidos del SPSS V27

- **Interpretación:**

En la Tabla 22, correspondiente al indicador orientación al cliente, se observa que el 9,1% de los trabajadores presenta una orientación al cliente débil, mientras que el 4,5% exhibe un nivel regular y el 86,4% demuestra un nivel fuerte; así mismo, se tiene al 9,1% de los trabajadores con un desempeño laboral calificado como deficiente, 4,5% regular, 77,3% bueno y 9,1% de trabajadores con un desempeño laboral óptimo.

- **Análisis:**

Dentro de los resultados más importantes se observa, que el 77,3% de los trabajadores de la empresa presenta una orientación a la cliente catalogada como fuerte con un desempeño laboral bueno, reflejando que la mayoría de los trabajadores no solo conocen a los clientes, sino que también comprenden sus necesidades y se esfuerzan por satisfacerlas, lo que contribuye significativamente a un desempeño laboral favorable. Este nivel de compromiso hacia el cliente se traduce en un factor clave para el logro de los objetivos organizacionales.



Por otra parte, el 9,1% de los trabajadores evidencia una orientación al cliente débil, presentando un desempeño laboral deficiente. Esto pone de manifiesto que existe un porcentaje reducido de trabajadores que carece de las competencias necesarias para satisfacer adecuadamente las expectativas de los clientes, lo que repercute negativamente en su desempeño y, potencialmente, en los resultados generales de la organización.

Los resultados demuestran que cuando los trabajadores están bien orientados hacia el cliente, su desempeño laboral es notablemente mejor. En contraste, aquellos con una orientación al cliente débil presentan exclusivamente un desempeño laboral deficiente. Este dato indica que una baja orientación al cliente está fuertemente asociada con un bajo desempeño laboral, posiblemente debido a la falta de habilidades y enfoque necesarios para satisfacer las necesidades del cliente. Por último, los trabajadores con una orientación al cliente regular, presentan un desempeño laboral regular, lo que sugiere que una orientación al cliente moderado es insuficiente para alcanzar niveles de desempeños altos.

**Tabla 23.**

*Aprendizaje organizativo y desempeño laboral de los trabajadores*

Aprendizaje organizativo		Desempeño laboral					Total
		Insuficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Óptimo	
Débil	N	0	2	0	0	0	2
	%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%
Regular	N	0	0	1	0	0	1
	%	0,0%	0,0%	4,5%	0,0%	0,0%	4,5%
Fuerte	N	0	0	0	17	2	19
	%	0,0%	0,0%	0,0%	77,3%	9,1%	86,4%
Total	N	0	2	1	17	2	22
	%	0,0%	9,1%	4,5%	77,3%	9,1%	100%

Nota: Datos obtenidos del SPSS V27

- **Interpretación:**

En la Tabla 23 correspondiente al indicador aprendizaje organizativo, se observa que el 9,1% de los trabajadores presenta un aprendizaje organizativo débil, mientras que el 4,5% nivel regular y el 86,4% demuestra un nivel fuerte; así mismo, se tiene al 9,1% de los trabajadores con un desempeño laboral calificado como deficiente, 4,5% regular, 77,3% bueno y 9,1% de trabajadores con un desempeño laboral óptimo.

- **Análisis:**

El resultado más relevante es que el 77,3% de los trabajadores mencionan que el aprendizaje organizativo es fuerte, alcanzando un desempeño laboral bueno, lo que evidencia que la mayoría de los trabajadores son capaces de recibir, interpretar y transformar oportunidades en conocimiento útil, lo que contribuye al desarrollo de capacidades que potencian su desempeño laboral.

Por otro lado, el 9,1% de los trabajadores consideran que el aprendizaje organizativo es débil, lo cual se traduce en un desempeño laboral deficiente. Este hallazgo sugiere que, en ausencia de una adecuada recepción, interpretación y transformación de las oportunidades en iniciativas que fomenten la innovación, el desempeño laboral de los trabajadores tiende a ser insatisfactorio.

El análisis indica una clara relación entre el aprendizaje organizativo y el desempeño laboral. lo que sugiere que el aprendizaje

organizativo bajo o débil, está fuertemente asociada con un desempeño laboral regular a deficiente. Por otro lado, los trabajadores con una fuerte capacidad de aprendizaje organizativo fuerte muestran en su mayoría un desempeño laboral bueno y en menor medida, un desempeño laboral óptimo. Estos resultados resaltan la importancia de un aprendizaje organizativo fuerte para lograr un buen desempeño laboral.

#### 4.1.2.4 Relación entre la misión y el desempeño laboral de los trabajadores

**Tabla 24.**

*Propósitos estratégicos y desempeño laboral de los trabajadores*

Propósitos estratégicos	Desempeño laboral					Total	
	Insuficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Óptimo		
Débil	N	0	2	0	0	0	2
	%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%
Regular	N	0	0	1	14	2	17
	%	0,0%	0,0%	4,5%	63,6%	9,1%	77,3%
Fuerte	N	0	0	0	3	0	3
	%	0,0%	0,0%	0,0%	13,6%	0,0%	13,6%
Total	N	0	2	1	17	2	22
	%	0,0%	9,1%	4,5%	77,3%	9,1%	100%

Nota: Datos obtenidos del SPSS V27

- **Interpretación:**

En la Tabla 24 correspondiente al indicador propósitos estratégicos, se observa que el 9,1% de los trabajadores presenta propósitos estratégicos débiles, mientras que el 77,3% exhibe un nivel regular y el 13,6% demuestra un nivel fuerte; así mismo, se tiene al 9,1% de los trabajadores con un desempeño laboral calificado como deficiente, 4,5% regular, 77,3% bueno y 9,1% de trabajadores con un desempeño laboral óptimo.



- **Análisis:**

Se pudo observar que el 63,6% de los trabajadores de la empresa consideran que los propósitos estratégicos son regulares, alcanzando un desempeño laboral bueno. Lo que indica que la empresa enfrenta dificultades para comunicar de manera efectiva sus estrategias o para garantizar que estas sean comprendidas adecuadamente por el personal. Como consecuencia, los trabajadores muestran un entendimiento parcial de las estrategias organizacionales, lo que da lugar a un rango de desempeño laboral bueno mas no óptimo. Esto sugiere que no todos los trabajadores logran asimilar de manera uniforme las directrices estratégicas planteadas por la empresa.

Finalmente, el 9,1% de los trabajadores presenta un propósito estratégico débil, de los cuales la totalidad 9,1% exhibe un desempeño laboral deficiente. Este resultado resalta que, en ausencia de una comunicación clara y efectiva de las estrategias, así como de una adecuada capacidad de ajuste frente a los cambios externos, existe un segmento de trabajadores cuyo desempeño laboral se ve negativamente afectado. Esto subraya la importancia de implementar mecanismos efectivos para la transmisión y adaptación de las estrategias organizacionales a largo plazo.

Estos resultados nos demuestran que aquellos trabajadores que no tienen un buen entendimiento de los propósitos estratégicos tienden a tener un desempeño laboral bueno, lo que sugiere que el propósito estratégico fuerte está ampliamente relacionado con un desempeño laboral bueno. Por último, tenemos con un mínimo porcentajes a los trabajadores que poseen

un propósito estratégico débil el cual refleja un desempeño laboral deficiente, todo esto demuestra que ambos conceptos están relacionados.

**Tabla 25.**

*Metas y objetivos y desempeño laboral de los trabajadores*

Metas y objetivos	Desempeño laboral					Total	
	Insuficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Óptimo		
Débil	N	0	2	1	0	0	3
	%	0,0%	9,1%	4,5%	0,0%	0,0%	13,6%
Regular	N	0	0	0	6	0	6
	%	0,0%	0,0%	0,0%	27,3%	0,0%	27,3%
Fuerte	N	0	0	0	11	2	13
	%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	9,1%	59,1%
Total	N	0	2	1	17	2	22
	%	0,0%	9,1%	4,5%	77,3%	9,1%	100%

Nota: Datos obtenidos del SPSS V27

- **Interpretación:**

En la Tabla 25 correspondiente al indicador metas y objetivos, se observa que el 13,6% de los trabajadores presenta metas y objetivos débiles, mientras que el 27,3% de exhibe un nivel regular y el 59,1% demuestra un nivel fuerte; así mismo, se tiene al 9,1% de los trabajadores con un desempeño laboral calificado como deficiente, 4,5% regular, 77,3% bueno y 9,1% de trabajadores con un desempeño laboral óptimo.

- **Análisis:**

Entre los resultados más significativos se encuentra que el 50,0% de los trabajadores de la empresa, que califican las metas y objetivos como fuertes, manifestando un desempeño laboral bueno. Este resultado destaca la importancia de que las metas y objetivos organizacionales sean claros, medibles y comunicados efectivamente en todos los niveles de la empresa. Una comunicación eficiente permite a los trabajadores acceder fácilmente

a la información necesaria para desempeñar sus funciones de manera adecuada, lo que se traduce en un desempeño laboral entre bueno y óptimo.

El 9,1% de los trabajadores consideran que las metas y objetivos son débiles, mostrando un desempeño laboral deficiente. Este resultado evidencia que, cuando las metas y objetivos de la empresa no son medibles, específicas o comunicadas adecuadamente a todos los niveles, los trabajadores enfrentan mayores dificultades para cumplir con sus responsabilidades, lo que conduce a un desempeño laboral deficiente.

El análisis nos permite indicar que las metas y objetivos están relacionadas con el desempeño laboral, mientras que los trabajadores tengan las metas y objetivos claros tendrán un desempeño laboral bueno a óptimo, caso contrario los trabajadores que tengan las metas y objetivos débiles tendrán un desempeño laboral regular a deficiente.

**Tabla 26.**

*Visión y desempeño laboral de los trabajadores*

Visión	Desempeño laboral					Total	
	Insuficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Óptimo		
Débil	N	0	2	1	0	0	3
	%	0,0%	9,1%	4,5%	0,0%	0,0%	13,6%
Regular	N	0	0	0	10	2	12
	%	0,0%	0,0%	0,0%	45,5%	9,1%	54,5%
Fuerte	N	0	0	0	7	0	7
	%	0,0%	0,0%	0,0%	31,8%	0,0%	31,8%
Total	N	0	2	1	17	2	22
	%	0,0%	9,1%	4,5%	77,3%	9,1%	100%

Nota: Datos obtenidos del SPSS V27

- **Interpretación:**

En la Tabla 26 correspondiente al indicador visión, se observa que el 13,6% de los trabajadores presenta visión débil, mientras que el 54,5%



exhibe un nivel regular y el 31,8% demuestra un nivel fuerte; así mismo, se tiene al 9,1% de los trabajadores con un desempeño laboral calificado como deficiente, 4,5% regular, 77,3% bueno y 9,1% de trabajadores con un desempeño laboral óptimo.

- **Análisis:**

De acuerdo a los resultados más relevantes, el 45,5% de los trabajadores de la empresa tienen una visión clasificada como regular, reportando un desempeño laboral bueno. Esto demuestra que la visión actual de la empresa podría mejorarse para garantizar que sea plenamente entendida y apropiada por todos los trabajadores. Esto permitirá que los trabajadores tengan una dirección clara hacia la cual orientar sus esfuerzos, lo que potencialmente incrementará su desempeño laboral hacia niveles óptimos.

Por otra parte, el 9,1% de los trabajadores presenta una visión débil, los cuales exhiben un desempeño laboral deficiente. Este resultado pone de manifiesto que, cuando los trabajadores no comprenden adecuadamente la visión de la empresa, o esta no se comunica de manera efectiva, el desempeño laboral tiende a ser bajo. La falta de claridad sobre la dirección futura de la organización puede derivar en una falta de motivación y propósito, lo que repercute negativamente en la productividad y el logro de los objetivos organizacionales.

#### 4.1.2.5 Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones Mundo Android Technology E.I.R.L. - 2023.

**Tabla 27.**

*Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones Mundo Android Technology E.I.R.L.*

Cultura organizacional	Desempeño laboral					Total	
	Insuficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Óptimo		
Débil	N	0	2	0	0	0	2
	%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%
Regular	N	0	0	1	8	1	10
	%	0,0%	0,0%	4,5%	36,4%	4,5%	45,5%
Fuerte	N	0	0	0	9	1	10
	%	0,0%	0,0%	0,0%	40,9%	4,5%	45,5%
Total	N	0	2	1	17	2	22
	%	0,0%	9,1%	4,5%	77,3%	9,1%	100%

Nota: Datos obtenidos del SPSS V27

- **Interpretación:**

En la Tabla 27, se observa que el 9,1% de los trabajadores presenta una cultura organizacional débil, el 45,5% de los trabajadores exhibe un nivel regular y el 45,5% demuestra un nivel fuerte; así mismo, se tiene al 9,1% de los trabajadores con un desempeño laboral calificado como deficiente, 4,5% regular, 77,3% bueno y 9,1% de trabajadores con un desempeño laboral óptimo.

- **Análisis:**

Los resultados más relevantes encontrados en relación a la cultura organizacional y el desempeño laboral son que el 40,9% de los trabajadores de la empresa presentan una cultura organizacional fuerte y



un desempeño laboral calificado como bueno. Esto evidencia que un porcentaje significativo de los trabajadores cuenta con una cultura organizacional sólida, caracterizada por valores y normas claras, coherentes y compartidos por otros miembros de la organización. Esta cohesión promueve un alto nivel de compromiso, lealtad y trabajo en equipo; lo que a su vez, contribuye a mejorar la productividad y el desempeño general de la empresa.

Por otro lado, el 9,1% de los trabajadores tienen una cultura organizacional débil, lo que se refleja en un desempeño laboral deficiente en la totalidad de este grupo. Este resultado indica que aún existen trabajadores que no tienen claridad respecto a los valores compartidos y las normas de la organización, lo cual repercute negativamente en su desempeño laboral.

#### 4.1.3 Contrastación de hipótesis

- **Regla de decisión**

Se rechaza  $H_0$ :  $\text{sig}(p) < 0,05$ ; por lo tanto, se aceptaría la hipótesis alterna

( $H_a$ )

Se rechaza  $H_a$ :  $\text{sig}(p) > 0,05$ ; por lo tanto, se aceptaría la hipótesis nula

( $H_0$ )

- **Además:**

R de Pearson = 0,000: Correlación Nula

R de Pearson = negativo (-): Correlación inversa entre las variables

R de Pearson = positivo (+): Correlación directa entra las variables

#### 4.1.3.1 Contrastación hipótesis general

Para la contrastación de la hipótesis se tuvo en cuenta lo siguiente:

- **Planteamiento de hipótesis**

Ho: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones Mundo Android Technology E.I.R.L.

Ha: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones Mundo Android Technology E.I.R.L.

#### Tabla 28.

*Determinación de r de Pearson para la hipótesis general*

Cultura organizacional	Desempeño laboral
Correlación de Pearson	,621**
Sig. (bilateral)	,002
N	22

Nota. Datos obtenidos del SPSS V27

En la tabla 28, se muestra los datos obtenidos a través del software estadístico SPSS, los resultados muestran un coeficiente de correlación de r de Pearson de 0,621, lo que según los niveles de medición del coeficiente indica una correlación positiva moderadamente fuerte entre las variables. Estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación alterna. Concluyendo que, la dirección positiva del coeficiente refleja que ambos factores evolucionan en el mismo sentido; en otras palabras, a medida que mejora la cultura organizacional en la



empresa, también tiende a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

Asimismo, el valor de significancia es igual a 0,002 el cual es menor al nivel crítico de 0.05, lo que permite concluir que esta correlación es estadísticamente significativa. Es decir, existe evidencia suficiente para afirmar que la relación observada no es producto del azar, sino que efectivamente hay una asociación entre la percepción de una cultura organizacional sólida y un mayor desempeño laboral por parte de los trabajadores.

Desde una perspectiva teórica Chiavenato (2011) menciona que la cultura organizacional influye en la motivación y la comunicación interna, lo que afecta el desempeño. Denison (1990) por su parte, resalta que una empresa con alta adaptabilidad, implicación, consistencia y misión clara tiende a lograr mejores resultados en el desempeño de sus trabajadores. Lo que refuerza el resultado, que a mayor cultura organizacional de la empresa mejor será el desempeño laboral de los trabajadores.

#### **4.1.3.2 Contrastación hipótesis específica 1**

- **Planteamiento de hipótesis**

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión implicación y el desempeño laboral de los trabajadores.

Ha: Existe relación entre la dimensión implicación y el desempeño laboral de los trabajadores.

**Tabla 29.**

*Determinación de r de Pearson para la hipótesis específica 1*

<b>Desempeño laboral</b>	<b>Implicación</b>
Correlación de Pearson	,631**
Sig. (bilateral)	,002
N	22

Nota. Datos obtenidos del SPSS V27.

En la Tabla 29 se presenta el análisis de la correlación r de Pearson, donde los resultados obtenidos muestran un coeficiente de correlación de r de Pearson igual a 0,631, con un nivel de significancia bilateral de p igual a 0,002, para una muestra compuesta por 22 participantes. Lo que según los niveles de medición del coeficiente de correlación r de Pearson indica la existencia de una correlación positiva moderadamente fuerte. En términos prácticos, esto sugiere que a medida que aumenta el nivel de implicación del trabajador, también tiende a incrementarse su desempeño laboral. La significancia estadística ( $p < 0.05$ ) refuerza la validez de esta relación, al evidenciar que es poco probable que el resultado se deba al azar. Estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación alterna.

Desde un enfoque teórico, Denison (1990) sostiene que la implicación representa un eje fundamental de la cultura organizacional, debido a que promueve la participación activa de los trabajadores y el sentido de pertenencia. Esta conexión simbólica entre el trabajador y la empresa favorece conductas orientadas a la mejora continua, la responsabilidad y el cumplimiento eficiente de las funciones asignadas.

Este hallazgo resalta la importancia de implementar estrategias que promuevan la participación activa de los trabajadores en la toma de decisiones, el reconocimiento de logros individuales y colectivos, así como programas de desarrollo que fortalezcan el sentido de pertenencia e identificación con la misión de la empresa.

#### 4.1.3.3 Contrastación hipótesis específica 2

- **Planteamiento de hipótesis**

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión consistencia y el desempeño laboral de los trabajadores.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión consistencia y el desempeño laboral de los trabajadores.

#### **Tabla 30.**

*Determinación de r de Pearson para la hipótesis específica 2*

<b>Desempeño laboral</b>	<b>Consistencia</b>
Correlación de Pearson	,508*
Sig. (bilateral)	,002
N	22

Nota. Datos obtenidos del SPSS V27.

En la tabla 30 se determina la correlación r de Pearson para la dimensión consistencia, el análisis, realizado sobre una muestra de 22 trabajadores, arrojó un coeficiente de r de Pearson igual a 0,508, con un nivel de significancia bilateral de p valor de 0,002, indicando que existe una correlación positiva moderada entre el desempeño laboral y la consistencia. Por lo tanto, cumple las condiciones de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación (alterna). En términos



prácticos, ello sugiere que, a mayor percepción de consistencia dentro de la organización la cual es entendida como la coherencia interna entre valores, normas, estructuras y procesos, mayor tiende a ser el desempeño laboral de los trabajadores.

Desde una perspectiva teórica, la consistencia representa una dimensión fundamental de la cultura organizacional según el modelo de Denison (1990), el cual plantea que la alineación interna, la claridad en los sistemas de valores compartidos y la estabilidad organizacional son factores que generan entornos de trabajo más predecibles, estructurados y efectivos. Esta coherencia permite a los trabajadores desenvolverse con mayor seguridad, tomar decisiones alineadas con los objetivos institucionales y ejecutar sus tareas con mayor eficiencia, lo que se traduce en mejores niveles de desempeño.

Este hallazgo destaca la importancia de consolidar estructuras organizacionales claras, reglas consistentes y una cultura coherente, como mecanismos estratégicos para potenciar el desempeño individual y colectivo. Así, se recomienda a la organización continuar fortaleciendo sus políticas internas y promover la alineación de sus procesos con los valores para lograr una mejora sostenida en el desempeño de sus trabajadores.

#### **4.1.3.4 Contrastación hipótesis específica 3**

- **Planteamiento de hipótesis**

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores.

**Tabla 31.**

*Determinación de r de Pearson para la hipótesis específica 3*

<b>Desempeño laboral</b>	<b>Adaptabilidad</b>
Correlación de Pearson	,812**
Sig. (bilateral)	,000
N	22

Nota. Datos obtenidos del SPSS V27

En la tabla 31 se determina la correlación r de Pearson para la dimensión adaptabilidad, el resultado muestra un coeficiente de correlación de r de Pearson igual a 0,812, con un nivel de significancia bilateral de p igual a 0,000, para una muestra conformada por 22 trabajadores, este coeficiente indica una correlación positiva alta y estadísticamente significativa, Por lo tanto, cumple las condiciones de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Lo que sugiere que, a mayor nivel de adaptabilidad organizacional, mayor es el nivel de desempeño laboral. En otras palabras, cuando la empresa demuestra capacidad para ajustarse a los cambios del entorno, responder a las demandas del mercado y fomentar una cultura orientada a la innovación y flexibilidad, los trabajadores tienden a rendir mejor con el cumplimiento de sus funciones.

Desde una perspectiva teórica, estos resultados coinciden con los planteamientos de Denison (1990), quien considera que la adaptabilidad es uno de los pilares fundamentales de una cultura organizacional efectiva, especialmente en entornos dinámicos y tecnológicos como el sector de las

telecomunicaciones. Una cultura adaptable permite a los trabajadores ajustarse rápidamente a nuevas condiciones laborales, adoptar nuevas tecnologías y responder de manera proactiva a los cambios, lo cual repercute directamente en su productividad, compromiso y resultados individuales.

Los resultados nos muestran la importancia de consolidar prácticas organizacionales que fortalezcan la adaptabilidad, tales como la capacitación continua, la promoción de la innovación, la gestión del cambio y la retroalimentación constante; lo cual permitirá maximizar el desempeño individual y colectivo en el contexto competitivo y tecnológico que caracteriza al sector.

#### 4.1.3.5 Contrastación de hipótesis específica 4

- **Planteamiento de hipótesis**

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión misión y el desempeño laboral de los trabajadores.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión misión y el desempeño laboral de los trabajadores.

#### **Tabla 32.**

*Determinación de r de Pearson para la hipótesis específica 4*

<b>Desempeño laboral</b>	<b>Misión</b>
Correlación de Pearson	,630**
Sig. (bilateral)	,003
N	22

Nota. Datos obtenidos del SPSS V27



En la tabla 32 se determina la correlación del desempeño laboral y la misión mediante el coeficiente de correlación de Pearson. El resultado obtenido fue de  $r$  igual a 0,630, con un nivel de significancia de  $p$  0,003. Este coeficiente representa una correlación positiva moderada a fuerte y estadísticamente significativa. Por lo tanto, cumple las condiciones de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, esto indica que, a mayor claridad, comprensión y alineación con la misión de la empresa, mayor es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores. Es decir, cuando los trabajadores comprenden el propósito de la empresa, los objetivos y la razón de ser de la misma, tienden a actuar con mayor sentido de dirección, compromiso y eficacia en el cumplimiento de sus responsabilidades.

Este hallazgo está respaldado por enfoques teóricos como el de Denison (1990), quien considera que la misión es una dimensión central de la cultura organizacional que otorga orientación y significado a las actividades laborales. Una misión clara y compartida por los miembros de la organización contribuye a alinear los esfuerzos individuales con los objetivos colectivos, promoviendo una mayor eficiencia y motivación en el trabajo.

Por lo que es necesario fortalecer la difusión, comprensión e interiorización de su misión institucional, asegurando que todos los trabajadores se sientan identificados con sus metas y propósitos. Esta alineación estratégica puede ser un motor clave para mejorar el desempeño y la competitividad organizacional en un entorno tan dinámico como el de las telecomunicaciones.



## 4.2 DISCUSIÓN

En relación con el objetivo general, los resultados obtenidos evidencian una relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa de Telecomunicaciones Mundo Android Technology E.I.R.L., con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,621 y una significancia estadística de 0,002 ( $p < 0,05$ ). Esto indica que a medida que la cultura organizacional se fortalece, el desempeño laboral de los trabajadores mejora significativamente. De manera similar Peña (2018) encontró una alta relación significativa con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,798 ( $p < 0,05$ ) entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. Así mismo Calli (2023) identificó una relación positiva moderada entre cultura organizacional y desempeño laboral en su estudio, con un coeficiente  $r$  de Pearson igual a 0,403 y un nivel de significancia de  $p$  igual a 0,041 ( $p < 0,05$ ). Resultados similares se tiene con Jaime (2021) quien confirma que los valores compartidos, la comunicación efectiva y un entorno colaborativo dentro de la cultura organizacional son elementos clave para promover un mejor desempeño laboral. Al igual que, en la investigación de Damian y Urbina (2021) se confirma que existe una influencia positiva y significativa entre estas variables, con un coeficiente de Pearson de 0,395 ( $p = 0,01$ ). De igual manera, Quiñones (2019) reportó un coeficiente de correlación de 0,947, demostrando una relación positiva sólida entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los docentes del Instituto Sise Comas. Al igual que en el estudio de Navarro (2018) quien concluyó que ambas variables presentaban una correlación significativa con un coeficiente de 0,702 y una significancia de  $p = 0,001$ . En términos comparativos, los resultados indican que, promover y fortalecer una cultura organizacional positiva es un factor crucial para mejorar el desempeño de los trabajadores y asegurar el éxito organizacional.



Respecto al primer objetivo específico, los resultados obtenidos indican una relación significativa entre la implicación y el desempeño laboral, con un valor de  $p$  igual a 0,002 y una correlación de  $r$  de Pearson igual a 0,631. Por lo tanto, se puede afirmar que, a mayor implicación, mejor es el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones Mundo Android Technology. Los resultados obtenidos siguen la misma lógica que los propuestos en estudios anteriores, como el de Pilco (2022), quien encontró que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores alcanza un 96,7% y su nivel de implicación un 66,7%, lo que se traduce en una alta relación entre la implicación y el desempeño laboral. Finalmente, de manera similar Valqui (2019), en su investigación determinó una relación positiva media entre la variable desempeño laboral y la implicación, con una correlación de Rho de Spearman de 0,312.

En cuanto al segundo objetivo específico, los resultados indican una relación significativa entre la consistencia y el desempeño laboral, con una significancia igual a 0,002 y una correlación  $r$  de Pearson igual a 0,508. Esto sugiere que, a mayor consistencia, mejor es el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. En la misma línea Valqui (2019) sostiene que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión consistencia y la variable desempeño laboral con una correlación de Rho Spearman de 0,774 y un  $p=0,000$ . Resultados similares podemos encontrar en la investigación de Salinas (2019) quien demostró que los valores inciden en el desempeño laboral de los trabajadores teniendo una correlación  $r$  de Pearson de 0,652.

En relación con el tercer objetivo específico, los resultados obtenidos en la investigación indican una relación significativa entre la adaptabilidad y el desempeño laboral, con una significancia igual a 0,000 y una correlación de  $r$  de Pearson igual a 0,812. Estos valores demuestran que existe una relación significativa entre la dimensión de adaptabilidad y el desempeño laboral. Por lo tanto, mientras más fuerte sea la



adaptabilidad mejor será el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones Mundo Android Technology E.I.R.L. De forma similar, Huaccha y Nolasco (2023) sostiene que el nivel de correlación entre adaptabilidad y desempeño laboral es de 0,506 y una significancia de 0,000 menor a 0,05 evidenciando que existe una conexión entre adaptabilidad y desempeño laboral. Del mismo modo Tochon (2020) demuestra que la dimensión adaptabilidad y desempeño laboral tienen una correlación de Pearson de 0,383. Al igual que en el estudio de Valqui (2019) que demostró la existencia de una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión adaptabilidad y la variable desempeño laboral con una correlación de Rho de Spearman de 0,778 siendo el  $p=0,000$  menor a 0,05. Finalmente, tal como lo estableció Baltazar et al., (2022) en su estudio también se evidencia que la dimensión adaptabilidad de los trabajadores se encuentran en un 67% el cual es un nivel medio de relación con el desempeño laboral.

Con respecto al objetivo específico cuatro, de acuerdo con los resultados obtenidos, existe una relación significativa entre la misión y el desempeño laboral teniendo en cuenta el nivel de significancia igual a 0,003 y una correlación de  $r$  de Pearson igual a 0,630. Por consiguiente, mientras más fuerte sea la misión mejor será el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones Mundo Android Technology E.I.R.L. Estos resultados muestran similitud con la investigación realizada por Valqui (2019) quien muestra que existe una relación positiva muy fuerte entre la variable desempeño laboral y misión, con una correlación de Pearson de 0,798 y un valor de  $p=0,000$ , menor a 0,05.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Con respecto al objetivo general y según los resultados obtenidos, se demostró que el 40,9% de los trabajadores tiene una cultura organizacional fuerte caracterizada por valores, normas claros, coherentes y compartidos por los trabajadores de la empresa y tienen un desempeño laboral bueno; lo que muestra que existe una relación directa entre ambas variables con un coeficiente de correlación  $r$  de Pearson de 0,621 entre la cultura organizacional y el desempeño laboral con un nivel de significancia igual a 0,002. Lo que lleva a la conclusión de que existe una relación positiva moderadamente fuerte entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones Mundo Android Technology E.I.R.L.

**SEGUNDA:** Respecto al objetivo específico uno y de acuerdo con los resultados obtenidos en relación con la dimensión de implicación, se evidenció que el 44% de los trabajadores califica la implicación dentro de la empresa como regular, asimismo teniendo en cuenta la estadística inferencial se demostró que el 40,9% de los trabajadores presentan un empoderamiento, trabajo en equipo y desarrollo de capacidades fuerte, lo que se traduce en un desempeño laboral calificado como bueno. Además, según el coeficiente de correlación  $r$  de Pearson, se encontró que existe una correlación positiva moderadamente fuerte de 0,631 y un nivel de significancia de 0,002. En conclusión, este resultado sugiere que, a medida que aumentan el empoderamiento, el trabajo en equipo y el desarrollo de



capacidades; el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mundo Android tiende a mejorar.

**TERCERA:** En relación con el objetivo específico dos y conforme a los resultados obtenidos en la dimensión de consistencia, se evidenció que el 17% de los trabajadores califican este aspecto como débil, específicamente en los indicadores de la dimensión se tiene que 9,1% de los trabajadores consideran que los valores fundamentales, acuerdos, coordinación e integración de la empresa tienen un nivel débil, calificados con un desempeño laboral deficiente y un nivel de correlación  $r$  de Pearson igual a 0,508, lo que evidencia una correlación positiva moderada entre la dimensión consistencia y desempeño laboral, con una significancia igual a 0,002. Por lo tanto, los indicadores relacionados a la dimensión consistencia tienen un impacto notable en el desempeño laboral de los trabajadores. Concluyendo que existe una relación directa entre la dimensión consistencia y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones Mundo Android Technology.

**CUARTA:** En relación con el objetivo específico tres, los resultados obtenidos demostraron que el 30% de los trabajadores evalúan la dimensión adaptabilidad de la empresa en un nivel regular, en relación a los indicadores de la dimensión se tiene que el 9,1% de los trabajadores mencionan que la orientación al cambio, orientación al cliente y aprendizaje organizativo como débil, lo que se asocia a un desempeño laboral deficiente. Los resultados demostraron que existe una relación positiva con un nivel de significancia igual a 0,000 entre la dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores, y un nivel de



correlación  $r$  de Pearson igual a 0,812 mostrando una correlación positiva alta. Por lo tanto, los indicadores relacionados a la dimensión adaptabilidad influyen de manera significativa y positiva en el desempeño laboral de los trabajadores, esto sugiere que al fortalecer estos aspectos la empresa mejorará significativamente el desempeño de sus trabajadores.

**QUINTA:** De acuerdo con el cuarto objetivo específico, los resultados obtenidos revelaron que el 12% de los trabajadores califican la misión dentro de la empresa como débil. En relación con los indicadores pertenecientes a la dimensión misión se tiene los siguientes resultados el 9,1% de los trabajadores menciona que propósitos estratégicos, las metas y objetivos y la visión dentro de la empresa son débiles, calificados con un desempeño laboral deficiente. Este hallazgo reflejó que la poca comprensión de los propósitos estratégicos, la definición de metas y objetivos, y la existencia de una visión compartida están estrechamente relacionadas con un desempeño laboral deficiente. Además, se constató una relación directa y significativa entre la dimensión misión y el desempeño laboral, respaldada por la correlación  $r$  de Pearson igual a 0,630, teniendo una correlación positiva moderadamente fuerte y un nivel de significancia estadística de 0,003. Por lo tanto, se concluye que una organización que promueve propósitos estratégicos claros, establece metas y objetivos bien definidos, y fomenta una visión inspiradora está mejor posicionada para potenciar el desempeño laboral de sus trabajadores.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERO:** Al gerente general de la empresa de telecomunicaciones “Mundo Android Technology E.I.R.L.” que implemente un programa de comunicación abierta para fomentar la transparencia y la confianza entre trabajadores y encargados de tienda, realizando reuniones de equipo cada fin de semana (viernes) para compartir actualizaciones y recibir retroalimentación. También, se propone al área de e-commerce crear una plataforma interna (Whatsapp, Google drive) para que los trabajadores compartan ideas y preocupaciones que hayan tenido a lo largo de la semana. Por otro lado, será necesario realizar sesiones de inducción, sobre, las metas, objetivos, misión, visión y valores para nuevos trabajadores, asegurando que comprendan y se alineen con ellos desde el primer día. Todas estas recomendaciones están orientadas a fortalecer la cultura organizacional, con el propósito de fomentar un desempeño laboral óptimo entre los trabajadores de la empresa.

**SEGUNDO:** A los encargados de tiendas de la empresa de telecomunicaciones “Mundo Android Technology E.I.R.L.” implementar un programa trimestral de team building, que consiste en un conjunto de actividades al aire libre diseñadas para mejorar las relaciones, el trabajo en equipo y la cohesión dentro de un grupo de trabajo. Su objetivo principal es fomentar la colaboración, la comunicación y la confianza entre los miembros del equipo. Para ello, se sugiere que dentro de este programa se tenga en cuenta las actividades de integración (el juego de los talentos, salida en equipo, etc), las cuales ayudarán a fomentar las relaciones personales,



cooperación, trabajo en equipo y el empoderamiento, con el fin de tener mejoras en el desempeño laboral de cada uno de los trabajadores.

**TERCERO:** Al gerente general de la empresa “Mundo Android Technology E.I.R.L.” establecer acuerdos claros. Para ello, deberán desarrollar políticas y procedimientos claros y accesibles para todos los trabajadores e implementar un sistema de seguimiento y retroalimentación para asegurar que los acuerdos se respeten y actualicen según sea necesario. Por último, es necesario mejorar la coordinación e integración a través de la implementación de plataformas de colaboración digital (monday) que faciliten la comunicación. Al implementar estas recomendaciones, Mundo Android Technology E.I.R.L. podrá fortalecer su consistencia organizacional, lo que resultará en un mejor desempeño laboral y una mayor satisfacción de los trabajadores.

**CUARTO:** Al gerente general de la empresa de telecomunicaciones “Mundo Android Technology E.I.R.L.” se le sugiere que se implemente las actividades de hackathons el último mes de cada año con el fin de resolver problemas que se hayan presentado a lo largo de los 12 meses, de igual forma implementar actividades de team building que ayude a los trabajadores a mejorar su adaptabilidad. Estas actividades son de corta duración, donde los trabajadores se reúnen para trabajar de forma colaborativa en soluciones innovadoras a problemas específicos, lo que ayudará a fomentar la innovación, mejorar la colaboración y desarrollar nuevas soluciones a problemas específicos, por lo tanto, puede lograr que los trabajadores puedan ser más creativos e innovadores y de esta forma lograr adaptarse a nuevos cambios.



**QUINTO:** Al gerente general, junto con los encargados de tienda, realizar reuniones cada fin de semana (viernes) donde se discutan y refuercen los propósitos estratégicos. Además, es necesario definir y hacer seguimiento de las metas y objetivos, para lo cual es necesario utilizar la metodología SMART, que consiste en definir metas específicas, medibles, alcanzables, relevantes y con un tiempo, para todos los niveles de la organización. Sumado a esto debe implementarse un sistema de reconocimiento para celebrar logros y motivar a los trabajadores para que alcancen sus objetivos. También, es necesario crear una visión inspiradora y motivadora que se presente en las reuniones, igualmente es necesario fomentar que los encargados de tienda y líder de la empresa ejemplifiquen y refuercen la visión en sus interacciones diarias con los trabajadores.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armstrong, M. (2017). *Handbook of human resource management practice*. Reino Unido: Kogan Page.
- Asana. (22 de mayo de 2024). *Asana*. Obtenido de ¿Qué es la gestión por objetivos (MBO)? Los pasos, las ventajas y las desventajas: <https://asana.com/es/resources/management-by-objectives?formCode=MG0AV3>
- Baltazar, D., Rosas, E., Garcia, I., Ibarra, J. & Pirez, M. (2022). Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño. *Revistas Unison* , 14.
- Bonavia, T., Prado, V. & Garcia, A. (2010). Adaptación al español del instrumento sobre cultura organizacional de Denison. *SUMMA Psicológica UTS*, 31. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3294911>
- Borman, W. & Motowidlo, S. (1992). Desempeño de tareas y desempeño contextual: el significado de la investigación de selección de personal. *Desempeño Humano*, 109. Obtenido de [https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002\\_3](https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_3)
- Calderon, M. (2022). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en entidad pública municipal. *[Tesis postgrado]*. Universidad César Vallejo, Trujillo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100806/Calder%c3%b3n\\_DMW%20-%20SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100806/Calder%c3%b3n_DMW%20-%20SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Calli, J. Y. (2023). Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Achaya-Provincia de Azangaro, año 2021. *[Tesis pregrado]*. Universidad Nacional de Juliaca, Juliaca. Obtenido de <http://repositorio.unaj.edu.pe:8080/xmlui/handle/UNAJ/329>
- Chapoñan, E. (2022). Cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de UGEL Lambayeque. *[Tesis pregrado]*. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93552/Chapo%c3%b1an\\_REY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93552/Chapo%c3%b1an_REY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Chiavenato, I. (2006). *Administración: Teoría, proceso y práctica*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mexico: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Mexico: McGrawHill.
- Damian, J. & Urbina, Z. (2021). Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Túcume-2020. [Tesis pregrado]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9995>
- David, F. R. (2013). *Conceptos de administración estratégica*. Pearson Educación.
- Denison, D. (1990). *Corporate culture and organizational effectiveness*. Estados Unidos: Wiley.
- Desarrollo, P. d. (31 de octubre de 2010). *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo*. Obtenido de Desarrollo de capacidades : <https://www.endvawnow.org/es/articles/321-desarrollo-de-capacidades-.html>
- Ferrando, A. (2015). Análisis de la cultura organizacional de las empresas de servicios de Lima Metropolitana. *Dialnet*, 7.
- Geertz, C. (1973). *The interpretation of cultures*. Basic Books.
- Handy, C. (1993). *Understanding organizations*. Inglaterra: Penguin Books.
- Hernández, S., Fernández, C. & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (2011). *The Motivation to Work*. Estados Unidos : Transaction Publishers.
- Huaccha, L. & Nolasco, J. (2023). Cultura organizacional y desempeño laboral en el Municipio de Casa Grande, La Libertad 2023. [Tesis pregrado]. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/138991/Huaccha\\_ZLF-Nolasco\\_NJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/138991/Huaccha_ZLF-Nolasco_NJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Jaime, C. J. (2021). Cultura organizacional y desempeño laboral en las mipymes de electrodomesticos, Canton Jipijapa. [tesis de pregrado]. Universidad Estatal del Sur de Manabi, Manabi. Obtenido de <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3412/1/Tesis-%20Proyecto%20de%20Investigacion%20%20Jaime%20Pin%20Carlos%20Javier.pdf>
- Jimenez, D. (2018). Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de desaguadero, 2018-Chucuito-Puno. [Tesis pregrado]. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/10067/Jimenez\\_Jimenez\\_Dina.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/10067/Jimenez_Jimenez_Dina.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Koontz, H. & Weihrich, H. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. McGraw-Hill.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2012). *Fundamentos de marketing*. Pearson Educación.
- Kotter, J. & Heskett, J. (1992). *Corporate culture and performance*. New York: The free press.
- Navarro, A. D. (2018). La cultura organizacional y el desempeño laboral del personal de la municipalidad de la Perla, Callao 2018. [Tesis posgrado]. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24128/Navarro\\_OAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24128/Navarro_OAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nelson, R. (1982). *An evolutionary theory of economic change*. Cambridge: Harvard university press.
- Peña, F. (2018). “Cultura organizacional y desempeño laboral del personal de la Institución Educativa Republica de Bolivia, Villa El Salvador. [Tesis pregrado]. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35360/Pe%C3%B1a\\_TF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35360/Pe%C3%B1a_TF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pilco, G. (2022). Cultura organizacional y desempeño laboral de los analistas de una cooperativa de ahorro y créditos de Trujillo, 2021. [Tesis posgrado]. Universidad



Cesar Vallejo, Trujillo. Obtenido de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85369/Pilco\\_DLC-GE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85369/Pilco_DLC-GE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pulakos, E. D. (2000). Adaptability in the workplace: Development of a taxonomy of adaptive performance. *Journal of Applied Psychology*.

Quiñones, S. M. (2019). Cultura Organizacional y desempeño laboral en los docentes del insituto Sise Comas 2019. [Tesis posgrado]. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38748/Qui%c3%b1ones\\_CSM-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38748/Qui%c3%b1ones_CSM-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Ramírez, F. (2012). *Cómo hacer un Proyecto de Investigación*. Editorial Panapo.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Argentina: Pearson Educación.

Robbins, S. & Coulter, M. (2010). *Administración*. Pearson Educación.

Robbins, S. & Mary, C. (2014). *Administracion*. Mexico: Pearson.

Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribucion normal. *Revista enfermeria del trabajo* , 10.

Salinas, F. F. (2019). Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del jurado nacional de elecciones caso: jurado electoral especial-sede Arequipa-2017. [Tesis posgrado]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Obtenido de <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b1f8fa1a-3a46-4357-a9cc-1cf9f7278156/content>

Schein, E. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. (2. John Wiley & Sons, Ed.) 4ta edicion.

Schein, E. H. (1988). *La cultura organizacional y el liderazgo* . España: Plaza&Janes Editores,S.A.

Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. Doubleday.



- Survey, G. C. (1 de Marzo de 2021). *Encuesta de cultura global 2021*. Obtenido de PriceWaterhouseCoopers: <https://www.pwc.com/gx/en/issues/upskilling/global-culture-survey-2021/global-culture-survey-2021-report.html#content-free-1-46fd>
- Tochón, G. (2020). *Cultura organizacional y desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad Provincial de San Martín-2020. [Tesis posgrado]*. Universidad César Vallejo, Tarapoto. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52568/Toch%  
b3n\\_RGP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52568/Toch%c3%b3n_RGP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Torres, O., Uvidia, K. & Carapas, A. (2021). Análisis del desarrollo y la cultura organizacional en microempresas familiares en el cantón Bolívar. *Revista dilemas contemporáneos: Educacion, política y valores*, 21. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8n3/2007-7890-dilemas-8-03-00045.pdf>
- Tunjar, Y. (2022). *Cultura organizacional y desempeño laboral del personal de envases los Pinos Epinsa, Chimbote 2022. [Tesis pregrado]*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106609/Tunjar\\_AYD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106609/Tunjar_AYD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valqui, M. (2019). *Cultura organizacional y desempeño laboral en servidores publicos del hospital vitarte - 2017. [Tesis posgrado]*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50863/Valqui\\_RM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50863/Valqui_RM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Werther, W. G. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. . Colombia: McGraw-Hill.

## ANEXOS

**Anexo 1. Matriz de consistencia**

Interrogantes	Hipótesis	Objetivos	Variabes	Dimensiones	Metodología
<p><b>GENERAL</b> ¿Cuál es la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones Mundo Android Technology E.I.R.L. - 2023?</p> <p><b>ESPECÍFICAS</b> ¿Cuál es la relación entre la dimensión implicación y el desempeño laboral de los trabajadores? ¿Cuál es la relación entre la dimensión consistencia y el desempeño laboral de los trabajadores? ¿Cuál es la relación entre la dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores? ¿Cuál es la relación entre la dimensión misión y el desempeño laboral de los trabajadores?</p>	<p><b>GENERAL</b> Existe una relación positiva y significativa entre cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones Mundo Android Technology E.I.R.L. - 2023</p> <p><b>ESPECÍFICAS</b> HE1. Existe una correlación positiva entre la dimensión implicación y el desempeño laboral de los trabajadores la empresa. HE2. Existe una correlación positiva entre la dimensión consistencia y el desempeño laboral de los trabajadores la empresa. HE3. Existe una correlación positiva entre la dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores. HE4. Existe una correlación positiva entre la dimensión misión y el desempeño laboral de los trabajadores</p>	<p><b>GENERAL</b> Identificar la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones Mundo Android Technology E.I.R.L. - 2023</p> <p><b>ESPECÍFICAS</b> OE1. Examinar la relación entre la dimensión implicación y el desempeño laboral de los trabajadores OE2. Determinar la relación entre la dimensión consistencia y el desempeño laboral de los trabajadores OE3. Analizar la relación entre la dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores OE4. Evaluar la relación entre la dimensión misión y el desempeño laboral de los trabajadores</p>	<p>V1: cultura organizacional</p> <p>V2: desempeño laboral</p>	<p>Implicación</p> <p>Consistencia</p> <p>Adaptabilidad</p> <p>Misión</p> <p>Conocimiento del puesto</p> <p>Comprensión de situaciones</p> <p>Capacidad de realización</p> <p>Creatividad</p> <p>Cooperación</p> <p>Producción</p> <p>Calidad de trabajo</p>	<p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> No experimental</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> correlacional</p> <p><b>POBLACIÓN:</b> 22 trabajadores de la empresa telecomunicaciones Mundo Android Technology E.I.R.L.</p> <p><b>MUESTRA:</b> Muestra censal 22 trabajadores</p> <p><b>TÉCNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO</b> Cuestionario</p> <p><b>PROCESAMIENTO</b> SPSS versión 27</p> <p><b>PRUEBA ESTADÍSTICA:</b> R de Pearson (Para determinar el nivel de correlación)</p>



## Anexo 2. Instrumento para la variable cultura organizacional

### ENCUESTA

Estimado colaborador(a) la presente encuesta sobre “cultura organizacional en la empresa de telecomunicaciones Mundo Android Technology E.I.R.L, tiene como finalidad obtener información relevante con fines estrictamente académicos; por favor sírvase contestar con la mayor veracidad posible.

INSTRUCCIONES: Marque con una (X) la alternativa que usted considere conveniente según sea el caso

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente acuerdo						
1	2	3	4	5						
N°	Ítems	1	2	3	4	5				
1	Considero que estamos comprometidos con el trabajo.									
2	Considero que las decisiones que se toman en el trabajo dependen del nivel de acceso a la información.									
3	La información que necesito para trabajar está disponible y se comparte ampliamente									
4	Considero que puedo generar un impacto positivo en mis compañeros/as.									
5	Considero que el trabajo se planifica de manera que todos participemos									
6	Considero que en la empresa se fomenta activamente la cooperación entre compañeros.									
7	Trabajar con mis compañeros es como formar parte de un equipo.									
8	Prefiero realizar tareas en equipo.									
9	El trabajo en equipo es uno de los pilares de la empresa.									
10	Considero que el trabajo se organiza de acuerdo a los objetivos de la empresa.									
11	En la empresa se delega autoridad entre trabajadores para que podamos actuar por nosotros mismos.									
12	Considero que se desarrollan continuamente las habilidades de liderazgo en los equipos de trabajo.									
13	Considero que la empresa invierte continuamente en el desarrollo de capacidades.									
14	A menudo nuestra capacidad como trabajadores es considerado como fuente importante de ventaja competitiva.									
15	A menudo surgen problemas porque no se cuenta con las habilidades necesarias para realizar el trabajo.									
16	Considero que los jefes practican lo que difunden como valores.									
17	Considero que existe un estilo de dirección para recurrir a diferentes métodos de trabajo.									
18	Considero que en la empresa se fomenta valores claros y consistentes que rigen la forma de como deberíamos comportarnos.									



19	Ignorar los valores que difunde la empresa nos ocasiona problemas.				
20	Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.				
21	Considero que cuando existen desacuerdos, trabajamos para encontrar soluciones donde todos ganemos.				
22	Considero que la empresa fomenta una adecuada cultura.				
23	Me resulta fácil lograr acuerdos, aun en temas difíciles.				
24	Encuentro dificultades para alcanzar acuerdos en temas importantes.				
25	Existe acuerdos acerca de la forma correcta en la que debo hacer las cosas.				
26	Considero que la manera de trabajar es consistente y predecible.				
27	Como integrante de un equipo de trabajo, comparto una perspectiva común con mis compañeros				
28	Participo en la coordinación de los proyectos entre los diferentes grupos de la empresa.				
29	Me resulta fácil coordinar con mis compañeros que integran diferentes grupos de trabajo.				
30	Percibo que existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos.				
31	Considero que la forma de hacer las cosas en la empresa es flexible y fácil de cambiar.				
32	Me adapto bien a los cambios del entorno.				
33	La empresa realiza continuos cambios para nuevas y mejores formas de hacer las cosas.				
34	He notado que los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias.				
35	Colaboro con otros grupos de trabajo para generar mejoras en la empresa.				
36	Mis comentarios y/o recomendaciones son tomados en cuenta.				
37	La información que obtengo en relación a los resultados influye en futuras decisiones.				
38	Comprendo las necesidades de nuestro entorno laboral.				
39	Cuando se toma decisiones consideran las opiniones de todos los compañeros de trabajo.				
40	Considero que existe una relación directa entre trabajadores y jefaturas.				
41	Considero el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.				
42	Cuando se toma riesgos y proponemos ideas innovadoras, estos esfuerzos son valorados y reconocidos.				



43	Percibo que las ideas planteadas a menudo son tomadas en cuenta.					
44	Para mí el aprendizaje continuo es importante en el trabajo cotidiano.					
45	Estoy informado sobre cómo estoy desempeñándome en mis funciones.					
46	Reconozco que la empresa tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.					
47	Percibo que la estrategia de la empresa sirve de ejemplo para otras entidades.					
48	Identifico que la empresa tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo al trabajo.					
49	Estoy al tanto de que la empresa tiene una clara estrategia para el futuro.					
50	Me resulta clara la orientación estratégica de la empresa.					
51	Estoy de acuerdo con las metas a conseguir.					
52	Considero que los jefes fijan metas ambiciosas pero realistas.					
53	Percibo que la dirección conduce hacia los objetivos que se trata de alcanzar.					
54	Considero que se compara continuamente el progreso con los objetivos fijados.					
55	Comprendo lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo.					
56	Creo que se tiene una visión compartida de cómo será esta empresa en el futuro.					
57	Percibo que los jefes tienen una perspectiva a largo plazo.					
58	Considero que muchas acciones a corto plazo suele comprometer nuestra visión a largo plazo.					
59	Siento que nuestra visión me genera entusiasmo y motivación.					
60	Considero que es posible satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.					

**Anexo 3. Instrumento para la variable desempeño laboral**

FACTORES	OPCIÓN DE RESPUESTAS				
	Óptimo	Buena	Regular	Deficiente	Insuficiente
	5	4	3	2	1
<b>Conocimiento del trabajo:</b> Grado en el que el trabajador conoce sus funciones.					
<b>Comprensión de situaciones:</b> Grado en que el trabajador capta la esencia de un problema, como la capacidad de asociar situaciones y captar hechos.					
<b>Capacidad de realización:</b> Capacidad del trabajador de llevar a cabo ideas y proyectos					
<b>Creatividad:</b> Ingenio del trabajador para la resolución de problemas y la capacidad de crear ideas y proyectos innovadores.					
<b>Cooperación:</b> Actitud del trabajador hacia la empresa, la jefatura y los compañeros de trabajo.					
<b>Producción:</b> Volumen y cantidad de trabajo ejecutados normalmente por el trabajador.					
<b>Calidad de trabajo:</b> Exactitud, esmero y orden del trabajador en relación a sus funciones ejecutadas.					



## Anexo 4. Confiabilidad del instrumento de cultura organizacional

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	60

Estadísticas de total de elemento				
	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
VAR00001	210,2273	311,517	,723	,935
VAR00002	210,3182	314,227	,769	,935
VAR00003	209,5455	314,355	,742	,935
VAR00004	209,7273	315,827	,695	,935
VAR00005	209,2727	314,494	,827	,935
VAR00006	209,0909	315,896	,974	,935
VAR00007	210,0455	332,712	,048	,939
VAR00008	210,5455	313,688	,769	,935
VAR00009	209,6818	315,084	,684	,935
VAR00010	210,5455	302,926	,908	,933
VAR00011	209,8636	311,457	,694	,935
VAR00012	210,2727	316,303	,746	,935
VAR00013	209,9091	317,420	,696	,935
VAR00014	209,8182	317,203	,664	,936
VAR00015	210,1818	315,680	,851	,935
VAR00016	210,7273	317,351	,633	,936
VAR00017	211,0000	316,190	,826	,935
VAR00018	210,9091	315,039	,803	,935
VAR00019	210,3636	315,385	,740	,935
VAR00020	210,4545	315,117	,724	,935
VAR00021	210,6364	313,290	,785	,935
VAR00022	210,4545	316,450	,670	,935
VAR00023	210,6364	313,576	,773	,935
VAR00024	210,4545	314,355	,755	,935
VAR00025	210,9091	316,563	,734	,935
VAR00026	209,7273	316,779	,656	,936
VAR00027	209,5909	311,872	,689	,935
VAR00028	210,8182	316,061	,712	,935
VAR00029	210,6364	315,004	,716	,935
VAR00030	209,6364	316,909	,639	,936
VAR00031	210,7273	316,684	,660	,936
VAR00032	210,8182	315,299	,744	,935
VAR00033	211,0909	335,420	-,097	,939
VAR00034	209,8636	309,171	,725	,935
VAR00035	209,7273	317,636	,621	,936
VAR00036	209,3636	316,623	,688	,935
VAR00037	209,0000	327,524	,245	,938
VAR00038	210,1364	333,171	,024	,939
VAR00039	209,9545	333,855	-,013	,939
VAR00040	208,8636	334,600	-,056	,939
VAR00041	208,9545	333,474	,009	,939
VAR00042	208,9545	333,474	,009	,939
VAR00043	210,0455	336,522	-,126	,940
VAR00044	210,1364	334,790	-,063	,939
VAR00045	208,8636	333,838	-,010	,939
VAR00046	209,1818	343,584	-,377	,942



---

VAR00047	210,9545	332,045	,088	,939
VAR00048	210,0455	338,426	-,257	,940
VAR00049	210,3182	332,418	,075	,938
VAR00050	210,2273	332,565	,059	,939
VAR00051	209,6818	329,846	,114	,939
VAR00052	210,5000	334,738	-,053	,940
VAR00053	209,0455	331,474	,115	,938
VAR00054	209,0455	332,617	,054	,939
VAR00055	210,2273	334,374	-,041	,939
VAR00056	210,1364	332,123	,080	,939
VAR00057	210,1818	334,918	-,065	,940
VAR00058	210,2273	336,279	-,129	,940
VAR00059	210,1818	337,108	-,165	,940
VAR00060	209,4091	337,206	-,144	,941

---

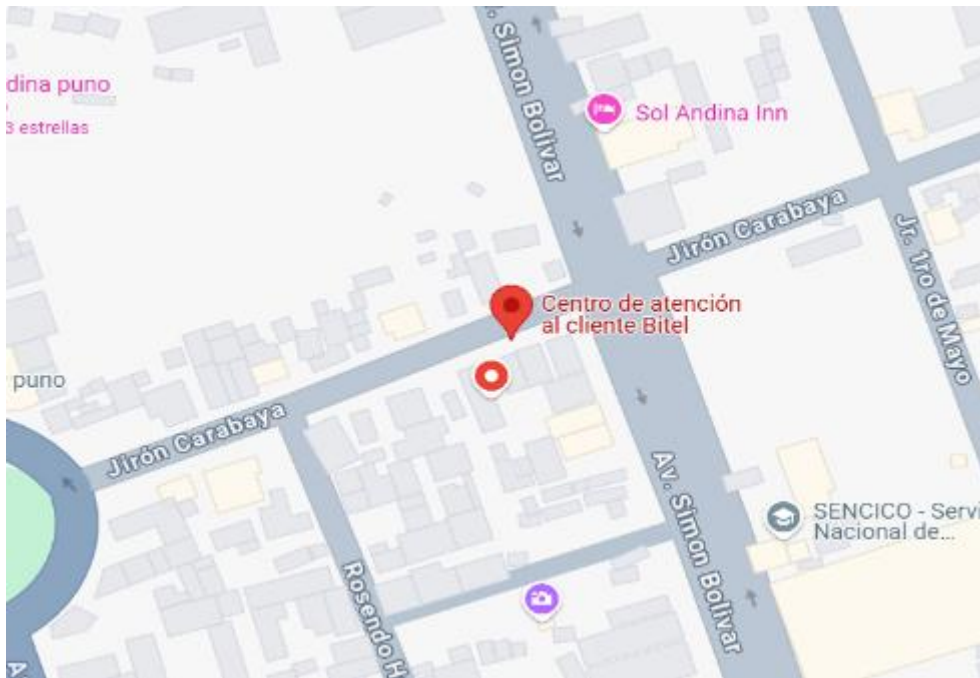


## Anexo 5. Confiabilidad del instrumento de desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,779	7

Estadísticas de total de elemento				
	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
VAR00001	24,9130	5,174	,357	,776
VAR00002	25,3478	4,964	,424	,765
VAR00003	25,0000	4,818	,600	,736
VAR00004	25,8261	3,877	,723	,697
VAR00005	24,5652	5,166	,285	,793
VAR00006	24,8696	4,300	,540	,744
VAR00007	25,0435	4,771	,680	,726

## Anexo 6. Ubicación geográfica de las oficinas de Mundo Android Technology



Oficina 3



## Anexo 7. Evidencias fotográficas









Anexo 8. Planilla de remuneraciones

ENVI  
75.9  
A Familia  
1.056

ESCALERO  
55  
SECRETARÍA  
1.056

PLANILLA DE REMUNERACIONES

PERIODO DICIEMBRE - 2023  
REC: 2023012023  
DE REMUNERACIÓN O PAJÓN SOCIAL: MÉDICO ANGELO TECNOLÓGICO Y E.I.R.L.

CÓDIGO	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO O OCUPACIÓN	ASIGNACIÓN NET AMBROS	INGRESOS DEL TRABAJADOR		TOTAL REMUNERACIÓN NETA	IMP / EMP	DETENCIONES A CARGO DEL TRABAJADOR				TOTAL DESCUENTOS D	AFORTACIONES DEL EMPLEADO	
				SUELDO SUELDO	ASIGNACIÓN NET AMBROS			APP	APORTE OBLIGATORIO D	COMISIÓN O SUJETO P.A.	PRIMA DE SEGURO		RENTAS	SECT
04	ZUÑIGA ANGELO MARCELO CALVIN	AGENTE DE VENTAS	NO	5,000.00	5,000.00	5,000.00	50					5,000.00	5,000.00	5,000.00
05	PEREZ JOHN TACUVALANDA	AGENTE DE VENTAS	NO	5,000.00	5,000.00	5,000.00	50					5,000.00	5,000.00	5,000.00
06	ZUÑIGA JOHN ALEXANDER CAROLINA	AGENTE DE VENTAS	NO	5,000.00	5,000.00	5,000.00	50					5,000.00	5,000.00	5,000.00
07	ZUÑIGA ELIZABETH MARCELO	AGENTE DE VENTAS	NO	5,000.00	5,000.00	5,000.00	50					5,000.00	5,000.00	5,000.00
08	ZUÑIGA ELIZABETH CAROLINA	AGENTE DE VENTAS	NO	5,000.00	5,000.00	5,000.00	50					5,000.00	5,000.00	5,000.00
09	ZUÑIGA ANGELO MARCELO CALVIN	AGENTE DE VENTAS	NO	5,000.00	5,000.00	5,000.00	50					5,000.00	5,000.00	5,000.00
10	ZUÑIGA ANGELO MARCELO CALVIN	AGENTE DE VENTAS	NO	5,000.00	5,000.00	5,000.00	50					5,000.00	5,000.00	5,000.00
11	ZUÑIGA ANGELO MARCELO CALVIN	AGENTE DE VENTAS	NO	5,000.00	5,000.00	5,000.00	50					5,000.00	5,000.00	5,000.00
12	ZUÑIGA ANGELO MARCELO CALVIN	AGENTE DE VENTAS	NO	5,000.00	5,000.00	5,000.00	50					5,000.00	5,000.00	5,000.00
13	ZUÑIGA ANGELO MARCELO CALVIN	AGENTE DE VENTAS	NO	5,000.00	5,000.00	5,000.00	50					5,000.00	5,000.00	5,000.00
14	ZUÑIGA ANGELO MARCELO CALVIN	AGENTE DE VENTAS	NO	5,000.00	5,000.00	5,000.00	50					5,000.00	5,000.00	5,000.00
15	ZUÑIGA ANGELO MARCELO CALVIN	AGENTE DE VENTAS	NO	5,000.00	5,000.00	5,000.00	50					5,000.00	5,000.00	5,000.00
16	ZUÑIGA ANGELO MARCELO CALVIN	AGENTE DE VENTAS	NO	5,000.00	5,000.00	5,000.00	50					5,000.00	5,000.00	5,000.00
17	ZUÑIGA ANGELO MARCELO CALVIN	AGENTE DE VENTAS	NO	5,000.00	5,000.00	5,000.00	50					5,000.00	5,000.00	5,000.00
18	ZUÑIGA ANGELO MARCELO CALVIN	AGENTE DE VENTAS	NO	5,000.00	5,000.00	5,000.00	50					5,000.00	5,000.00	5,000.00
19	ZUÑIGA ANGELO MARCELO CALVIN	AGENTE DE VENTAS	NO	5,000.00	5,000.00	5,000.00	50					5,000.00	5,000.00	5,000.00
20	ZUÑIGA ANGELO MARCELO CALVIN	AGENTE DE VENTAS	NO	5,000.00	5,000.00	5,000.00	50					5,000.00	5,000.00	5,000.00
21	ZUÑIGA ANGELO MARCELO CALVIN	AGENTE DE VENTAS	NO	5,000.00	5,000.00	5,000.00	50					5,000.00	5,000.00	5,000.00
22	ZUÑIGA ANGELO MARCELO CALVIN	AGENTE DE VENTAS	NO	5,000.00	5,000.00	5,000.00	50					5,000.00	5,000.00	5,000.00
				27,000.00		27,000.00						27,000.00	2,457.00	2,700.00

ESTADAL  
S  
S  
S

EMP  
S  
S  
S

PLANILLA DE REMUNERACIONES

PERIODO: DICIEMBRE - 2013  
 DE: 28/12/2013  
 DENOMINACIÓN O FACCIÓN SOCIAL: MEMBROS AMBITO TECHNOLOGY E.I.R.L.

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO O DESCRIPCIÓN	APORTEADOR M.F. FAMILIAR	MONTOS DEL TRABAJADOR			TOTAL REMUNERACION LÍQUIDA MENSUAL	IMP / IMP*	DETALLES A CARGO DEL TRABAJADOR			TOTAL RENTAS MENSUAL LÍQUIDA	APORTACIONES DEL EMP		
				VALOR SALARIO	ASIGNACIÓN M.F. FAMILIAR	ASIGNACIÓN LÍQUIDA			IMP / IMP*	IMP	COMUNICACIÓN MENSUAL S.A.		PREVIA DE RECURSO	RENTAS MENSUAL LÍQUIDA	SALARIO
01	ZOLAÑO ANGELO ALBERTO CALVO	AGENTE DE SERVICIOS	NO	1,200.00		1,200.00	NO				1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	0.00
02	PERAZA JOHN TACUPO YANAMAR	AGENTE DE SERVICIOS	NO	1,200.00		1,200.00	NO				1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	0.00
03	PERAZA JOHN ANDRÉS DE CARABASO DIAZ	AGENTE DE SERVICIOS	NO	1,200.00		1,200.00	NO				1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	0.00
04	PERAZA JOHN ANDRÉS DE CARABASO DIAZ	AGENTE DE SERVICIOS	NO	1,200.00		1,200.00	NO				1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	0.00
05	PERAZA JOHN ANDRÉS DE CARABASO DIAZ	AGENTE DE SERVICIOS	NO	1,200.00		1,200.00	NO				1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	0.00
06	PERAZA JOHN ANDRÉS DE CARABASO DIAZ	AGENTE DE SERVICIOS	NO	1,200.00		1,200.00	NO				1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	0.00
07	PERAZA JOHN ANDRÉS DE CARABASO DIAZ	AGENTE DE SERVICIOS	NO	1,200.00		1,200.00	NO				1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	0.00
08	PERAZA JOHN ANDRÉS DE CARABASO DIAZ	AGENTE DE SERVICIOS	NO	1,200.00		1,200.00	NO				1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	0.00
09	PERAZA JOHN ANDRÉS DE CARABASO DIAZ	AGENTE DE SERVICIOS	NO	1,200.00		1,200.00	NO				1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	0.00
10	PERAZA JOHN ANDRÉS DE CARABASO DIAZ	AGENTE DE SERVICIOS	NO	1,200.00		1,200.00	NO				1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	0.00
11	PERAZA JOHN ANDRÉS DE CARABASO DIAZ	AGENTE DE SERVICIOS	NO	1,200.00		1,200.00	NO				1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	0.00
12	PERAZA JOHN ANDRÉS DE CARABASO DIAZ	AGENTE DE SERVICIOS	NO	1,200.00		1,200.00	NO				1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	0.00
13	PERAZA JOHN ANDRÉS DE CARABASO DIAZ	AGENTE DE SERVICIOS	NO	1,200.00		1,200.00	NO				1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	0.00
14	PERAZA JOHN ANDRÉS DE CARABASO DIAZ	AGENTE DE SERVICIOS	NO	1,200.00		1,200.00	NO				1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	0.00
15	PERAZA JOHN ANDRÉS DE CARABASO DIAZ	AGENTE DE SERVICIOS	NO	1,200.00		1,200.00	NO				1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	0.00
16	PERAZA JOHN ANDRÉS DE CARABASO DIAZ	AGENTE DE SERVICIOS	NO	1,200.00		1,200.00	NO				1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	0.00
17	PERAZA JOHN ANDRÉS DE CARABASO DIAZ	AGENTE DE SERVICIOS	NO	1,200.00		1,200.00	NO				1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	0.00
18	PERAZA JOHN ANDRÉS DE CARABASO DIAZ	AGENTE DE SERVICIOS	NO	1,200.00		1,200.00	NO				1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	0.00
19	PERAZA JOHN ANDRÉS DE CARABASO DIAZ	AGENTE DE SERVICIOS	NO	1,200.00		1,200.00	NO				1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	0.00
20	PERAZA JOHN ANDRÉS DE CARABASO DIAZ	AGENTE DE SERVICIOS	NO	1,200.00		1,200.00	NO				1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	0.00
21	PERAZA JOHN ANDRÉS DE CARABASO DIAZ	AGENTE DE SERVICIOS	NO	1,200.00		1,200.00	NO				1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	0.00
22	PERAZA JOHN ANDRÉS DE CARABASO DIAZ	AGENTE DE SERVICIOS	NO	1,200.00		1,200.00	NO				1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	0.00
				27,000.00		27,000.00					27,000.00	27,000.00	27,000.00	27,000.00	0.00





## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo YARITZA ROSARIO AGUILAR ALVARO  
, identificado con DNI 75676669 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACION

, informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación para la obtención de  Grado  
 Título Profesional denominado:

"CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA  
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES MUNDO ANDROID TECHNOLOGY E.I.R.L - 2023  
" Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 20 de agosto del 2025



FIRMA (obligatoria)



Huella



## AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo YARITZA ROSARIO AGUILAR ALVARO  
identificado con DNI 75676669 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
ADMINISTRACIÓN

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación para la obtención de  Grado  
 Título Profesional denominado:

"CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
DE TELECOMUNICACIONES MUNDO ANDROID TECHNOLOGY E.I.R.L -2023"

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 20 de agosto del 2025

  
FIRMA (obligatoria)

