

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

INTERNACIONALES



ANÁLISIS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON

EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA

EMPRESA AGUAVITAL 2021

TESIS

PRESENTADA POR:

Br. ALESSANDRA PATRICIA MARTÍNEZ CHINO

ASESOR:

Dr. GERARDO RENATO ARIAS VÁSCONES

Para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

TACNA-PERÚ

2022

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación es dedicado a mi familia que se convirtieron en los pilares fundamentales de todo lo que somos y logramos, dedicado a mis padres por su apoyo incondicional a través de los años que gracias a ellos fue posible lograr este gran objetivo.

RECONOCIMIENTO

Quiero agradecer a nuestra alma mater la Universidad Privada de Tacna, por el gran aporte académico, a mi familia por darme el apoyo correspondiente en todo momento, a todas las personas que nos apoyaron en este camino para poder lograr este objetivo.

A nuestros Asesores que nos guiaron con mucha paciencia y dedicación a desarrollar un buen trabajo.

RESUMEN

La presente investigación es el resultado del diagnóstico de la relación de la Cultura Organizacional con la percepción del Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa AguaVital. El objetivo general es determinar la relación de la cultura organizacional (Comunicación, Toma de decisiones, Solución de conflictos, Actitud al cambio y Respeto y trato) y el desempeño del personal en la Empresa AguaVital en la Ciudad de Tacna. La Investigación es de tipo pura o básica esto debido a que se recogerá información partiendo del análisis de teorías ya existentes, con un diseño no experimental ya que no manipula las variables directamente. El periodo de tiempo analizado es de noviembre del 2021 a febrero del 2022. La población es de 11 trabajadores. La muestra, seleccionada probabilísticamente, está conformada por 10 trabajadores.

Se ha establecido la existencia de una relación significativa entre la cultura organizacional y del desempeño laboral de los trabajadores, relación directamente proporcional.

Palabras clave: Cultura Organizacional, Desempeño Laboral, AguaVital

ABSTRACT

The present investigation is the result of the diagnosis of the relation of the Organizational Culture with the perception of the Labor Performance of the workers of the company AguaVital. The general objective is to determine the relationship of the organizational culture (Communication, Decision making, Conflict resolution, Attitude to change and Respect and treatment) and the performance of the personnel in the AguaVital Company in the City of Tacna. The Research is of a pure or basic type, this is because information will be collected based on the analysis of existing theories, with a non-experimental design since it does not directly manipulate the variables. The period of time analyzed is from November 2021 to February 2022. The population is 11 workers. The sample, selected probabilistically, is made up of 10 workers.

The existence of a significant relationship between the organizational culture and the work performance of the workers, a directly proportional relationship, has been established.

Keywords: Organizational Culture, Labor Performance, AguaVital

LISTA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
RECONOCIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
LISTA DE CONTENIDO	vi
LISTA DE TABLAS	viii
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1.Descripción del problema	1
1.2.Formulación del problema	3
1.3.Justificación de la investigación.....	3
1.4.Objetivos.....	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1.Antecedentes.....	6
2.2.Bases Teóricas.....	11
2.3.Definición de conceptos básicos	27
CAPITULO III: METODOLOGÍA	29
3.1.Hipótesis.....	29
3.2.Variable e indicadores.....	29
3.3.Tipo de Investigación.....	31
3.4.Diseño de la Investigación.	31

3.5.Nivel de Investigación.....	31
3.6.Población y Muestra del estudio	31
3.7.Procesamiento y análisis de datos	34
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	37
4.1.Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros	37
4.2.Presentación de resultados, tablas, gráficos, figuras, etc.	37
4.3.Comprobación De Hipótesis	91
4.4.Pruebas de Normalidad	97
4.5.Discusión de Resultados	98
CONCLUSIONES	100
RECOMENDACIONES	102
REFERENCIAS BILIOGRÁFICAS	103
APÉNDICE.....	106

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	30
Tabla 2 Datos de la Muestra.....	33
Tabla 3 Niveles en el Alfa de Cronbach	35
Tabla 4 Estadística de fiabilidad de la variable 1	35
Tabla 5 Estadística de fiabilidad de la variable 2.....	36
Tabla 6 ¿La información que recibe usted sobre asuntos de trabajo, la comprueba?37	
Tabla 7 ¿El jefe o compañeros solicitan su opinión sobre asuntos de trabajo?	39
Tabla 8 ¿Tienes dificultades para dialogar con sus jefes sobre asuntos personales o de trabajo?	40
Tabla 9 ¿Se analizan en su área de trabajo procesos, métodos, técnicas y procedimientos de trabajo?	42
Tabla 10 ¿Influye en tu opinión para la toma de decisiones?	43
Tabla 11 ¿En su área de trabajo para tomar una decisión se analizan los problemas tanto personales como de trabajo?	44
Tabla 12 ¿El jefe de su área de trabajo, comparte el problema con los colaboradores considerados como grupo, procurando alcanzar juntos el consenso sobre la solución del mismo?	46
Tabla 13 ¿Las diferencias personales obstaculizan la toma de decisiones?.....	47
Tabla 14 ¿Los problemas o conflictos que surgen en su área de trabajo, los conoce?	48
Tabla 15 ¿Los problemas o conflictos de su área de trabajo, trata de solucionarlos?	50
Tabla 16 ¿Se analizan las causas del problema o conflicto objetivamente?	51

Tabla 17 El tipo de solución que se le da al problema o conflicto en el área de trabajo, ¿Es adecuado?	52
Tabla 18 ¿Con que frecuencia respeto a mis compañeros de trabajo?.....	54
Tabla 19 ¿La mayoría de las interacciones en el trabajo son positivas?	55
Tabla 20 ¿Se siente valorado y/o apoyado por el jefe y compañeros de trabajo?.....	56
Tabla 21 ¿Se siente reconocido y/o apreciado en su área de trabajo?.....	58
Tabla 22 ¿Estás dispuesto a trabajar en un área diferente en el que te encuentras actualmente?.....	59
Tabla 23 ¿Hacer cambios me hará avanzar profesionalmente / laboralmente?	60
Tabla 24 ¿Prefiero mantener las cosas como están?	62
Tabla 25 ¿Me siento preparado para afrontar nuevos cambios?	63
Tabla 26 ¿Le cuesta pasar a la acción porque necesita estar seguro de todo?	65
Tabla 27 ¿Organiza su día a día en función a las prioridades del día?	66
Tabla 28 ¿Fija objetivos medibles y alcanzables para poder trabajar en equipo?.....	67
Tabla 29 ¿Considera usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias?.....	69
Tabla 30 ¿Me siento bien conmigo mismo cuando realizo mi trabajo y llego a mi meta?	70
Tabla 31 ¿El jefe inmediato no felicita constantemente por cumplir las metas diarias?	71
Tabla 32 ¿Con que frecuencia recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	73
Tabla 33 ¿Tiene el apoyo constante de su familia y compañeros de trabajo?	74
Tabla 34 ¿He tenido oportunidades en el trabajo para aprender y crecer más en mi área de trabajo?	75

Tabla 35 ¿Tu jefe inmediato comunica las expectativas y te de retroalimentación de manera clara y profesional?	77
Tabla 36. ¿Normalmente tienes todas las herramientas necesarias para hacer mejor su trabajo?	78
Tabla 37 Si te encuentras con un problema o una situación inusual, ¿Sabes a dónde acudir para encontrar una solución?.....	79
Tabla 38 ¿Normalmente puedo separar mi vida personal de la laboral?	81
Tabla 39 ¿En el área de trabajo donde te desempeñas mantiene un ambiente positivo?	82
Tabla 40 ¿Mis superiores mantienen una comunicación asertiva con todos los empleados?.....	83
Tabla 41 ¿Mantengo una conducta positiva con mis compañeros de trabajos y mi ámbito laboral?.....	85
Tabla 42 ¿Revisa sus tareas pendientes?.....	86
Tabla 43 ¿Se protege de interrupciones en algunas horas de su día de trabajo?.....	87
Tabla 44 ¿Dedica tiempo a pensar como poder potenciar las habilidades de su equipo?	88
Tabla 45 ¿Piensa antes de actuar y actúa?.....	90
Tabla 46 Prueba de Correlación de Spearman para Hipótesis General	91
Tabla 47 Prueba de Correlación de Spearman para Hipótesis Especifica 1	92
Tabla 48 Prueba de Correlación de Spearman para Hipótesis Especifica 2	93
Tabla 49 Prueba de Correlación de Spearman para Hipótesis Especifica 3	94
Tabla 50 Prueba de Correlación de Spearman para Hipótesis Especifica 4	95
Tabla 51 Prueba de Correlación de Spearman para Hipótesis Especifica 5	96
Tabla 52 Prueba de normalidad.....	97

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Muestra	32
Figura 2 ¿La información que recibe usted sobre asuntos de trabajo, la comprueba?	38
Figura 3 ¿El jefe o compañeros solicitan su opinión sobre asuntos de trabajo?.....	39
Figura 4 ¿Tienes dificultades para dialogar con sus jefes sobre asuntos personales o de trabajo?	41
Figura 5 ¿Se analizan en su área de trabajo procesos, métodos, técnicas y procedimiento de trabajo?	42
Figura 6 ¿Influye en tu opinión para la toma de decisiones?.....	43
Figura 7 ¿En su área de trabajo para tomar una decisión se analizan los problemas tanto personales como de trabajo?	45
Figura 8 ¿El jefe de su área de trabajo, comparte el problema con los colaboradores considerados como grupo, procurando alcanzar juntos el consenso sobre la solución del mismo?	46
Figura 9 ¿Las diferencias personales obstaculizan la toma de decisiones?	47
Figura 10 ¿Los problemas o conflictos que surgen en su área de trabajo, los conoce?	49
Figura 11 ¿Los problemas o conflictos de su área de trabajo, trata de solucionarlos?	50
Figura 12 ¿Se analizan las causas del problema o conflicto objetivamente?.....	51
Figura 13 El tipo de solución que se le da al problema o conflicto en el área de trabajo, ¿Es adecuado?	53
Figura 14 ¿Con que frecuencia respeto a mis compañeros de trabajo?	54
Figura 15 ¿La mayoría de las interacciones en el trabajo son positivas?	55

Figura 16 ¿Se siente valorado y/o apoyado por el jefe y compañeros de trabajo? ...	57
Figura 17 ¿Se siente reconocido y/o apreciado en su área de trabajo?	58
Figura 18 ¿Estás dispuesto a trabajar en un área diferente en el que te encuentras actualmente?.....	59
Figura 19 ¿Hacer cambios me hará avanzar profesionalmente / laboralmente?.....	61
Figura 20 ¿Prefiero mantener las cosas como están?.....	62
Figura 21 ¿Me siento preparado para afrontar nuevos cambios?.....	63
Figura 22 ¿Le cuesta pasar a la acción porque necesita estar seguro de todo?.....	65
Figura 23 ¿Organiza su día a día en función a las prioridades del día?	66
Figura 24 ¿Fija objetivos medibles y alcanzables para poder trabajar en equipo? ...	68
Figura 25 ¿Considera usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias?.....	69
Figura 26 ¿Me siento bien conmigo mismo cuando realizo mi trabajo y llego a mi meta?	70
Figura 27 ¿El jefe inmediato nos felicita constantemente por cumplir las metas diarias?	72
Figura 28 ¿Con cuánta frecuencia recibes reconocimiento de tu jefe inmediato? ...	73
Figura 29 ¿Tiene el apoyo constante de su familia y compañeros de trabajo?.....	74
Figura 30 ¿He tenido oportunidades en l trabajo para aprender y crecer más en mi área de trabajo?	76
Figura 31 ¿Tu jefe inmediato comunica las expectativas y te da retroalimentación de manera clara y profesional?	77
Figura 32 ¿Normalmente tienes todas las herramientas necesarias para hacer mejor su trabajo?	78

Figura 33 Si te encuentras con un problema o una situación inusual, ¿Sabes a dónde acudir para encontrar una solución?.....	80
Figura 34 ¿Normalmente puedo separar mi vida personal de la laboral?.....	81
Figura 35 ¿En el área de trabajo de desempeñas mantiene un ambiente laboral positivo?.....	82
Figura 36 ¿Mis superiores mantienen una comunicación asertiva con todos los empleados?.....	84
Figura 37 ¿Mantengo una conducta positiva con mis compañeros de trabajo y mi ámbito laboral?.....	85
Figura 38 ¿Revisa sus tareas pendientes?	86
Figura 39 ¿Se protege de interrupciones en algunas horas de su día de trabajo?	87
Figura 40 ¿Dedica tiempo a pensar como poder potenciar las habilidades de su equipo?.....	89
Figura 41 ¿Piensa antes de actuar y actúa?	90

CAPITULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Descripción del problema

El trabajo de investigación a realizar, pretende comprobar la existencia de alguna relación entre el desempeño laboral y la cultura organizacional en la empresa tacneña de agua de mesa ozonizada, AguaVital, con la meta u objetivo de comprobar si influye de manera negativa o positiva en dicha empresa, con el presente trabajo de investigación pretendemos brindar apoyo con información verídica y dar respuestas a incertidumbres que pueda generar o tener la empresa AguaVital, facilitando la ayuda inmediata a la persona que lo dirige.

Además, las organizaciones, empresas, emprendimientos o negocios de este siglo XXI involucran bastante en sus ambientes laborales factores importantes, como: factor físico, factor emocional, elementos estructurales, elementos funcionales, factores culturales y factores personales, que integrados actúan en un proceso muy dinámico e interactivo, el cual describe un modelo o característica moderna, en el cual las organizaciones las integran y trabajan con ello, para que de esta manera se pueda generar un ámbito laboral agradable y eficiente para el trabajador.

A su vez, también adicionan distintos procesos administrativos donde la cultura organizacional es importante para determinar el éxito en el logro de las metas trazadas en la visión empresarial, incluyendo adicionalmente los objetivos dentro del proceso realizado para que de esta manera la satisfacción laboral sea alta y positiva de este modo para todos los colaboradores/trabajadores de la empresa.

El hecho de tratar de permanecer en un mercado competitivo suele de estar acompañado de varios cambios, cambios que la empresa, negocio u organización debe estar dispuesta a realizar, además de crear nuevas oportunidades, apoyar a los trabajadores o colaboradores para que desarrollen sus talentos en su área laboral y de esta manera transformar la imagen de la empresa hacia la vista de sus potenciales clientes por medio de los colaboradores, que son un medio de información activa.

Con lo mencionado anteriormente, se podría decir que en la actualidad las empresas modernas han tenido cambios importantes en sus procesos para la mejora continua en sistemas administrativos, no solo en las grandes empresas, sino también en las medianas y pequeñas, esto conlleva a que sus estrategias sean eficientes y flexibles ante los recursos que tengan disponibles, para de esta manera cumplir con sus objetivos trazados.

Actualmente las empresas de agua de mesa están integrando un cambio administrativo, están integrando una cultura organizacional más organizada, no solo las empresas de agua, sino toda empresa que desee el éxito en sus metas, esto lo hacen porque les permite incorporar una la responsabilidad social afectiva hacia el personal y los clientes, además brindan una correcta motivación para un desempeño laboral efectivo y eficiente.

En el Perú, las empresas están integrando poco a poco un adecuado sistema de evaluación de desempeño hacia sus trabajadores, ya que se están dando cuenta que es una herramienta importante y poderosa para lograr altas expectativas de competitividad. Al ser AguaVital una empresa con un año en el mercado este desea integrar una cultura organizacional interna eficiente y así demostrar ante sus potenciales clientes que dicha empresa es seria y eficaz.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño del personal de la empresa AguaVital en la Ciudad de Tacna, 2021?

1.2.2. Problemas secundarios

- ¿Cómo la comunicación se relaciona con el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021?
- ¿Cómo la toma de decisiones se relaciona con el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021?
- ¿Cómo la solución de conflictos se relaciona con el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021?
- ¿Cómo la actitud al cambio se relaciona con el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021?
- ¿Cómo el respeto y trato se relaciona con el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021?

1.3. Justificación de la investigación

La presente investigación se realiza para poder determinar los puntos de mejora que necesita la empresa, aunque por ahora hay buenos resultados, siempre es bueno saber puntos de mejora ya que nuestros colaboradores de alguna manera u otra reflejan a nuestros clientes una cultura organización ordenada o desordenada, ellos son nuestra cara de la empresa, dependiendo de su actitud social.

La idea es que la cultura organizacional sea coherente y permita al colaborador/trabajador pueda identificarse con la marca y transmitirlo socialmente.

Se quiere saber además cómo se relaciona la empresa con sus colaboradores, con las relaciones internas, las políticas de bienestar, el clima laboral, etc., además este debe ser suficiente mente flexible para que pueda ser aceptado por los colaboradores ya que esta fortalecerá los lazos de identidad corporativa, trabajo en equipo y así poder proyectar estabilidad y así elevar el nivel de calidad como persona y con los productos que se ofrece.

Lo que se quiere lograr y verificar si actualmente la cultura organizacional que se maneja promueva a los colaboradores a la integridad, responsabilidad, liderazgo y pasión por su trabajo, por lo tanto, rechazar la idea de la arrogancia y falta de metas en el centro laboral.

Correlativamente a ello un buen desempeño laboral por parte de los colaboradores es indispensable para poder identificar y clasificarlo según su perfil y de acuerdo a una perspectiva más completa se los podrá incluir en ciertos factores, como: Productividad y calidad del trabajo, Eficiencia y Eficacia, motivación, comportamiento y satisfacción.

Para que la empresa AguaVital tenga buenos resultados, se evaluara los puntos de la formación del empleado además al invertir en los empleados conjuntamente se invierte en la propia empresa, integrarlos en eventos, charlas, convenciones, congresos, almuerzos de compartir sería una gran ayuda profesional para el empleador ya que los haría crecer y desarrollarse de manera conjunta con la empresa. La clave está en la selección en qué áreas formativas

necesitamos reforzar en la empresa, y que empleados con los más susceptibles de recibir dicha formación.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación de la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal en la Empresa AguaVital en la Ciudad de Tacna, 2021

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021.
- Determinar la relación que existe entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021.
- Determinar la relación que existe entre la solución de conflictos y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021.
- Determinar la relación que existe entre la actitud al cambio y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021.
- Determinar la relación que existe entre el trato y respeto hacia el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021.

CAPITULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

(Espinoza Ochoa & Gaspar Huaman, 2018) indicaron en la presente investigación titulada: “Cultura Organizacional y Bienestar laboral en profesionales de salud del centro de salud ascensión Huancavelica 2018” que de acuerdo a los resultados se puede deducir que los profesionales del Centro de Salud Ascensión Huancavelica, emprender un cambio cultural les va a permitir la incorporación de la responsabilidad emocional, social y colectiva no solo para cumplir con las obligaciones para que su personal brinde bienestar y mejoras en sus condiciones de trabajo, sino también con sus pacientes y comunidad que atienden por lo que poseerán un bienestar laboral regular y una cultura organizacional fuerte; además les permitirá que poseer una solución de conflictos flexible.

(Llacchua Quino, 2015) indicó en la presente investigación titulada: “Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, 2015” que de acuerdo a los resultados se puede deducir que existe un vínculo entre las normas, valores y convicciones que comparten directamente los miembros administrativos, que con el conjunto de emociones y sentimientos favorables son la base al cual manejan su trabajo; por lo cual cabe destacar que a medida que exista una buena cultura organizacional, la mejora va a ser correlativamente favorable para el bienestar laboral, social y psicológica, se brindara mejor atención, ayuda y orientación a los estudiantes .

(De la Torre Iparraguirre & Bustamante, 2017) indicaron en la presente investigación titulada: “Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016” que de acuerdo a los resultados se puede deducir que en el factor de la filosofía el trabajo suele estar más relacionado o está más acorde a los objetivos y lineamientos de la empresa, ya que estas ayudan a potenciar el desempeño laboral de los trabajadores para que tengan una mejor atención y ayuda a los diferentes clientes o personas que visitan constantemente las instalaciones, además también ayuda la creación de símbolos y mejorar la imagen institucional para que sea más atractiva y atrayente para el cliente, estas se verán cambios positivos en el desempeño laboral y afluencia de personas.

(Angulo Rojas, 2017) indicó en la presente investigación titulada: “Cultura organizacional en el compromiso laboral de profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017” que de acuerdo a los resultados se puede deducir que la cultura organizacional si influye positivamente en el compromiso laboral, realizando más estudios estos aportaran en la implementación de programas para una mejora continua, los beneficios económicos y no económicos para que los profesionales puedan contribuir a mejorar constantemente el desarrollo de la cultura organizacional mutuamente con los trabajadores de las diferentes áreas, para que de este modo puedan generar mayor efectividad en el momento de la atención de los pacientes, que suelen ser diarias y constantes.

(Calero Guevara, 2018) indicó en la presente investigación titulada: “La cultura organizacional y el desempeño del personal en las empresas procesadoras de atún, de la provincia de Manabí - Ecuador” que de acuerdo a los resultados se puede deducir que la cultura organizacional tiene una relación eficaz y favorable

conjuntamente con el desempeño laboral, los empleados han expresado de forma muy correcta y positiva su opinión respecto a su ambiente en su área de trabajo, oportunidades de ascensos, la consideración de la organización como un buen ambiente para laborar, entre otros; de este modo conocen adecuadamente sus derechos, obligaciones, toma de decisiones, formas de laborar , y muchos otros puntos que facilitan a mejorar su desempeño laboral y su propio al ambiente de trabajo.

(Hernández Cruz & Ramírez Martínez, 2014) indicaron en la presente investigación titulada: “Cultura Organizacional en la Gestión de Proyectos de la empresa Hidroproyectos S.A.” que de acuerdo a los resultados se puede deducir que es importante la cultura organizacional para el adecuado desarrollo operacional, económico y de planeación, además de ello también desembocamos en la experiencia, interiorización, conocimiento y prácticas adecuadas para determinar un rumbo empresarial de acciones facilitadoras de los buenos resultados que se logran con una estrategia integral de fortalecimiento de la gestión.

(Falcones Suárez, 2014) indico en la presente investigación titulada: “Estudio descriptivo de la cultura organizacional de los colaboradores de la unidad de negocios de Supply Chain Guayaquil de Nestlé Ecuador” que de acuerdo a los resultados se puede deducir que la cultura organización en dicha empresa tan reconocida es uno de los puntos clave para su tan grande éxito, Nestlé supo manejar y jugar en su favor dicho factor o factores, cumplen constantemente con los beneficios de la productividad y ganancias.

(Belsuzarri Vega & Acosta Mastinez, 2020) indicaron en la presente investigación titulada: “Relación entre clima organizacional y desempeño laboral

de los operarios de una PYME contratista en ingeniería, Lima 2019” que de acuerdo a los resultados se puede deducir que el clima organizacional tiene una relación constante con el desempeño y eficiencia laboral en las PYME’s y en este caso en sector de sector ingeniería, con esto se quiere decir que tiene un impacto correlativo y constante en el desempeño de los operarios de dichas empresas, lo que significa una mayor eficiencia, resultados, desempeño y eficacia por parte de los empleados percibiendo oportunidades para su desarrollo profesional, personal y cuentan con objetivos y acciones dadas para lograr una mejora continua en su desempeño.

(Gavilanes Gavilanes, 2015) indicó en la presente investigación titulada: “Diseño de un modelo de evaluación del desempeño laboral en la empresa “Agroquim” del Cantón Mocha” que de acuerdo a los resultados se puede deducir que el diseño del modelo le ha permitido tener conocimiento de los puntos no favorables que poseen los empleados, existen aspectos para fortalecer las actividades que se darán a conocer mediante diferentes estrategias según el modelo de evaluación de desempeño laboral y posteriormente disminuir o eliminar productivos que afectan el tiempo de la producción.

(Ituralde Torres, 2011) indicó en la presente investigación titulada: “La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y de crédito Oscus L.T.D.A. de la ciudad de Ambato en el Año 2010” que de acuerdo a los resultados se puede deducir que se realiza una evaluación del desempeño laboral, pero los resultados son totalmente desconocidos por los empleados de la cooperativa, además de ello no existe un plan de mejora en función del desempeño de los trabajadores, lo que impide su desarrollo y crecimiento, por lo que se encuentran

estancados laboralmente, esto debido a que no se identifican métodos apropiados de evaluación del desempeño que potencien y fortalezcan su crecimiento laboral.

(Goicochea Zavala, 2018) indicó en la presente investigación titulada: “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un Outsourcing Internacional en el año 2017” que de acuerdo a los resultados se puede deducir que los empleados de dicha empresa dan a conocer que continuar trabajando en la empresa no tendrían un crecimiento profesional alto por lo que no les permitiría innovar y ser creativos en el desarrollo de sus funciones, esto debido a que se quedarían encasillados en un solo rol con un solo proceso continuo generando una problemática en su clima organizacional, la misma que finalmente influye en el desempeño laboral de estos mismos, de hecho no hay una adecuada motivación hacia los trabajadores, o existe comunicación cooperativa, por lo que conlleva una falta de reconocimiento , crecimiento profesional, no hay incentivos monetarios y capacitaciones.

(Arce Galdos & Calle Chirinos, 2014) indicaron en la presente investigación titulada: “Clima organizacional de la empresa de servicios de agua potable y alcantarillado de Arequipa (SEDAPAR) sede principal - cercado” que de acuerdo a los resultados se puede sacar la conclusión de que en ocasiones no cuentan con la satisfacción amena y mutua en su ambiente de trabajo por lo que puede ser un tanto estresante, tampoco cuentan con los materiales necesarios para realizar un trabajo adecuado y acorde a la actividad, a pesar de todo ello se puede leer que existe una satisfacción de los trabajadores con las horas trabajadas ya que mayormente no laboran más allá de sus correspondientes horarios, dichos empleados se sienten bien trabajar en dicha institución, pero a pesar de ello su compromiso con la empresa es medio por lo que se puede mejorar a más.

2.2.Bases Teóricas

2.2.1. Cultura Organizacional

La cultura organizacional es un sistema operativo activo que, con sus creencias, ideas, tradiciones, valores, actitudes y prácticas, las organizaciones, negocios y empresas tienen diversos agentes similares en cuanto a la misma esencia de colectividad grupal, los esquemas que comúnmente no se toman en cuenta como los pensamientos y sentimientos, estas resultan que las experiencias compartidas y el aprendizaje sean más amenas, por lo que integrarlas sería de última instancia, ya que trabajar con sentimientos también resultan volubles y puede perjudicar el rendimiento laboral.

(Robbins S. P., 2004) afirmó que la cultura desempeña numerosas funciones dentro de la empresa:

- Cumple un rol de definición de fronteras; es decir, crea distinciones entre una empresa y las demás existentes.
- Comunica un sentido de identidad a los miembros de la empresa.
- Facilita la generación de un compromiso con algo más grande que el interés personal de un individuo.
- Incrementa la estabilidad del sistema social.

Las diversas estrategias que una empresa utiliza para desarrollar sus actividades se verán clasificadas por la cultura organizacional que esta emplee. Se tiene que comprobar si el conjunto de valores está acorde con las actividades pre-elegidas para lograr la meta trazada por dicha empresa para que de esta manera los resultados serán favorables.

Además, esta se simboliza/caracteriza porque los valores mencionados por la empresa deben ser aceptados y firmes por todos los trabajadores o

colaboradores de dicha organización, por lo que se puede traducir en un alto compromiso y respeto de los trabajadores hacia el negocio para la realización de los objetivos empresariales y metas de corto y largo plazo trazados por la organización, el personal debe poseer libertad de acción en su área de trabajo para que este modo los directivos muestren interés por el crecimiento de sus subordinados.

Constantemente se debe motivar a los empleados a ser proactivos y creativos, y para que se alcance a distinguir los resultados positivos para el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas por dicha empresa.

(Shein, 2001) estableció que la cultura organizacional está formada por 3 niveles de conocimientos:

- Supuestos inconscientes: que son creencias adquiridas y compartidas en relación con la empresa y la naturaleza humana.
- Valores: son parte de los principios, normas y modelos importantes que dirige el comportamiento de quienes conforman la organización.
- Artefactos: Es todo lo que se puede ver, oír y sentir dentro de una compañía.

A. Comunicación

La comunicación es una necesidad que tiene el ser humano hacia los demás y suele ser más destacable esa necesidad en el ámbito laboral donde es netamente necesario establecer excelentes sistemas de comunicación y habla para generar de este modo una correcta optimización del funcionamiento del negocio. Las empresas suelen generar sus propias redes de comunicación asertiva, esto no solo sirven para recibir, transmitir datos y/o noticias, sino también para organizar dicha información facilitando al personal de la empresa que le interese.

La base de una buena gestión siempre parte de la una correcta comunicación, tanto empresa - empleado y viceversa.

Hay que tener en cuenta que en el ámbito laboral también se suele usar un lenguaje técnico, propio de algunos profesionales que es necesario conocer para poder desenvolverse. Además, es esencial para la formación del trabajador y conocimiento del jefe la adquisición del lenguaje y vocabulario específico y/o exacto de la profesión del empleado.

Los efectos que ocasionan una comunicación asertiva son:

- Ayuda en mejorar la competitividad interna y externa de la empresa.
- Ayuda a una mejor adaptación de los cambios que se producen en el entorno del negocio, que normalmente suelen ser externos.
- Fomenta la motivación constante entre los mismos trabajadores, así como el compromiso en las tareas dadas, responsabilidad y se crea un ambiente laboral integrador para el trabajador.

En muchos casos, no se le da la importancia que merece, hay conductas que realizamos algunas de forma consciente y otras totalmente inconsciente, que impiden una comunicación asertiva y activa, tales como: juzgar cada comentario que nos hacen, quitando la importancia de los sentimientos de la otra persona con expresiones como ‘no te preocupes por esa tontería’, ‘no te pongas así’, etc., por ello resulta de vital importancia fomentar la participación y el compromiso de las personas que forman parte de la empresa o grupo de trabajo.

(López, 2007) define a la comunicación “como uno de los condicionantes estructurales de la sociedad, donde su principio y fin son el diálogo para la convivencia, la comprensión para la tolerancia, la solidaridad para el progreso y el conocimiento para la perfección de las personas”. Con estas ideas, podemos

decir que la comunicación sobrepasa con creces la idea de un mero contacto o la sola transmisión de información, y aunque supone una interacción o una retroalimentación, su finalidad expresiva va más allá de la relación comunicativa entre dos personas.

B. Toma de decisiones

El proceso de la toma de decisiones en un negocio, organización o empresa es un proceso delicado ya que, para tomarla, es necesario poseer toda la información acerca del problema y de acuerdo a ello tomar la mejor decisión o generar una buena recomendación ante dicho problema.

Se dice que la toma de decisiones puede ser un proceso largo y tedioso como también puede ser inmediata y eficaz esto debido a que durante el corto periodo de tiempo que sucede dicha incertidumbre se genera una serie de etapas, las cuales son:

- *Inteligencia*

Consiste en identificar y definir el problema para el que se pretende tomar una decisión.

- *Diseño*

Se identifican y enumeran todas las alternativas, estrategias o vías de acción posibles.

- *Selección*

Consiste en la elección de una alternativa.

- *Implantación*

Se desarrollan las acciones que conlleva la alternativa elegida para solucionar el problema.

- *Revisión*

Sirve para comprobar si la puesta en marcha de la decisión es la más adecuada y si se alcanzan los resultados deseados.

La clave para tomar decisiones acertadas está en aplicar un proceso con una alta dosis de racionalidad. Para cumplir con ello existen procedimientos, herramientas y técnicas. Estas ayudan a que dicha decisión a tomar, sea tomada con racionalidad y trascendental, y que no sean tomadas por deseo, ligereza o impulso; siempre es bueno tomar la mejor decisión para cada discrepancia que pueda suscitar.

C. Solución de conflictos

Las interacciones entre empleados, jefes y sus respectivas organizaciones, a veces suele ser tensa, mucha de ellas suele generar problemas no solo involucran el trabajo, sino que con dicho enojo se van a sus hogares por lo que suele a ver disputas fuera del área laboral.

Estas disputas/interacciones pueden generarse en diversos niveles; por ejemplo, entre un cliente y el empleado dicho problema surgiera fuera de la empresa o lugar de trabajo, o entre un grupo de empleados y un encargado de área, o entre un encargado y su jefe inmediato a nivel industrial o sectorial, cual sea la incertidumbre debe ser solucionado con una comunicación asertiva y con racionalidad.

(Kilmann, 2005) muestra el proceso que debe seguir una persona involucrada en el conflicto para intentar resolverlo, las cuales son:

- *Estilo de manejo del conflicto*

Se recomienda empezar el proceso donde se identifique el estilo de conflicto que se esté generando, en el caso de que representes un equipo o una organización, el manejo del conflicto de ser más eficiente, generando menos problema y una mayor comprensión y resolución de esta misma.

- *Poner en antecedentes*

Es importante que todas las partes entiendan que un problema entre varias personas puede solucionarse también de forma conjunta mediante la discusión y la negociación, mucho mejor que agrediéndose o tratando de imponer la posición personal de cada quien.

Si eres una de las partes del conflicto, se debe enfatizar que solo estás exponiendo, y no tratando de imponer, tu posición personal respecto al problema. Se debe escuchar de forma activa para entender la posición de los demás.

- *Reunir información*

En este paso se intenta es conocer el punto de vista de cada involucrado en el problema para entender sus necesidades, intereses, y preocupaciones además de cómo y porque se generó dicho problema, cual fue la disputa.

- *Definir de forma conjunta en conflicto*

Aunque pueda parecer algo innecesario, la verdad es que es sorprendente las diferentes percepciones que pueden tener las personas sobre el mismo problema.

- *Lluvia de ideas para buscar posibles soluciones*

Es importante porque todos sentirán que su opinión es valorada y que es parte de la decisión final, además puede abrir la mente de las partes a soluciones que no habían sido antes consideradas.

- *Negociar una solución*

A estas alturas del proceso, casi podría decirse que el conflicto deberá estar prácticamente solucionado, entendiendo cada parte la posición de la otra y acordando una solución satisfactoria para ambas partes.

Sacamos la conclusión que no existe empresa que se libre de los conflictos ya sea interna o externamente del área laboral, por ello se debe tener una buena gestión de estos problemas, debe de ser contemplada en todos los ángulos y ser racional al momento de tomar una decisión positiva. Si no se detectan y gestionan bien este tipo de situaciones, se corre el riesgo de que el clima laboral se vaya deteriorando, al igual que la productividad de los trabajadores implicados en dicho conflicto.

D. Actitud al Cambio

En la actualidad, los cambios son cada vez más frecuentes en las organizaciones, empresas e incluso en los pequeños negocios, y por eso es primordial estar dispuesto a aceptarlo, ya que vivimos en un mundo que constantemente cambia y se moderniza por ello hay saber adaptarse a las nuevas reglas, a las nuevas 'tendencias' para crecer con el cliente y sus necesidades, y conseguir nuevos y potenciales clientes para que el negocio crezca de manera correcta y eficaz.

Como se mencionó hace un momento, las condiciones externas cambian constantemente como las nuevas tecnologías, la globalización, la apertura de nuevos mercados, competidores nuevos, las redes sociales, entre otras, estas generan preocupación y las incorporan de manera casi inmediata en las

organizaciones, esto se hace para que la empresa se desenvuelva actualmente dentro del contexto empresarial globalizado. Las dificultades para aceptar el cambio organizacional como un proceso favorable se reflejan directamente en la percepción que el empleado tiene sobre el cambio en sí mismo, pues para él este no representa un estado de bienestar que mejora su calidad de vida, pero el empleado puede mejorar su capacidad cognitiva y su adaptabilidad ante el mundo moderno.

No solo es la preocupación por adaptarse de manera externa, en el campo interno, los empleados deben saber adaptarse ante cualquier trabajo que se les ordene hacer, todos deben conocer el proceso, excepto el área administrativa que lo maneja un profesional y el manejo de la maquinaria, pero todo el proceso operativo debe ser bien sabido por todos.

E. Respeto y Trato

El respeto es el acto en el que se tiene consideración hacia otra persona y actúa teniendo en cuenta sus capacidades, intereses, debilidades, competencias, sentimientos, miedos, preferencias y/o fortalezas. El respeto es uno de los valores más importantes que los seres humanos pueden tener hacia otras personas o hacia sí mismo y como parte de un equipo de trabajo estos deben apreciar lo que al otro lo hace diferente de uno, y entenderlo, para tolerar esas diferencias.

Está demostrado científicamente que las organizaciones que no practican el respeto tienen una mayor falta de motivación de sus trabajadores. Según *Queens School of Business* y la *Gallup Organization*, los trabajadores desmotivados tienen un 37% más de absentismo, un 49% más de accidentes y un 60% más de errores y defectos. En organizaciones con baja participación de los

empleados, la productividad es un 18% menor, la rentabilidad un 16% menor, el crecimiento laboral un 37% menor y el precio de las acciones acaba siendo un 65% menor con el tiempo. Además, las empresas que practican el respeto tienen un 100% más de solicitudes de empleo.

Por ello, una empresa debe ser un espacio de armonía y respeto que favorezca el diálogo y la participación.

Ahora cabe mencionar que el buen trato tiene por definición que en la relación con el entorno y/o con otras personas aquellas interacciones pueden generar un sentimiento mutuo de valoración y reconocimiento. Estos son factores de relación que fomentan satisfacción y bienestar entre las personas que constantemente interactúan. La reanimación de un buen trato está relacionada al tipo de trato que se considera ético o correcto desde el punto de vista moral. Si existe un buen trato adecuado, hay otro trato que puede ser condenado: el maltrato. Tener niveles de venta muy elevados o desarrollados, no lo es todo, sino que hay que preocuparse por un ambiente de respeto y cordialidad, ya que esta forma parte del trabajo, este puede ser visto como un modo de vida y no como una obligación, que sería lo más correcto.

Como uno les dé el trato a sus trabajadores este se puede convertir en un buen punto de partida para correcta atención a los clientes. Un trabajador que no se le brinde un buen tratado, este no se va a esforzar en lo más mínimo, por lo que no superara las expectativas de sus jefes inmediatos, ni les pondrá empeño a las metas asignadas, por lo que solo trabaja para recibir un salario.

El respeto y el trato son uno de los principales factores para lograr la lealtad y fidelidad por parte de los clientes y empleados hacia la empresa. Un trabajador motivado no solo está comprometido con su trabajo, sino también con

los valores y la filosofía de la empresa. Por ello, se debe aprender a mantener una relación saludable, profesional y cálida para la reducción del estrés laboral y para la creación de un ambiente de trabajo productivo, efectivo y agradable.

2.2.2. Desempeño Laboral

El desempeño laboral es un parámetro cualitativo que se utiliza para medir la productividad del empleado en su área laboral. Para ello engloba su la calidad de su trabajo y comportamiento. Es por eso que un buen desempeño laboral es positivo para la empresa, el empleado y el cliente.

Bien es cierto que puede estimarse dicho desempeño analizando la producción de la empresa o los ingresos u otros factores más. Sin embargo, esto es negativo e incompleto mencionar eso, ya que como se mencionó antes, también se debe de tomar en cuenta el comportamiento y rendimiento del trabajador.

Ahora, (Campbell, 2002) menciona que desempeño laboral se puede medir de manera integral, es considerado uno los pilares teóricos para la evaluación del desempeño laboral al ser un constructo multidimensional, tiene por finalidad contar con los compontes principales para medir el desempeño y de esta manera poder ayudar a formular estrategias direccionadas al cumplimiento de los objetivos, sus elementos describen la estructura latente del desempeño en todos los trabajos

El desempeño muchas veces no es suficiente para superar las expectativas de una ‘empresa perfecta’, es necesario alentar al empleado a seguir esforzándose y trabajando duro de la misma manera o puede ser más eficiente creando modelos e ideas para el proceso productivo.

Obtener la información exacta y necesaria abriría la posibilidad de incluir e implementar planes con incentivos, es decir recompensar o premiar un buen desempeño en su área de trabajo o una buena actitud hacia sus compañeros y clientes, incentivando a que más colaboradores para que se enfoquen en obtener dichas recompensas o felicitaciones y de una u otra manera impactar tanto en su bienestar como en los resultados de la empresa.

(Salgado & Cabal, 2011) Nos menciona que para conocer el desempeño de cada empleado y de la empresa en general, nos permite:

- Identificar las debilidades
- Identificar los factores externos
- Diseñar capacitaciones
- Implementar sistemas de incentivos
- Encontrar mejores puestos para tus empleados

La correcta evaluación de desempeño en el ámbito laboral debe considerar que un empleado haga el trabajo que se le asigne en el tiempo establecido o dentro de su horario laboral sin exceder, la forma en la que solicita la empresa para que alcance los resultados trazados en sus metas y objetivos, considerando el aspecto emocional, la relación de amistad que tienen los trabajadores.

A. Productividad Laboral

La productividad laboral es un indicador que muestra la eficaz y eficiencia con la cual el área de recursos humanos puede producir bienes y/o servicios. De los recursos con los que cuenta un negocio, empresa u organización, el más importante son las personas que integran los resultados de cualquier actividad que se vaya a realizar, para medir este indicador.

Si nos enfocamos solo en los resultados obtenidos, la productividad laboral se puede mencionar que es como el cociente entre dichos resultados y los recursos que se emplea para alcanzarlos. No hay que olvidarse que simplificar mucho el concepto de productividad puede ser perjudicial para la empresa, ya que se centra solo en la producción del producto. Por eso es ideal integrar en el cálculo de la productividad otras variables como eficiencia, que debe ser constante, y la estrategia de la empresa, que ya están definidas en la visión, misión y estrategias empresariales.

Ser productivo no depende únicamente del trabajador, de hecho, nosotros somos los mayores responsables de promover acciones para que ellos puedan desenvolverse de la mejor manera, incluyendo:

- Fomentar un buen clima laboral
- Escoger las métricas indicadas
- Productividad en donde se encuentre
- Encárgate de establecer metas claras
- Elaborar un cuadro de actividades

B. Motivación

La motivación en el trabajo consiste en “el proceso mediante el cual las personas, al ejecutar una actividad específica, desarrollan unas capacidades que conducen a la materialización de ciertos objetivos para satisfacer necesidades y/o expectativas”, según la definición recogida por (Delgado, 2003)

La motivación es un factor incentivarte que mueve ágilmente cualquier trabajo dado. Existen actualmente herramientas capaces de mantener la motivación en el trabajo para reducir la sensación de estrés, la menor socialización

y el efecto túnel provocado al percibir una pequeña parte de lo que ocurre en el entorno laboral. No dejar que los empleados pierdan su visión del resto de la empresa. La motivación es importante por muchas razones:

- Un trabajador motivado rendirá mas
- Aumenta su sensación de pertenencia a un equipo de trabajo
- Florecen con mayor facilidad nuevas ideas
- Aumenta la productividad
- Aumenta el crecimiento, reconocimiento personal y profesional
- Mayor competitividad
- Mejora la imagen de la empresa
- Reduce las posibilidades del pensamiento de la renuncia
- La empresa atrae nuevos talentos.

C. Satisfacción del Trabajador

Este punto se refiere al nivel de satisfacción que tienen los trabajadores con su área laboral y empleo en general. Normalmente, se puede medir por medio de una encuesta donde en su interior puede que abordar temas como la carga laboral, percepción administrativa, compensación laboral, trabajo en equipo, flexibilidad, el correcto manejo de los recursos, etc.

El entendimiento del comportamiento del trabajador en la empresa u organización, se puede empezar con el trasfondo de las grandes contribuciones de la psicología derivado claramente al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes (Robbins, 1998)

La satisfacción de los trabajadores en su área laboral no solo es una de las garantías y/o certeza del bienestar mental de los empleados, sino que también influye en la productividad de su labor y el rendimiento constante. Un empleado contento/feliz rendirá más y estará más comprometido con su labor con la organización, empresa o negocio, mientras que uno que no lo esté satisfecho generaría todo un efecto lo contrario y perjudicial e incluso podría generar que otros estén del mismo modo.

Hay una gran variedad de puntos que perjudican la satisfacción laboral del trabajador. Existe cuatro bloques que engloban esta situación, las cuales son: de la cultura organizacional, el clima laboral, las posibilidades de crecimiento dentro de la empresa, las posibilidades de crecimiento dentro de la empresa, bienestar y las sensaciones positivas de los empleados:

- Encontrar a las personas adecuadas para cada puesto de trabajo.
- Tener buenas relaciones con los trabajadores de dicha empresa.
- Crear un sistema de incentivos para alentar al trabajador
- Promover el trabajo en equipo y la formación adecuada
- Crear espacios de descanso y desconexión

La satisfacción del trabajador es un conjunto de sentimientos positivos, favorables y muchas veces suelen ser sentimientos negativos mediante los cuales los demás empleados perciben y puede generar disturbios en su área de trabajo.

D. Comportamiento

Es un factor sumamente importante para los negocios grandes y pequeñas, esto debido a que está muy influenciada por las disciplinas como la economía, la sociología y la psicología, a su vez, está muy relacionado con las relaciones

interpersonales del empleado, a veces esto suele ser positivo para el buen funcionamiento de la empresa, pero cuando esto excede, suele ser perjudicial en el desempeño laboral.

(Stephen, 2005) menciona que “Es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización”.

Por lo tanto, es importante el estudio del comportamiento del empleado para poder entender su manera de pensar y actuar ante cualquier eventualidad que se pueda suscitar. Por lo que se puede decir que es una herramienta poderosa donde se puede describir y explicar las acciones y comportamiento del trabajador, para de este modo resolver discrepancias y/o conflictos que se puedan suscitarse entre ellos mismos.

Con esto se da a conocer las habilidades y destrezas del personal para acceder a esas destrezas y programarlas en su área laboral y pueda incrementar su desempeño y productividad.

Para estudiar el comportamiento de los empleados/trabajadores dentro de una empresa, ya sea grande o pequeña, se tiene que considerar los siguientes puntos:

- Falta de empeño de los trabajadores, lo cual conlleva a bajar la efectividad y productividad de la organización.
- La satisfacción que se genera en el trabajador se puede evidenciar cuando este recibe un premio/recompensa justa por su dedicación, desempeño y esfuerzo dentro de su horario laboral.

- Generar productividad con el desempeño constante de los trabajadores de la empresa es crucial para el logro de los objetivos y metas trazadas.
- El comportamiento constante de cada persona o empleado al estar en contacto con otras como pueden ser con los clientes, es muy distinto entre empleados, por lo que es factor que se tiene que analizar.

E. Eficiencia y Eficacia Laboral

La eficacia, en el ámbito empresarial, está relacionada con el cumplimiento de objetivos. En una empresa, es eficiente y eficaz que el empleado sea capaz que el hacer su mejor esfuerzo o lo que sea necesario para cumplir con los objetivos trazados, deseados y marcados por dicha empresa.

Cuando se habla de eficiencia constantemente se interpreta como un factor para lograr una efectividad y productividad deseable para la empresa y negocio. Con eso se quiere decir que se tiene que obtener los mejores y máximos resultados óptimos y favorables con la mínima cantidad de recursos de la empresa, eso debido a que el personal debe cooperar con su esfuerzo, optimismo y eficiencia en su área laboral. Además, para medir dicho factor se tiene que tener en cuenta elementos como, por ejemplo: el capital, la calidad del producto obtenido, el tiempo y el esfuerzo dedicado para cumplir las metas. En conclusión, una organización o empresa eficiente será capaz de obtener un alto resultado favorable por menos uso de los recursos de la empresa. Dicho esto, cabe mencionar que tiene un impacto directo en la rentabilidad de la empresa, organización o negocio.

Ambos factores, la eficiencia y la eficacia, son de gran importancia para que el empleado se pueda desempeñar adecuadamente en su ámbito laboral y concluir satisfactoriamente cualquier trabajo que se le sea asignado. Conseguir

que el empleado haga las cosas bien es un recurso de vital importancia para cualquier organización, negocio o empresa que busque incrementar calidad, rendimiento y resultados altamente satisfactorios que superen las expectativas de las metas y objetivos trazados por la entidad, no solo de la empresa sino también la atención y satisfacción del cliente con los resultados obtenidos.

2.3. Definición de conceptos básicos

- A. Capacitaciones: “La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.” (Chiavenato, 2007)
- B. Clima Laboral: “Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.” (Gonçalves, 2001)
- C. Productividad: “La productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos -humanos, capital, conocimientos, energía, etc.- son usados para producir bienes y servicios en el mercado.” (Martínez, 2007)
- D. Proveedor: El proveedor es quien provee y suministra a las empresas y negocios con los productos o servicios necesarios para la necesidad del cliente final; aparte de ello es necesario mencionar que el subcontratista es quien se encarga de la

fabricación de los productos o servicios a medida y necesidad del proveedor y/o empresa que solicite.

- E. Rentabilidad: “Define la rentabilidad como la condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad). La rentabilidad, por lo tanto, está asociada a la obtención de ganancias a partir de una cierta inversión.”
(RAE, 2020)

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1.Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe una relación de cultura organizacional y del desempeño laboral en el personal de la empresa Aguavital en la ciudad de Tacna, 2021

3.1.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación entre la comunicación y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021
- Existe una relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021
- Existe una relación entre la solución de conflictos y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021
- Existe una relación entre la actitud al cambio y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021
- Existe una relación entre el respeto y trato y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021

3.2.Variable e indicadores.

Variable 1: Cultura Organizacional

- Comunicación
- Toma de decisiones
- Solución de conflictos

- Actitud al cambio
- Respeto y trato

Variable 2: Desempeño Laboral

- Productividad Laboral
- Motivación
- Satisfacción del trabajador
- Comportamiento
- Eficiencia y Eficacia Laboral
- Comportamiento

Tabla 1

Operacionalización de variables

CONCEPTO	VARIABLES	INDICADORES
INDEPENDIENTE		
Es un sistema de valores y creencias que son compartidos para desarrollar dentro de una empresa se encargara de orientar correctamente la conducta de sus empleados o miembros involucrados.	CULTURA ORGANIZACIONAL	1.- Comunicación 2.- Toma de decisiones 3.- Solución de conflictos 4.- Actitud al cambio 5.- Respeto y trato
DEPENDIENTE		
Es una evaluación que determina si una persona y/o trabajador realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos.	DESEMPEÑO LABORAL	1.- Productividad laboral 2.- Motivación 3.- Satisfacción del trabajador 4.- Comportamiento 5.- Eficiencia y eficacia laboral

3.3. Tipo de Investigación

La presente investigación es una investigación pura o básica esto debido a que se recogerá información partiendo del análisis de teorías ya existentes y a través de ellos probar la misma en una unidad de análisis distinta y en contexto actual de una empresa.

3.4. Diseño de la Investigación.

La investigación sería no experimental ya que no manipula las variables directamente, solo las analiza y describe tal cual se presentan en la realidad. Fundamentalmente es de carácter descriptivo y emplea la metodología de una observación descriptiva.

3.5. Nivel de Investigación

El nivel que se usa es la investigación relacional puesto que se busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de la investigación procurando hallar el grado de asociación o relacional entre las variables de estudio.

3.6. Población y Muestra del estudio

3.6.1. Población

En solo la Ciudad de Tacna contamos con más de 20 empresas purificadoras de Agua de mesa, con excepción de la Empresa Puritain ya que ofrece agua de manantial, por lo que nuestra atención al cliente debe ser excepcional, y para lograr eso nuestros colaboradores deben estar satisfechos

con sus trabajos, incluso no solo influye en la atención al cliente sino también en la misma planta, en la calidad de producto, en el servicio de delivery, etc.

La población del presente trabajo de investigación, está constituido por los trabajadores de la empresa AguaVital, la cual está comprendido de 11 colaboradores.

3.6.2. Muestra

Se trabajará casi con el 100% de la población, al ser esta una población pequeña, no se tiene muchas limitaciones de acceso a la misma.

Para calcular la muestra se utilizó la fórmula de muestreo aleatorio, esta se emplea para variables cualitativas, para técnicas de encuestas, donde se detalla a continuación.

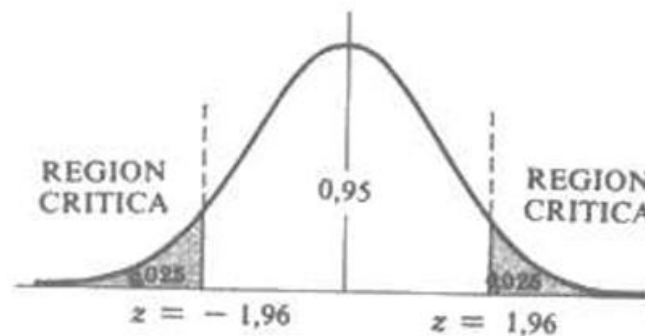
$$n = \frac{N \cdot \sigma^2 \cdot Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 \cdot Z^2}$$

Esta se aplica para un muestreo aleatorio simple con un coeficiente de confianza 95% y error del 5%. Con esto vamos a calcular nuestra muestra (n).

Con un coeficiente de confianza del 95%:

Figura 1

Muestra



$Z = (1.96)$ Es una constante que depende del nivel de confianza que se asigne. El nivel de confianza indicara la probabilidad de que los resultados de esta investigación sean ciertos.

$e = (0.05)$ Error del muestreo, es la diferencia que puede haber entre el resultado que se obtiene preguntando a la muestra de la población y el que obtendrá si se pregunta el total de ella. Considerando un 5% como error de la muestra.

$$\sigma = 0.5$$

$N = 11$ es el número de trabajadores en la empresa AguaVital.

Tabla 2

Datos de la Muestra

N-1	10
N	11
e^2	0.0025
σ^2	0.25
Z^2	3.8416

$$n = \frac{(10) \cdot (0.5)^2 \cdot (1.96)^2}{(11)(0.05)^2 + (0.5)^2 \cdot (1.96)^2} = 9.72 = 10$$

Por lo tanto, al aplicarse la formula en mencionada se obtiene como resultado que el tamaño de nuestra muestra será de 10 trabajadores.

La herramienta a usar va a ser la implementación de encuestas, por lo que se imprimirá 10 cuestionarios dirigidos a los trabajadores estables de la empresa AguaVital, bajo el muestreo aleatorio.

3.6.3. Técnicas

La técnica a utilizar es la encuesta, esta técnica es la más ideal ya que debido a su utilidad, versatilidad y sencillez y objetividad, se pueden obtener mejores datos para un grupo tan pequeño al cual se quiere investigar. APENDICE B

3.6.4. Instrumentos

Para el presente trabajo de investigación se utilizará la encuesta/cuestionario, ya que a partir de la información extraída se podrá saber qué relación tiene la cultura organizacional y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital.

3.7. Procesamiento y análisis de datos

La información obtenida por medio de la investigación de las encuestas, se procesará en el programa SPSS para Windows; de esa manera se obtendrá la información en forma ilustrativa (tablas) que permitirá determinar el comportamiento de las variables de estudio; consecutivamente serán trasladados a Word para su orden y presentación final.

Además, con dicho programa (SPSS) nos permitirá determinar si existe alguna relación de la “Cultura Organizacional” sobre el “Desempeño Laboral” en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021.

3.8. Confiabilidad de los Instrumentos

Después realizada las encuestas correspondientes con una pequeña porción de nuestra muestra (10 encuestados), se procede a evaluar la confiabilidad

del instrumento, mediante el cual será evaluado la prueba de Alfa de Cronbach, cuyo objetivo es medir la consistencia interna o confiabilidad de los instrumentos de investigación.

El Alfa de Cronbach se puede obtener a través del sistema SPSS, para poder entender mejor, se realizó un gráfico con sus diferentes niveles.

Tabla 3

Niveles en el Alfa de Cronbach

<i>Intervalo perteneciente al coeficiente Alfa de Cronbach</i>	<i>Valoración de la fiabilidad de ítems analizados</i>
> 0,9	Excelente
> 0,8	Bueno
> 0,7	Aceptable
> 0,6	Cuestionable
> 0,5	Inaceptable

Nota: Artículo de (George & Mallery, 2017)

Como se puede observar en el cuadro, mientras el resultado es más cercano a 1 su valoración es excelente, por lo tanto, es fiable para esta investigación.

Al tener dos variables, se debe de sacar un Alfa de Cronbach para cada una, por lo que nos da:

- Variable 1: Cultura Organizacional

Tabla 4

Estadística de fiabilidad de la variable 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	20

Nota: Aplicación estadística de fiabilidad en IBM SPSS Statistics 25

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 3, el Alfa de Cronbach es de ,939 por lo que su nivel de fiabilidad es excelente.

- Variable 2: Desempeño Laboral

Tabla 5

Estadística de fiabilidad de la variable 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	20

Nota: Aplicación estadística de fiabilidad en IBM SPSS Statistics 25

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 4, el Alfa de Cronbach es de ,954 por lo que su nivel de fiabilidad es excelente.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros

Posterior a las encuestas, se realizará el tratamiento estadístico con la herramienta de IBM SPSS Statistics 25 para obtener los resultados numéricos, además que se realizará la interpretación correspondiente a cada una de estas, para que esté más clara la información.

4.2. Presentación de resultados, tablas, gráficos, figuras, etc.

Según nuestra muestra es de 10 trabajadores, en la cual se escogió a los trabajadores que tienen un tiempo trabajando para la empresa AguaVital.

Como resultado tenemos los siguientes cuadros:

4.2.1. Variable 1: Cultura Organizacional

Tabla 6

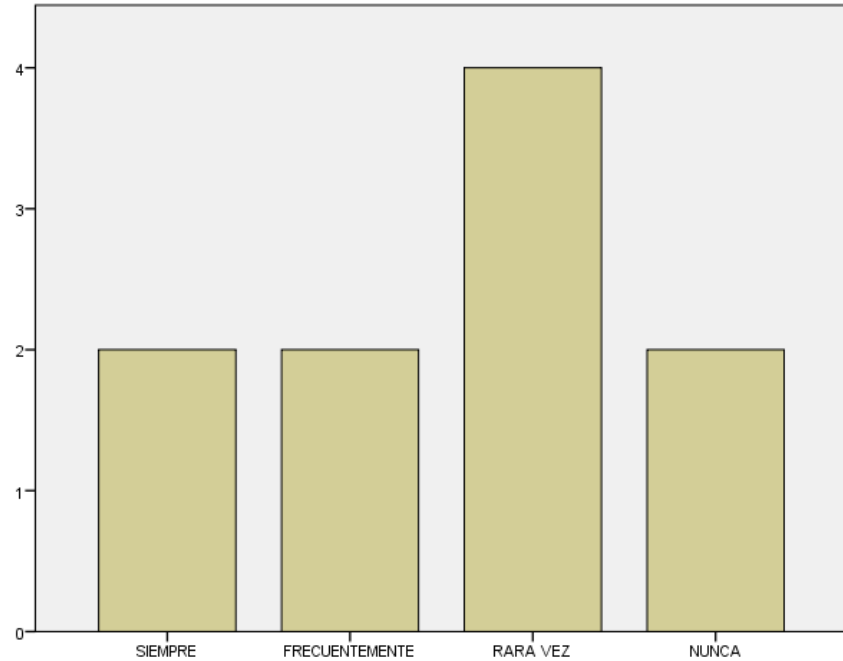
¿La información que recibe usted sobre asuntos de trabajo, la comprueba?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	2	20,0	20,0	20,0
	FRECUENTEMENTE	2	20,0	20,0	40,0
	RARA VEZ	4	40,0	40,0	80,0
	NUNCA	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 2

¿La información que recibe usted sobre asuntos de trabajo, la comprueba?



Interpretación:

En la tabla 6 se observa que, el 20% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” comprueban la información que reciben; el 20% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 40% manifiesta que “RARA VEZ” y el 20% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

La mayoría de los encuestados mencionan que rara vez comprueban la información que se les brinda, mencionaron que se debe a que confían en los jefes y no corroboran dicha información, cuestión que cambiar debido a que suelen ocurrir imprevistos que cambian dicha información.

Tabla 7

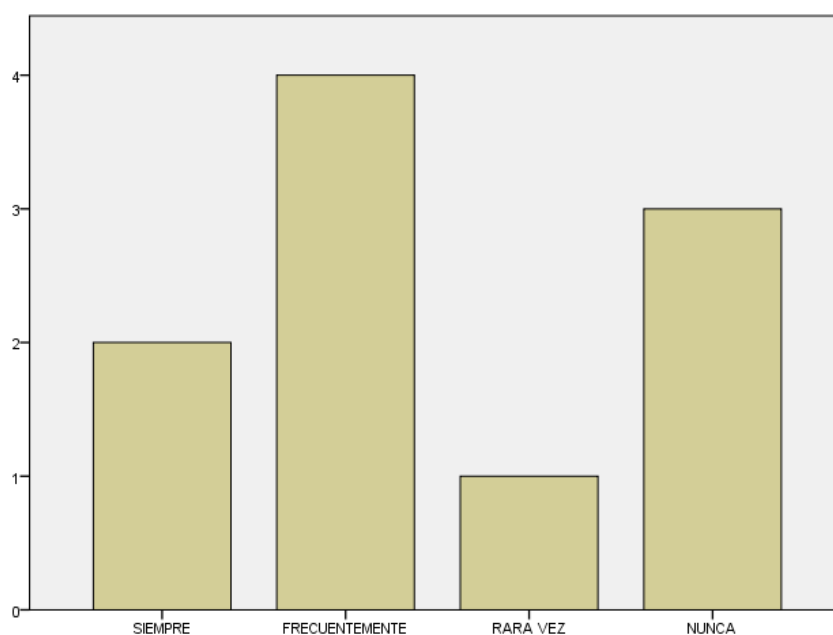
¿El jefe o compañeros solicitan su opinión sobre asuntos de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	2	20,0	20,0	20,0
	FRECUENTEMENTE	4	40,0	40,0	60,0
	RARA VEZ	1	10,0	10,0	70,0
	NUNCA	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 3

¿El jefe o compañeros solicitan su opinión sobre asuntos de trabajo?



Interpretación:

En la tabla 7 se observa que, el 20% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” solicitan su opinión sobre asuntos del trabajo; el 40% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 10% manifiesta que “RARA VEZ” y el 30% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

La mayoría de los encuestados mencionan que frecuentemente se les pide su opinión sobre asuntos de trabajo, estas suelen ser sobre mejoramiento del trabajo, y a 3 trabajadores nunca que se les consulta porque son nuevos los trabajadores y recién se están familiarizando con su área de trabajo

Tabla 8

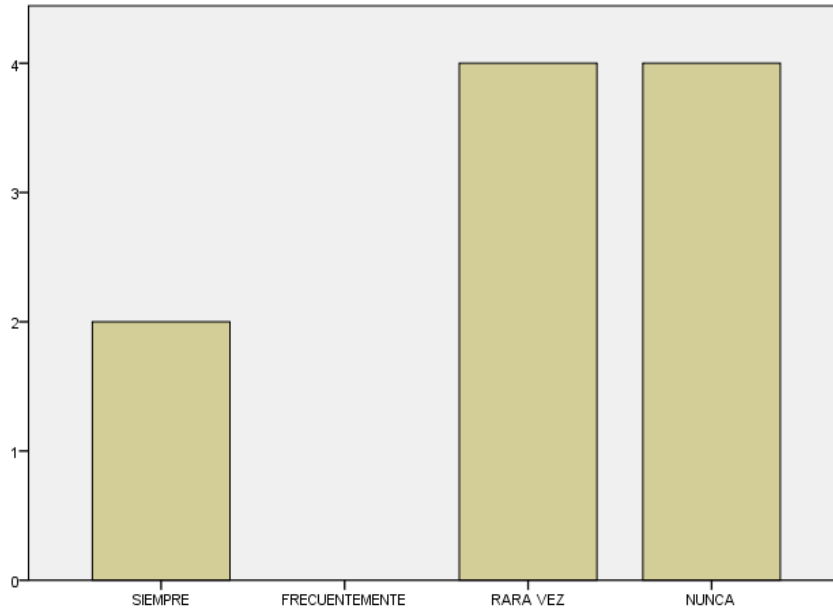
¿Tienes dificultades para dialogar con sus jefes sobre asuntos personales o de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	2	20,0	20,0	20,0
	RARA VEZ	4	40,0	40,0	60,0
	NUNCA	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 4

¿Tienes dificultades para dialogar con sus jefes sobre asuntos personales o de trabajo?



Interpretación:

En la tabla 8 se observa que, el 20% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” tiene dificultades para dialogar con los jefes; ninguno manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 40% manifiesta que “RARA VEZ” y el 40% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

Como se puede observar en la tabla, tanto la opción de rara vez y nunca son las que más se destacan, esto debido a que no tienen dificultades para dialogar con los jefes, demostrando que los jefes son personas accesibles. El personal confía en los jefes, pero siempre marcando el respeto hacia ellos.

Tabla 9

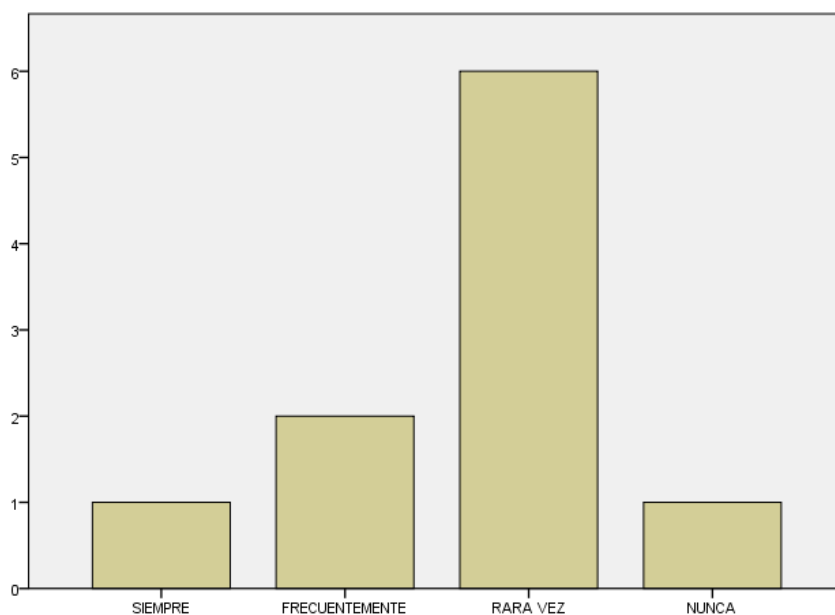
¿Se analizan en su área de trabajo procesos, métodos, técnicas y procedimientos de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	1	10,0	10,0	10,0
	FRECUENTEMENTE	2	20,0	20,0	30,0
	RARA VEZ	6	60,0	60,0	90,0
	NUNCA	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 5

¿Se analizan en su área de trabajo procesos, métodos, técnicas y procedimiento de trabajo?

**Interpretación:**

En la tabla 9 se observa que, el 10% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” analizan los procesos, métodos, técnicas y procedimientos de los

trabajos a realizar; el 20% manifiesta que “FRECIENTEMENTE”; el 60% manifiesta que “RARA VEZ” y el 10% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

Al parecer la mayoría de los trabajadores rara vez analizan los procesos, métodos, técnicas y procedimientos que realizan a diario, debido a que los procesos realizados hasta ahora, son efectivos.

Tabla 10

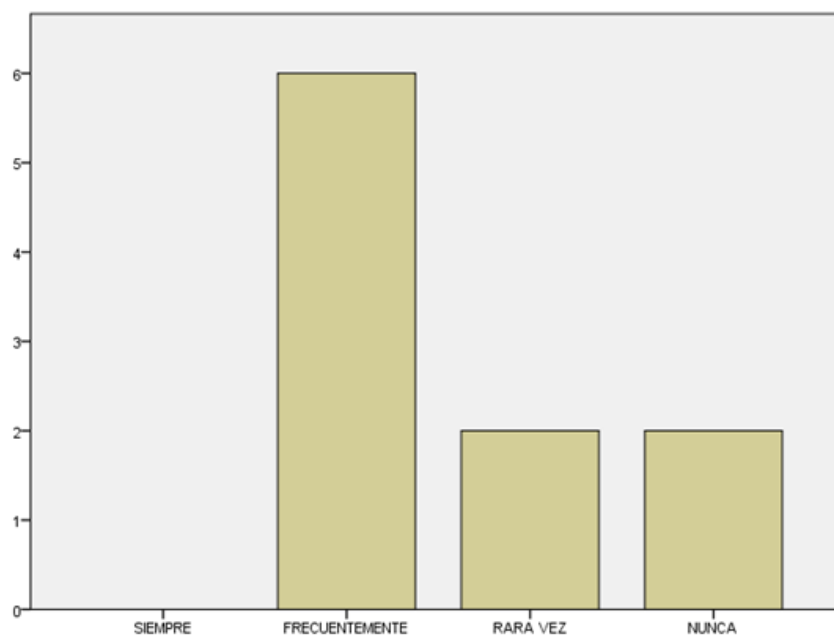
¿Influye en tu opinión para la toma de decisiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FRECIENTEMENTE	6	60,0	60,0	60,0
	RARA VEZ	2	20,0	20,0	80,0
	NUNCA	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 6

¿Influye en tu opinión para la toma de decisiones?



Interpretación:

En la tabla 10 se observa que, ningún trabajador manifiesta que “SIEMPRE” tiene influencia su opinión; el 60% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 20% manifiesta que “RARA VEZ” y el 20% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

Para hacer una toma de decisión, hay veces en la cual se necesita una lluvia de ideas en la cual participan también los trabajadores, ya que son ellos los que se encuentran constantemente en campo y saben la necesidad del cliente.

Tabla 11

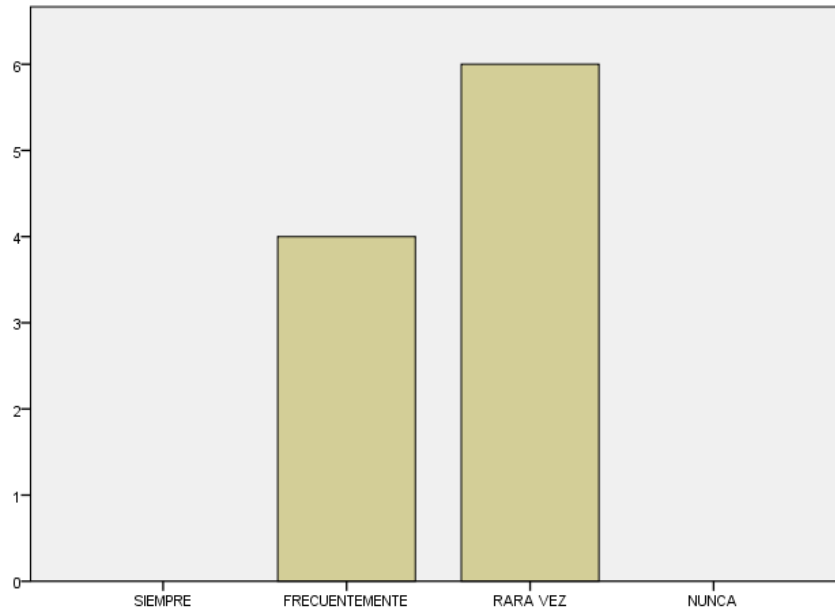
¿En su área de trabajo para tomar una decisión se analizan los problemas tanto personales como de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FRECUENTEMENTE	4	40,0	40,0	40,0
	RARA VEZ	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 7

¿En su área de trabajo para tomar una decisión se analizan los problemas tanto personales como de trabajo?



Interpretación:

En la tabla 11 se observa que, el 40% de los encuestados manifiesta que “FRECUENTEMENTE” analizan los problemas desde raíz; el 60% manifiesta que “RARA VEZ” y que ningún trabajador manifiesta “SIEMPRE” y/o “NUNCA”.

Comentario:

Al parecer rara vez se analizan los problemas para la toma de una decisión, pero a pesar de ello, cualquier inconveniente todos informan a los jefes, para que el problema no pase a mayor, a lo que se refiere a trabajo.

Tabla 12

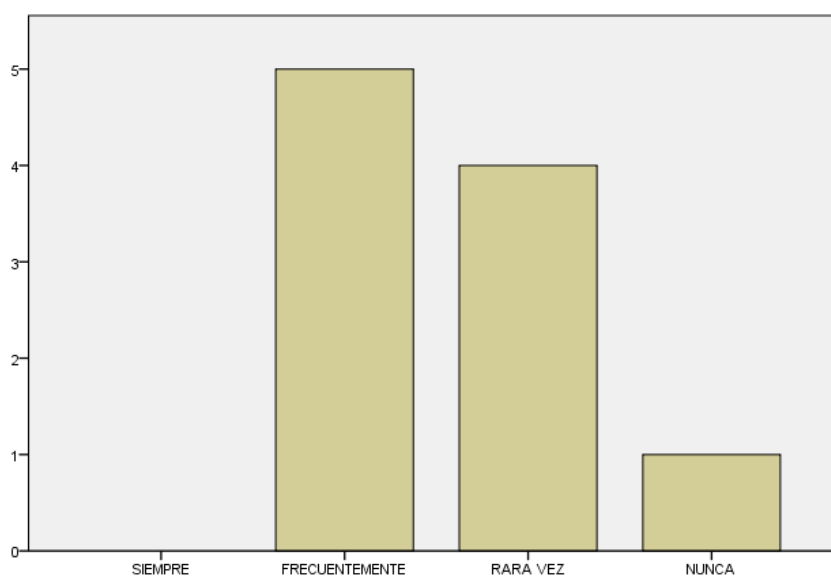
¿El jefe de su área de trabajo, comparte el problema con los colaboradores considerados como grupo, procurando alcanzar juntos el consenso sobre la solución del mismo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FRECUENTEMENTE	5	50,0	50,0	50,0
	RARA VEZ	4	40,0	40,0	90,0
	NUNCA	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 8

¿El jefe de su área de trabajo, comparte el problema con los colaboradores considerados como grupo, procurando alcanzar juntos el consenso sobre la solución del mismo?

**Interpretación:**

En la tabla 12 se observa que, ningún trabajador manifiesta que “SIEMPRE” comparte el problema para que todos lleguen a un consenso; el 20%

manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 40% manifiesta que “RARA VEZ” y el 10% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

A veces los problemas en cada área son muy específicos a su labor, para ello el encargado o el jefe tiene que llegar a un consenso con todos los del área para poder solucionar el problema de manera eficiente.

Tabla 13

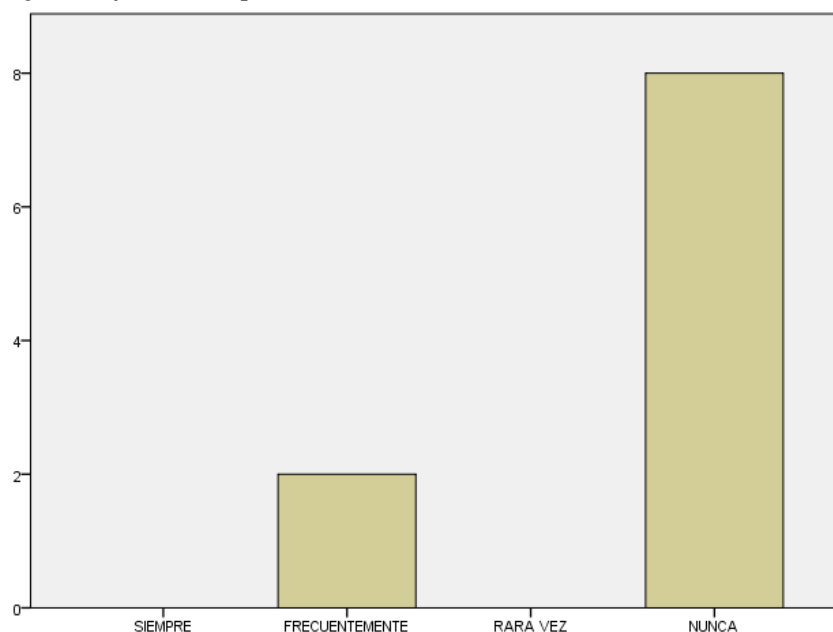
¿Las diferencias personales obstaculizan la toma de decisiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FRECUENTEMENTE	2	20,0	20,0	20,0
	NUNCA	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 9

¿Las diferencias personales obstaculizan la toma de decisiones?



Interpretación:

En la tabla 13 se observa que, el 20% de los encuestados manifiesta que “FRECUENTEMENTE” tienen diferencias personales que obstaculizan el tomo de decisión; el 80% manifiesta que “NUNCA” y ningún trabajador manifestó “RARA VEZ” y/o “SIEMPRE”.

Comentario:

A pesar de tener problemas en casa como cualquier familia, los trabajadores de AguaVital, no permiten que eso afecte su desempeño laboral, pero a pesar de ello hay dos trabajadores que eso les afecta, pero sus rendimientos siguen siendo óptimos durante su horario laboral.

Tabla 14

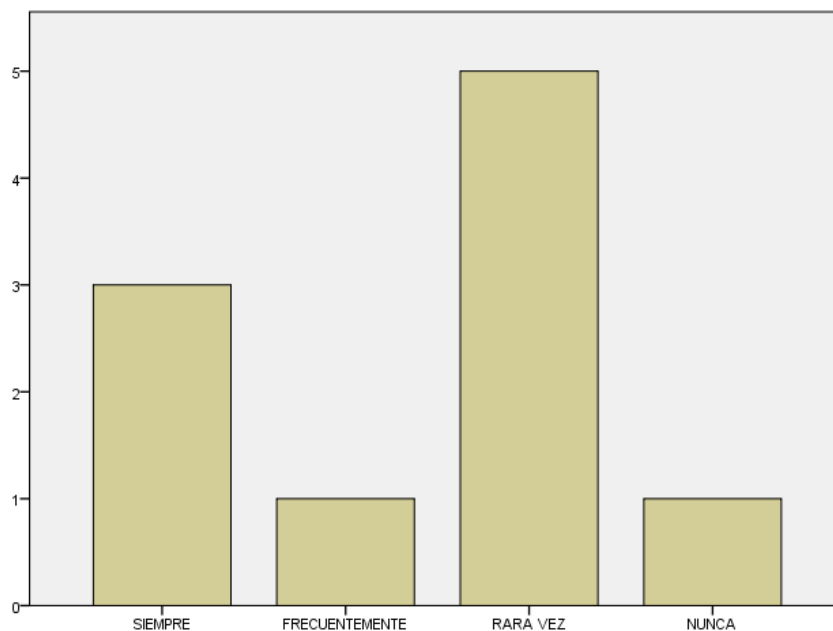
¿Los problemas o conflictos que surgen en su área de trabajo, los conoce?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	3	30,0	30,0	30,0
	FRECUENTEMENTE	1	10,0	10,0	40,0
	RARA VEZ	5	50,0	50,0	90,0
	NUNCA	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 10

¿Los problemas o conflictos que surgen en su área de trabajo, los conoce?

**Interpretación:**

En la tabla 14 se observa que, el 30% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” tienen conocimientos de los problemas o conflictos que surgen en su área de trabajo; el 10% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 50% manifiesta que “RARA VEZ” y el 10% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

Al parecer como se muestra en la tabla, los trabajadores rara vez conocen los problemas que surgen en el área de trabajo, pero durante el tiempo de investigación, todas las áreas se notan tranquilas y con un buen ámbito laboral, la mayoría ríe y disfruta su trabajo.

Tabla 15

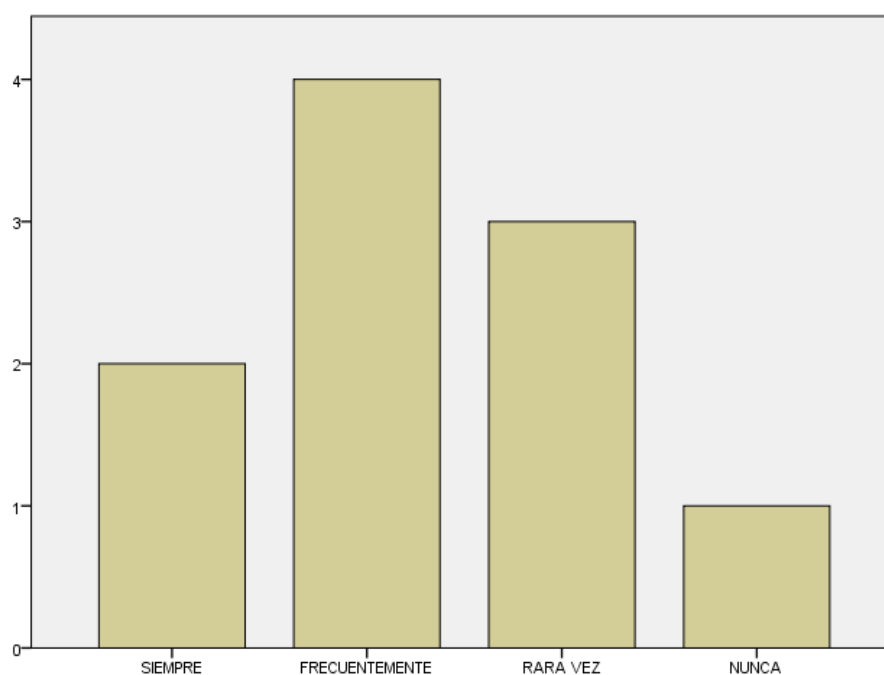
¿Los problemas o conflictos de su área de trabajo, trata de solucionarlos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	2	20,0	20,0	20,0
	FRECUENTEMENTE	4	40,0	40,0	60,0
	RARA VEZ	3	30,0	30,0	90,0
	NUNCA	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 11

¿Los problemas o conflictos de su área de trabajo, trata de



Interpretación:

En la tabla 15 se observa que, el 20% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” tratan de solucionar los problemas que surgen en área de trabajo; el 40% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 30% manifiesta que “RARA VEZ” y el 10% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

Al parecer los pequeños problemas que surgen dentro de su área laboral, se trata de solucionar de manera inmediata para evitar que se haga más compleja y/o el problema se haga más grande.

Tabla 16

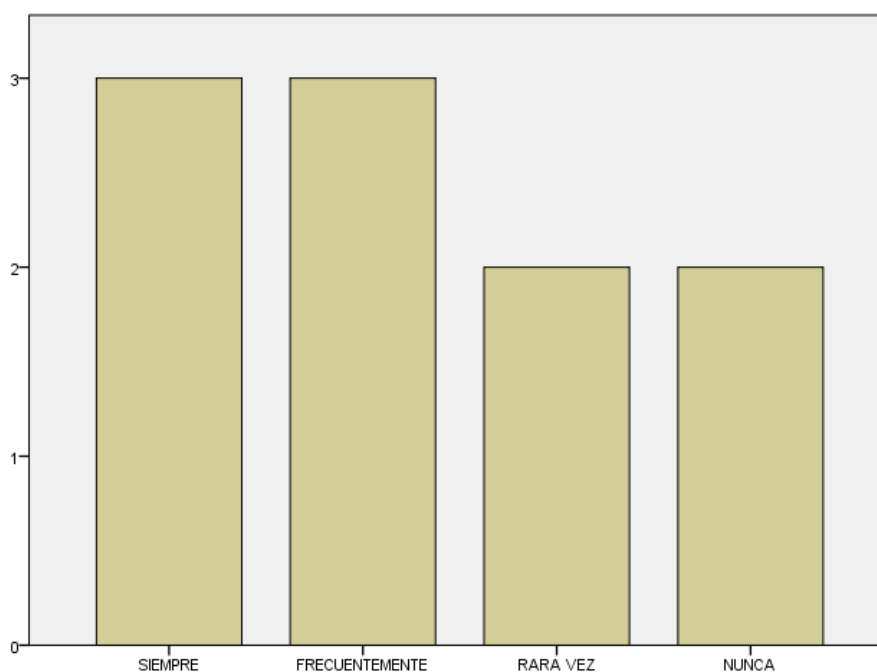
¿Se analizan las causas del problema o conflicto objetivamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	3	30,0	30,0	30,0
	FRECUENTEMENTE	3	30,0	30,0	60,0
	RARA VEZ	2	20,0	20,0	80,0
	NUNCA	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 12

¿Se analizan las causas del problema o conflicto objetivamente?



Interpretación:

En la tabla 16 se observa que, el 30% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” analizan las causas del problema objetivamente; el 30% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 20% manifiesta que “RARA VEZ” y el 20% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

Para evitar que los problemas entren a situaciones mayores, el problema o conflicto se soluciona de manera inmediata, pero siempre resolviéndolo desde raíz y de manera parcial, sin favoritismo.

Tabla 17

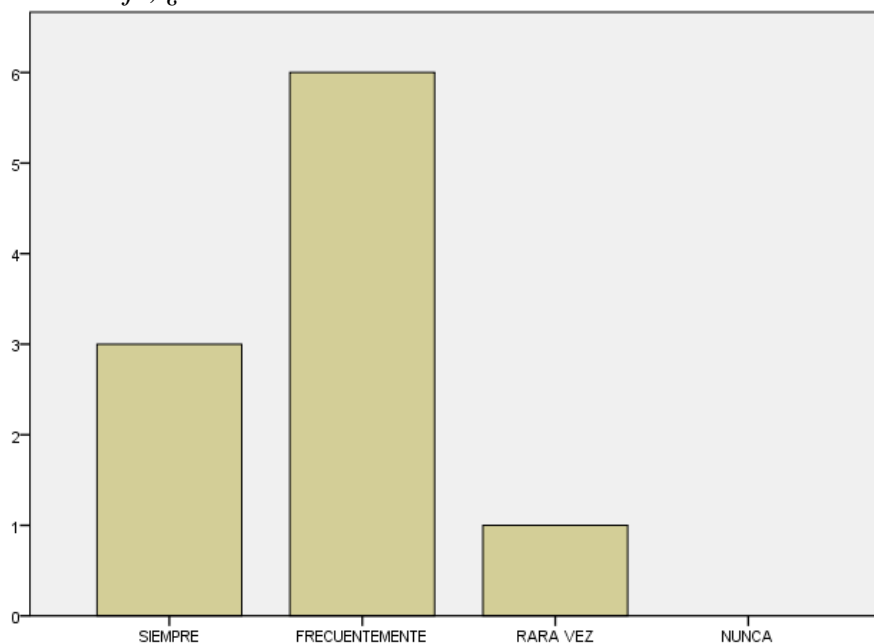
El tipo de solución que se le da al problema o conflicto en el área de trabajo, ¿Es adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	3	30,0	30,0	30,0
	FRECUENTEMENTE	6	60,0	60,0	90,0
	RARA VEZ	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 13

El tipo de solución que se le da al problema o conflicto en el área de trabajo, ¿Es adecuado?

**Interpretación:**

En la tabla 17 se observa que, el 30% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” es adecuado el tipo de solución que se le daba al problema; el 60% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 10% manifiesta que “RARA VEZ” y ningún trabajador manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

La mayoría de los trabajadores manifiestan que, frecuentemente el tipo de solución que se le da al problema es adecuado, aunque uno menciona que rara vez la solución que se brinda es adecuada, por lo que el problema no se soluciona rápido, esto debido a que hay veces en el que el problema está fuera del alcance del jefe, por diversos motivos.

Tabla 18

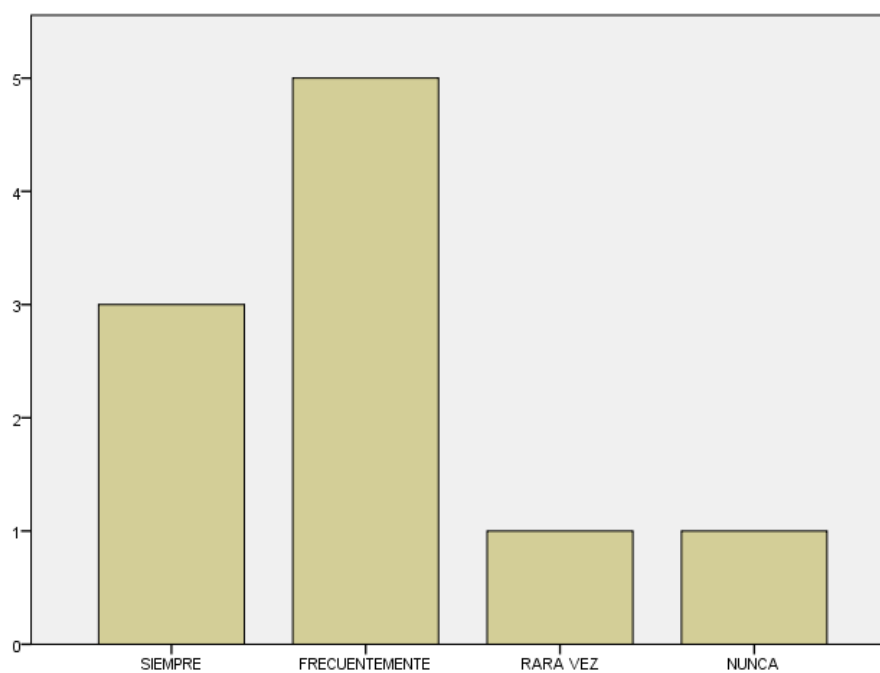
¿Con que frecuencia respeto a mis compañeros de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	3	30,0	30,0	30,0
	FRECUENTEMENTE	5	50,0	50,0	80,0
	RARA VEZ	1	10,0	10,0	90,0
	NUNCA	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 14

¿Con que frecuencia respeto a mis compañeros de trabajo?



Interpretación:

En la tabla 18 se observa que, el 30% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” respetan a sus compañeros de trabajo; el 50% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 10% manifiesta que “RARA VEZ” y el 10% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

Por más que sean compañeros de trabajo siempre hay problemas o discusiones, por lo que la mayoría de los trabajadores manifiestan que frecuentemente se respetan entre ellos, aunque lo correcto sería siempre, pero los que respondieron rara vez o nunca, deben ser los problemáticos de la empresa.

Tabla 19

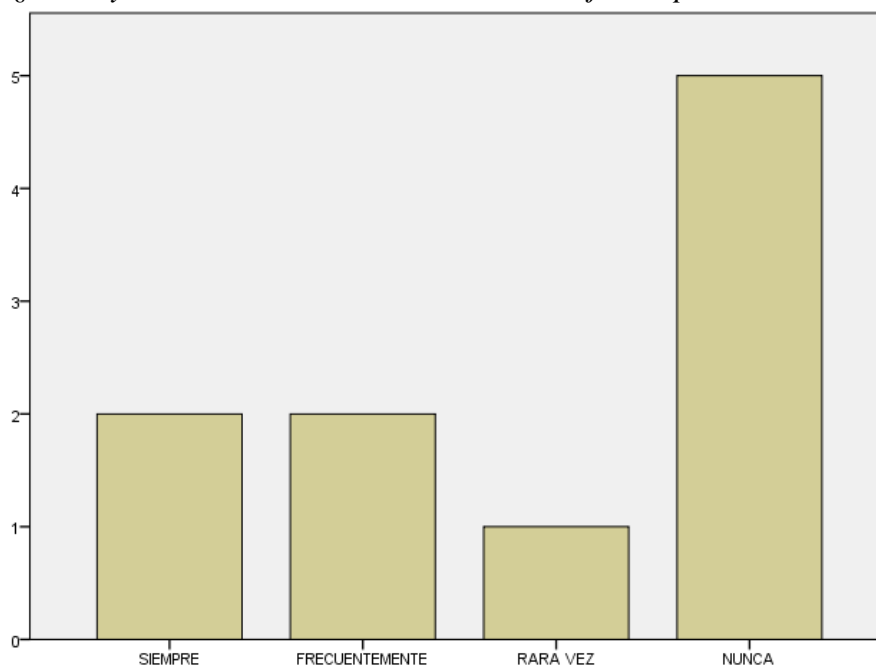
¿La mayoría de las interacciones en el trabajo son positivas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	2	20,0	20,0	20,0
	FRECUENTEMENTE	2	20,0	20,0	40,0
	RARA VEZ	1	10,0	10,0	50,0
	NUNCA	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 15

¿La mayoría de las interacciones en el trabajo son positivas?



Interpretación:

En la tabla 19 se observa que, el 20% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” son positivas las interacciones en el trabajo; el 20% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 10% manifiesta que “RARA VEZ” y el 50% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

En esta pregunta me sorprendió bastante que la mayoría diga que nunca tienen interacciones positivas en trabajo, pero preguntando me enteré que los que dieron esta respuesta fueron los choferes y ayudantes, sus respuestas se deben a que los clientes normalmente no tienen un comportamiento adecuados, suelen gritar, están apurados, etc., y eso hace que tanto choferes como ayudantes no tengan un trabajo optimo, pero a pesar de ello, saben cómo manejar la situación.

Tabla 20

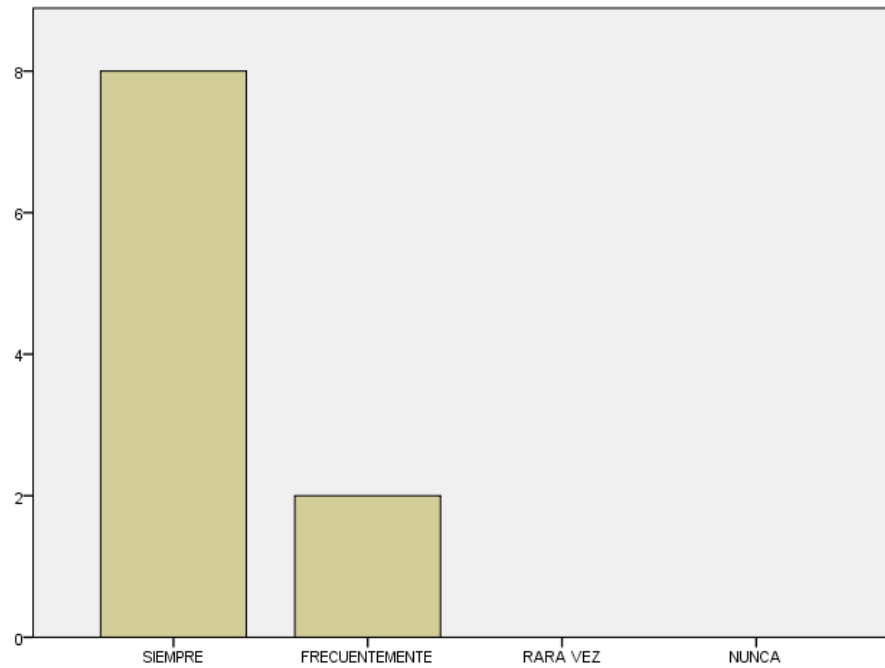
¿Se siente valorado y/o apoyado por el jefe y compañeros de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	8	80,0	80,0	80,0
	FRECUENTEMENTE	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 16

¿Se siente valorado y/o apoyado por el jefe y compañeros de trabajo?

**Interpretación:**

En la tabla 20 se observa que, el 80% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” se sienten valorados y apoyados por los jefes y por sus propios compañeros de trabajo; el 20% manifiesta que “FRECUENTEMENTE” y ninguno manifiesta que “RARA VEZ” y/o “NUNCA”.

Comentario:

La mayoría de trabajadores se sienten valorados y apoyados constantemente por los jefes, eso indica que tienen buena comunicación tanto como jefe y empleado confían entre sí.

Tabla 21

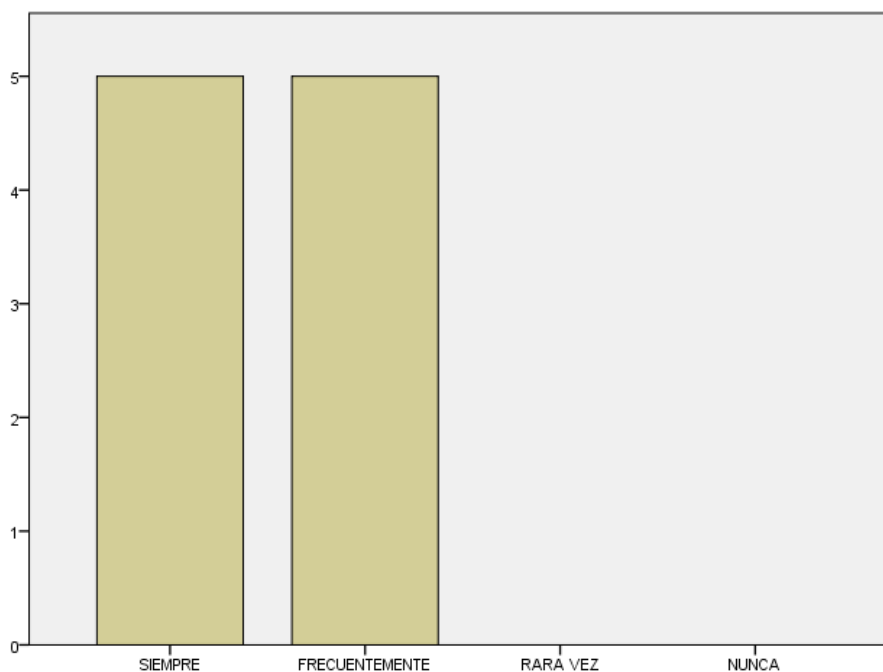
¿Se siente reconocido y/o apreciado en su área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	5	50,0	50,0	50,0
	FRECUENTEMENTE	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 17

¿Se siente reconocido y/o apreciado en su área de trabajo?



Interpretación:

En la tabla 21 se observa que, el 50% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” se sienten reconocidos y apreciados por los jefes y por sus propios compañeros de trabajo; el 50% manifiesta que “FRECUENTEMENTE” y ninguno manifiesta que “RARA VEZ” y/o “NUNCA”.

Comentario:

Los jefes aprecian bastante a todos sus trabajadores, ya que gracias a ellos la empresa AguaVital está creciendo y se está convirtiendo en lo que es hoy en día, por ello la empresa reconoce sus esfuerzos diarios.

Tabla 22

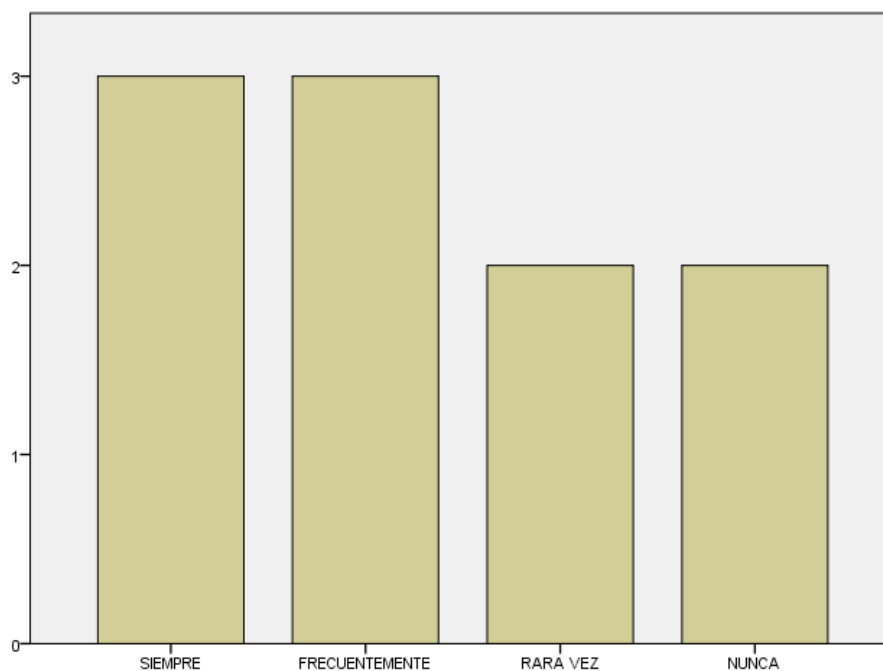
¿Estás dispuesto a trabajar en un área diferente en el que te encuentras actualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	3	30,0	30,0	30,0
	FRECUENTEMENTE	3	30,0	30,0	60,0
	RARA VEZ	2	20,0	20,0	80,0
	NUNCA	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 18

¿Estás dispuesto a trabajar en un área diferente en el que te encuentras actualmente?



Interpretación:

En la tabla 22 se observa que, el 30% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” están dispuestos a trabajar en una diferente a la que se encuentran actualmente; el 30% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 20% manifiesta que “RARA VEZ” y el 20% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

Como se puede observar, las repuestas están divididas, por un lado, se entiende que el personal tiene toda la disposición para aprender de otras áreas, pero por otro el miedo a enfrentar talvez nuevos retos o simplemente se sientes cómodos con su trabajo de ahora.

Tabla 23

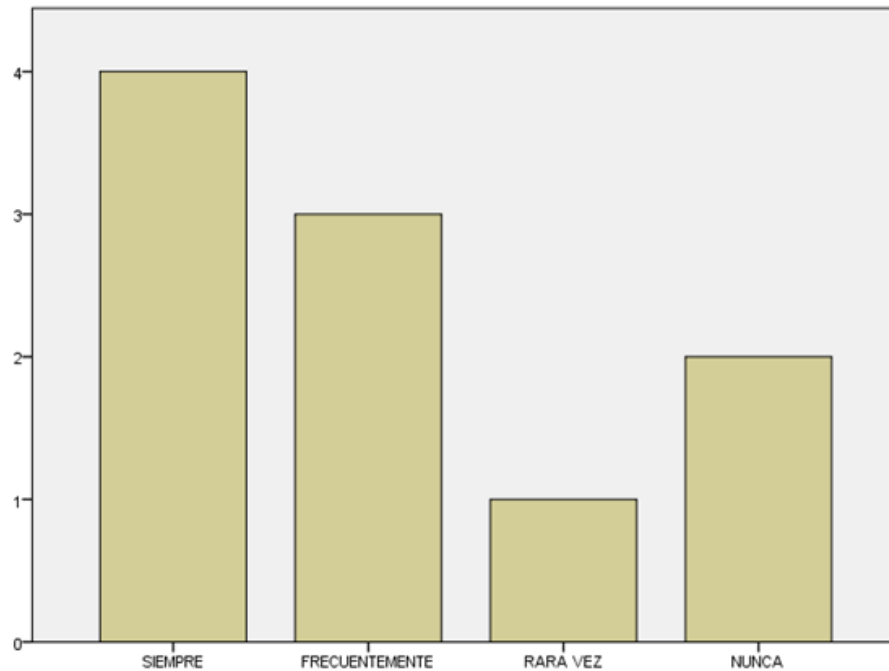
¿Hacer cambios me hará avanzar profesionalmente / laboralmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	4	40,0	40,0	40,0
	FRECUENTEMENTE	3	30,0	30,0	70,0
	RARA VEZ	1	10,0	10,0	80,0
	NUNCA	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 19

¿Hacer cambios me hará avanzar profesionalmente / laboralmente?



Interpretación:

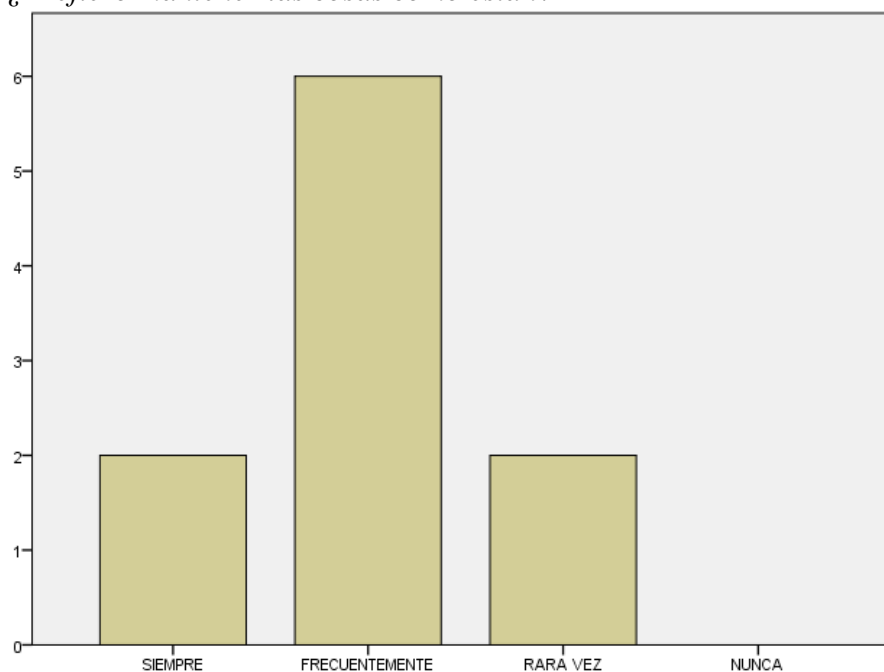
En la tabla 23 se observa que, el 40% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” es bueno hacer cambios para poder avanzar profesional y/o laboralmente; el 30% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 10% manifiesta que “RARA VEZ” y el 20% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

Por más que están en su zona de confort, saben que para poder avanzar y aprender más, necesitan salir de ese círculo, quizá en cambiar de área o cambiar en algún proceso en el cual crea que puede mejorarse para ser más eficiente.

Tabla 24*¿Prefiero mantener las cosas como están?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	2	20,0	20,0	20,0
	FRECUENTEMENTE	6	60,0	60,0	80,0
	RARA VEZ	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas**Figura 20***¿Prefiero mantener las cosas como están?***Interpretación:**

En la tabla 24 se observa que, el 20% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” prefieren mantener las cosas como están; el 60% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 20% manifiesta que “RARA VEZ” y el 10% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

Frecuentemente prefieren mantener como están las cosas por miedo a cambiar y algo salga mal, por lo que muchas veces se procura mantener las cosas intactas.

Tabla 25

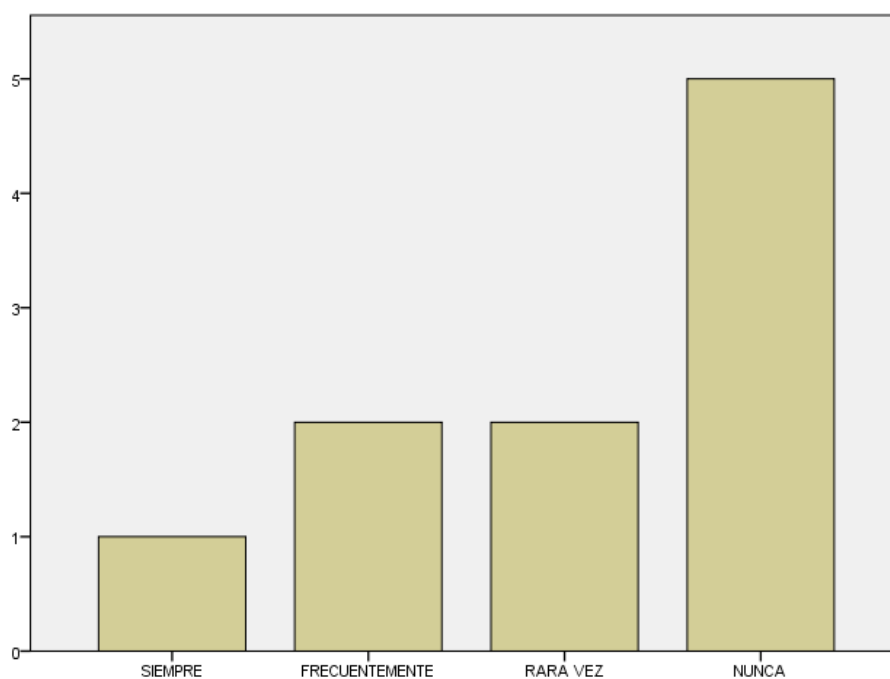
¿Me siento preparado para afrontar nuevos cambios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	1	10,0	10,0	10,0
	FRECUENTEMENTE	2	20,0	20,0	30,0
	RARA VEZ	2	20,0	20,0	50,0
	NUNCA	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 21

¿Me siento preparado para afrontar nuevos cambios?



Interpretación:

En la tabla 25 se observa que, el 10% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” se sienten preparados para afrontar nuevos cambios; el 20% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 20% manifiesta que “RARA VEZ” y el 50% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

Como lo mencione antes, los trabajadores tienen toda la disponibilidad de afrontar cambios, pero hay un miedo que los cierra dentro de su zona de confort.

4.2.2. Variable 2: Desempeño Laboral

Tabla 26

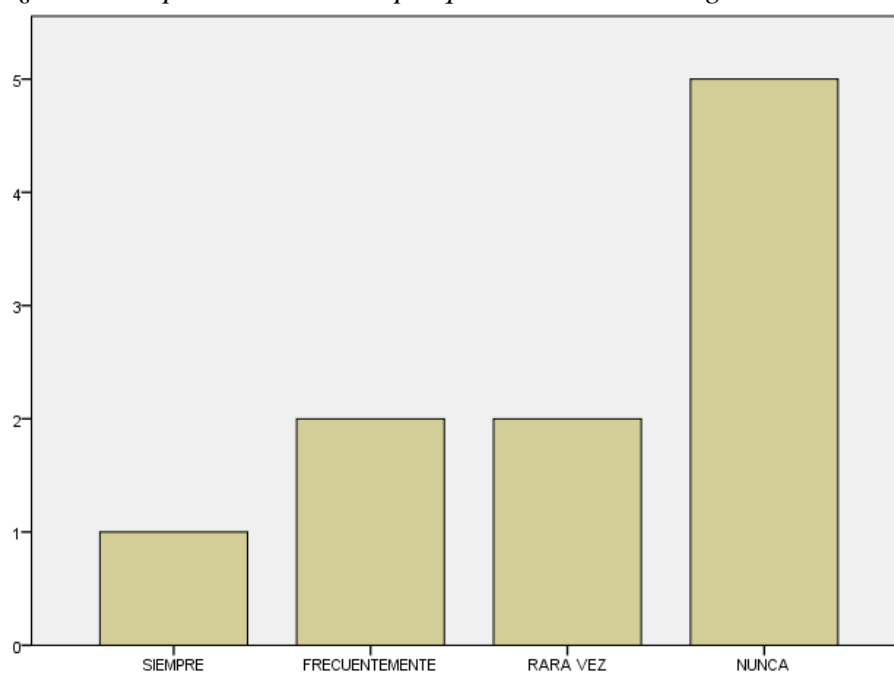
¿Le cuesta pasar a la acción porque necesita estar seguro de todo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	1	10,0	10,0	10,0
	FRECUENTEMENTE	2	20,0	20,0	30,0
	RARA VEZ	4	40,0	40,0	70,0
	NUNCA	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 22

¿Le cuesta pasar a la acción porque necesita estar seguro de todo?



Interpretación:

En la tabla 26 se observa que, el 10% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” les cuesta hacer su trabajo de manera inmediata porque necesitan estar seguros de todo; el 20% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 40% manifiesta que “RARA VEZ” y el 30% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

Al parecer según la tabla, rara vez les cuesta pasar a la acción (trabajo) esto debido a que ya tienen todo claro y saben lo que tienen que hacer, ya antes de que salgan a campo o empiecen a trabajar se conversa de todo.

Tabla 27

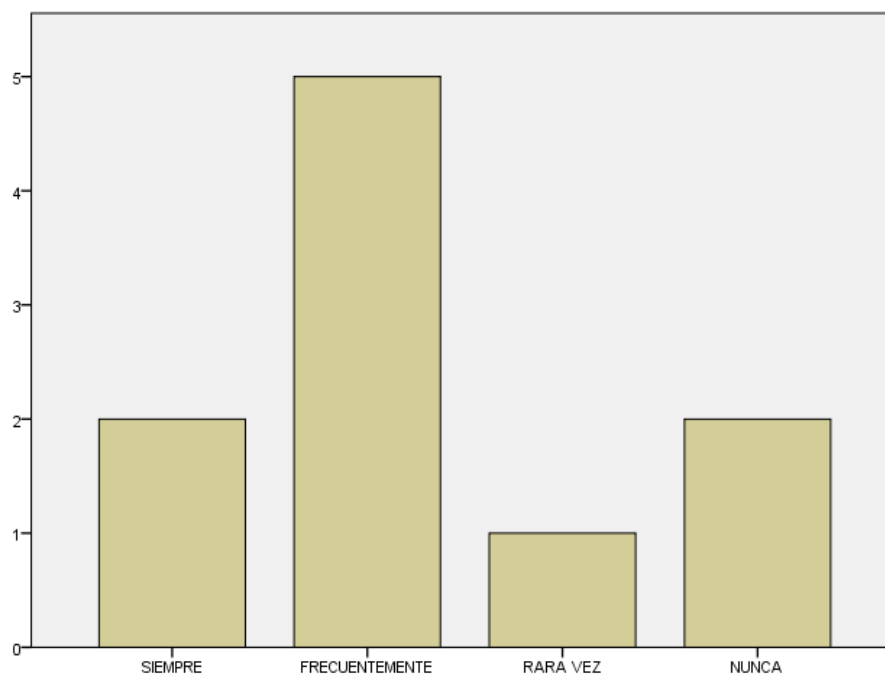
¿Organiza su día a día en función a las prioridades del día?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	2	20,0	20,0	20,0
	FRECUENTEMENTE	5	50,0	50,0	70,0
	RARA VEZ	1	10,0	10,0	80,0
	NUNCA	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 23

¿Organiza su día a día en función a las prioridades del día?



Interpretación:

En la tabla 27 se observa que, el 20% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” organiza su día en función a sus prioridades; el 50% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 10% manifiesta que “RARA VEZ” y el 20% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

Antes de todo siempre hacen como una pequeña reunión para ver los pedidos o trabajos pendientes, para ver prioridades y organizar todo mejor.

Tabla 28

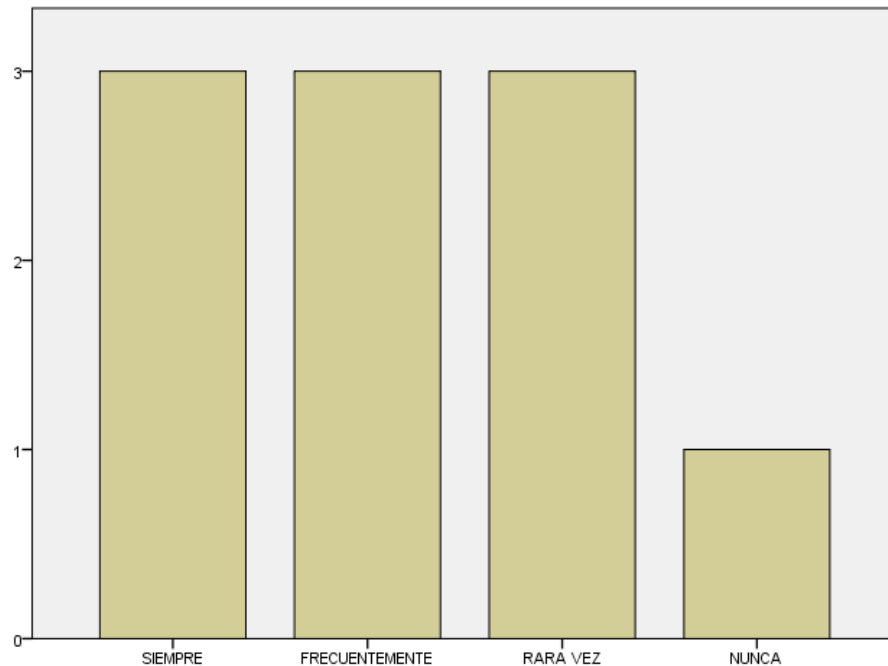
¿Fija objetivos medibles y alcanzables para poder trabajar en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	3	30,0	30,0	30,0
	FRECUENTEMENTE	3	30,0	30,0	60,0
	RARA VEZ	3	30,0	30,0	90,0
	NUNCA	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 24

¿Fija objetivos medibles y alcanzables para poder trabajar en



Interpretación:

En la tabla 28 se observa que, el 30% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” se fijan objetivos medibles y alcanzables para poder trabajar en equipo; el 30% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 30% manifiesta que “RARA VEZ” y el 10% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

El trabajo de equipo es importante y trazarse objetivos es mucho mejor, cabe destacar, que, de los encuestados, los ayudantes también fueron encuestados y justamente ellos son los que se turnan para ir con los choferes ya que hay veces en las que van solos.

Tabla 29

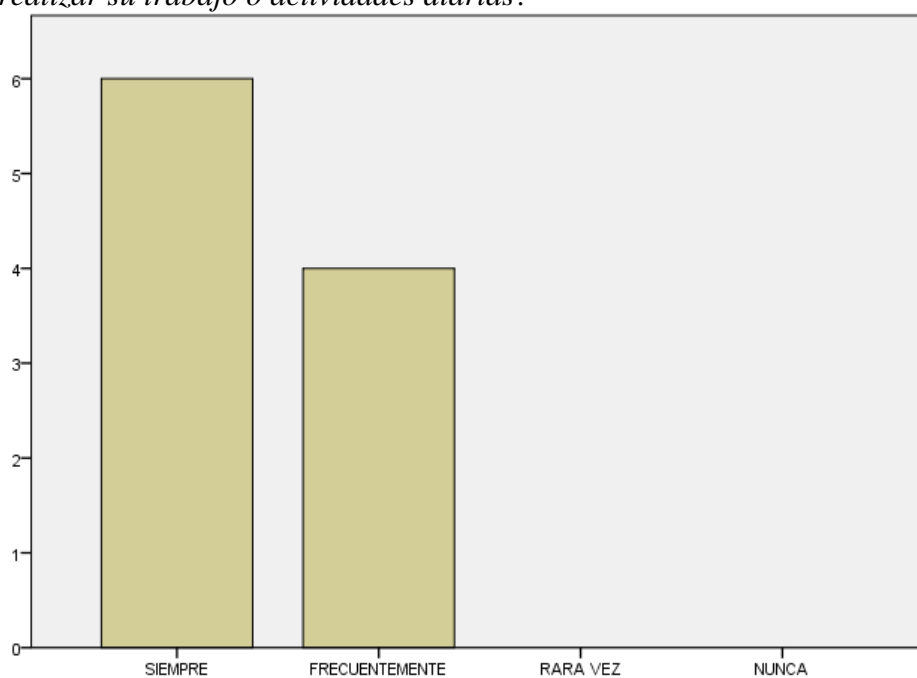
¿Considera usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	6	60,0	60,0	60,0
	FRECUEMENTEMENTE	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 25

¿Considera usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias?

**Interpretación:**

En la tabla 29 se observa que, el 60% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” poseen los recursos necesarios para realizar su trabajo o actividades diarias; el 40% manifiesta que “FRECUEMENTEMENTE” y ningún encuestado manifiesta que “RARA VEZ” y/o “NUNCA”.

Comentario:

Todos los colaboradores mantienen informado a la empresa acerca de los implementos que usan a diarios, cuando algo está por faltar, nos informan de inmediato y la empresa lo repone rápido, aparte de ello se mantiene un inventario que es actualizado constantemente, a medida que se van usando las cosas.

Tabla 30

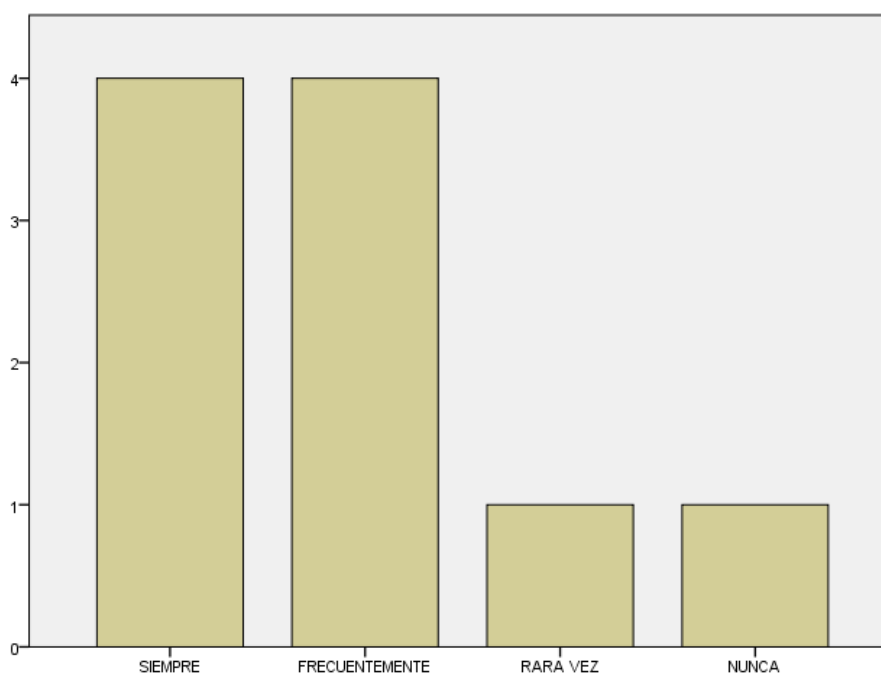
¿Me siento bien conmigo mismo cuando realizo mi trabajo y llego a mi meta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	4	40,0	40,0	40,0
	FRECUENTEMENTE	4	40,0	40,0	80,0
	RARA VEZ	1	10,0	10,0	90,0
	NUNCA	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 26

¿Me siento bien conmigo mismo cuando realizo mi trabajo y llego a mi meta?



Interpretación:

En la tabla 30 se observa que, el 40% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” se sienten bien consigo mismo cuando llegan a sus metas; el 40% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 10% manifiesta que “RARA VEZ” y el 10% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

Al parecer cumplir sus metas diarias hace que tenga reacción positiva en ellos, por lo que disfrutan y no se aburren fácilmente, por lo que realizan su trabajo con mucho entusiasmo.

Tabla 31

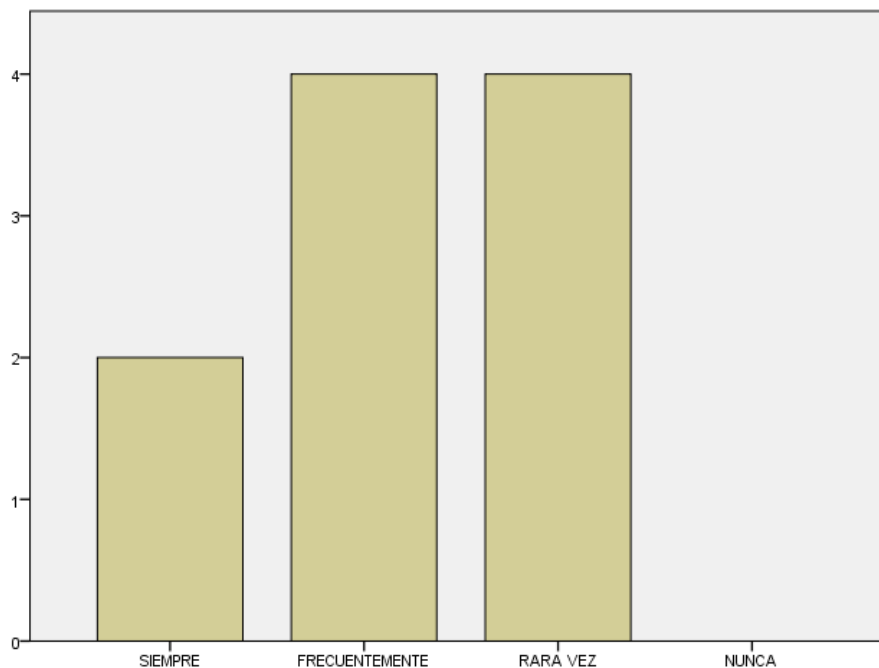
¿El jefe inmediato no felicita constantemente por cumplir las metas diarias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	2	20,0	20,0	20,0
	FRECUENTEMENTE	4	40,0	40,0	60,0
	RARA VEZ	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 27

¿El jefe inmediato nos felicita constantemente por cumplir las metas diarias?

**Interpretación:**

En la tabla 31 se observa que, el 20% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” tiene dificultades para dialogar con los jefes; el 40% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 40% manifiesta que “RARA VEZ” y de los encuestados ninguno manifiesta “NUNCA”.

Comentario:

Al cumplir las metas diarias el jefe los felicita a todos y les da incentivos para que puedan seguir trabajando y esforzándose más.

Tabla 32

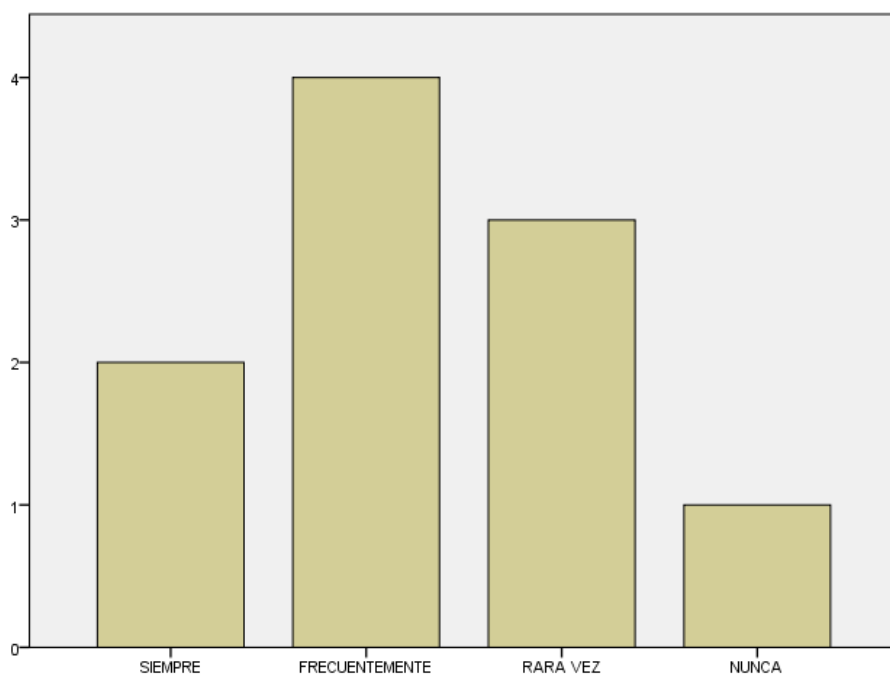
¿Con que frecuencia recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	2	20,0	20,0	20,0
	FRECUENTEMENTE	4	40,0	40,0	60,0
	RARA VEZ	3	30,0	30,0	90,0
	NUNCA	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 28

¿Con cuánta frecuencia recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?



Interpretación:

En la tabla 32 se observa que, el 20% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” reciben reconocimiento por parte de jefe; el 40% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 30% manifiesta que “RARA VEZ” y el 10% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

Al cumplir sus metas y objetivos de la empresa, el jefe los felicita a cada uno de ellos y al final de cada mes depende de cómo les fue, se realiza una cena de felicitaciones.

Tabla 33

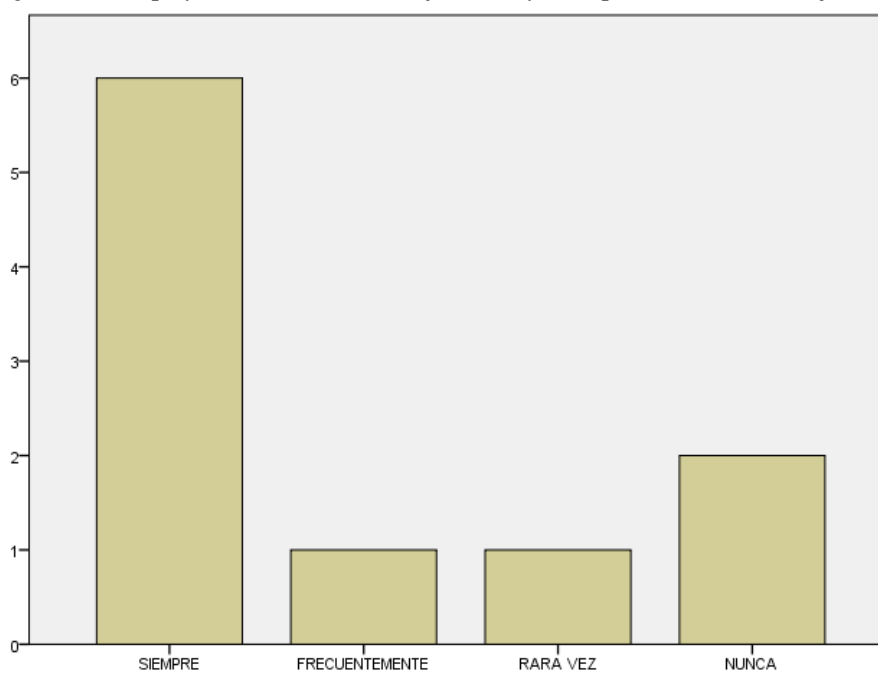
¿Tiene el apoyo constante de su familia y compañeros de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	6	60,0	60,0	60,0
	FRECUENTEMENTE	1	10,0	10,0	70,0
	RARA VEZ	1	10,0	10,0	80,0
	NUNCA	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 29

¿Tiene el apoyo constante de su familia y compañeros de trabajo?



Interpretación:

En la tabla 33 se observa que, el 60% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” tienen el apoyo de su familia y compañeros de trabajo; el 10% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 10% manifiesta que “RARA VEZ” y el 20% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

Es bueno saber que cada trabajador tiene el apoyo constante de su familia y en el trabajo se apoyan constantemente, eso es bueno porque su desempeño en el trabajo va a ser alto y positivo para la empresa.

Tabla 34

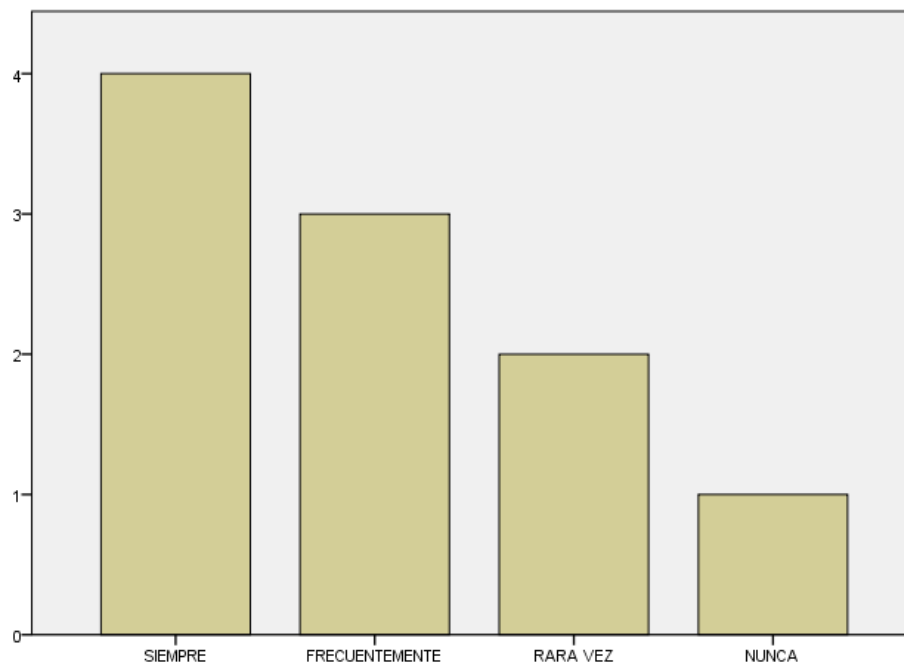
¿He tenido oportunidades en el trabajo para aprender y crecer más en mi área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	4	40,0	40,0	40,0
	FRECUENTEMENTE	3	30,0	30,0	70,0
	RARA VEZ	2	20,0	20,0	90,0
	NUNCA	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 30

¿He tenido oportunidades en l trabajo para aprender y crecer más en mi área de trabajo?

**Interpretación:**

En la tabla 34 se observa que, el 40% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” tienen oportunidades en el trabajo; el 30% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 20% manifiesta que “RARA VEZ” y el 10% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

En algunas ocasiones, el encargado/jefe los ha puesto a prueba para ver cuán grande es su responsabilidad hacia la empresa.

Tabla 35

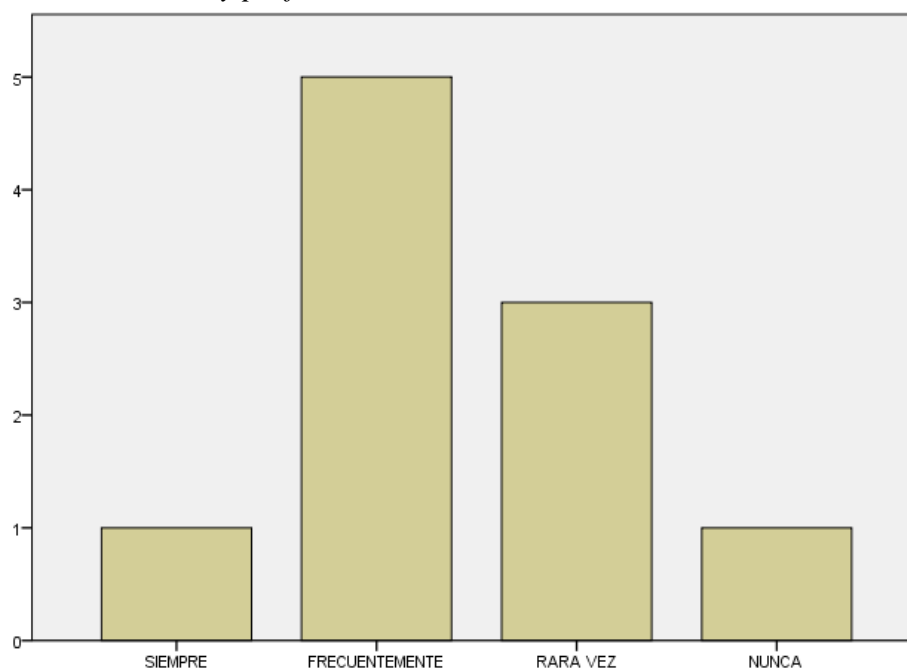
¿Tu jefe inmediato comunica las expectativas y te de retroalimentación de manera clara y profesional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	1	10,0	10,0	10,0
	FRECUENTEMENTE	5	50,0	50,0	60,0
	RARA VEZ	3	30,0	30,0	90,0
	NUNCA	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 31

¿Tu jefe inmediato comunica las expectativas y te da retroalimentación de manera clara y profesional?

**Interpretación:**

En la tabla 35 se observa que, el 10% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” el jefe comunica sus expectativas y da retroalimentación de manera clara y concisa; el 50% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 30% manifiesta que “RARA VEZ” y el 10% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

El encargado / jefe comunica sus expectativas y da retro alimentación de manera clara, concisa y profesional, por lo que todos hacen metas y objetivos propios aparte de los de la empresa.

Tabla 36.

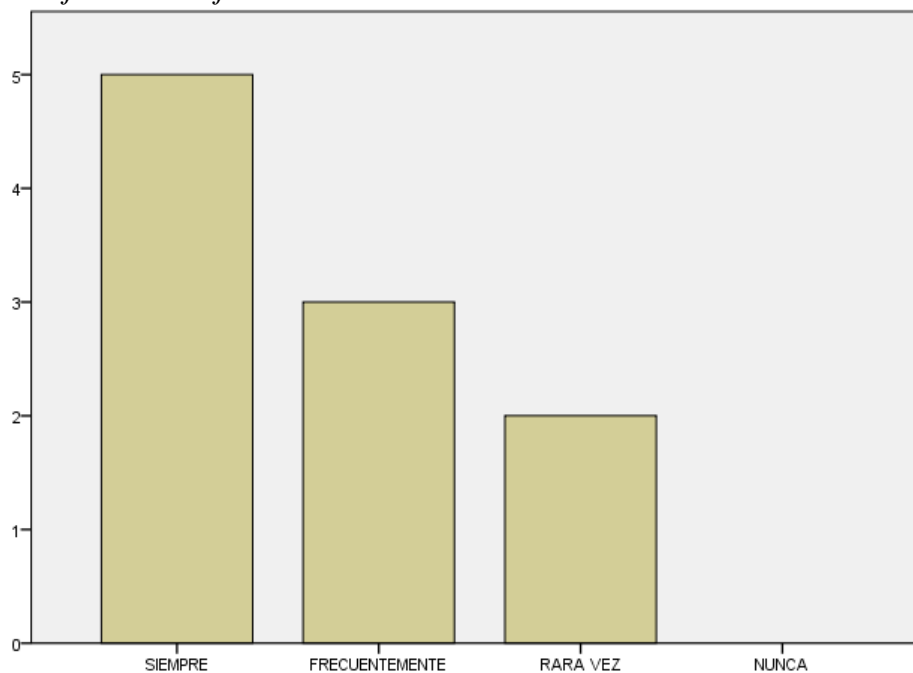
¿Normalmente tienes todas las herramientas necesarias para hacer mejor su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	5	50,0	50,0	50,0
	FRECUENTEMENTE	3	30,0	30,0	80,0
	RARA VEZ	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 32

¿Normalmente tienes todas las herramientas necesarias para hacer mejor su trabajo?



Interpretación:

En la tabla 36 se observa que, el 50% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” tienen todas las herramientas necesarias para hacer mejor el trabajo de día a día; el 30% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 20% manifiesta que “RARA VEZ” y ningún encuestado manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

Lo bueno es que cada área tiene herramientas únicas que necesita a diario, por lo tanto, se brinda, si necesitan una cosa más, informan el para que lo quieren y que tan útil es para ellos en su día a día.

Tabla 37

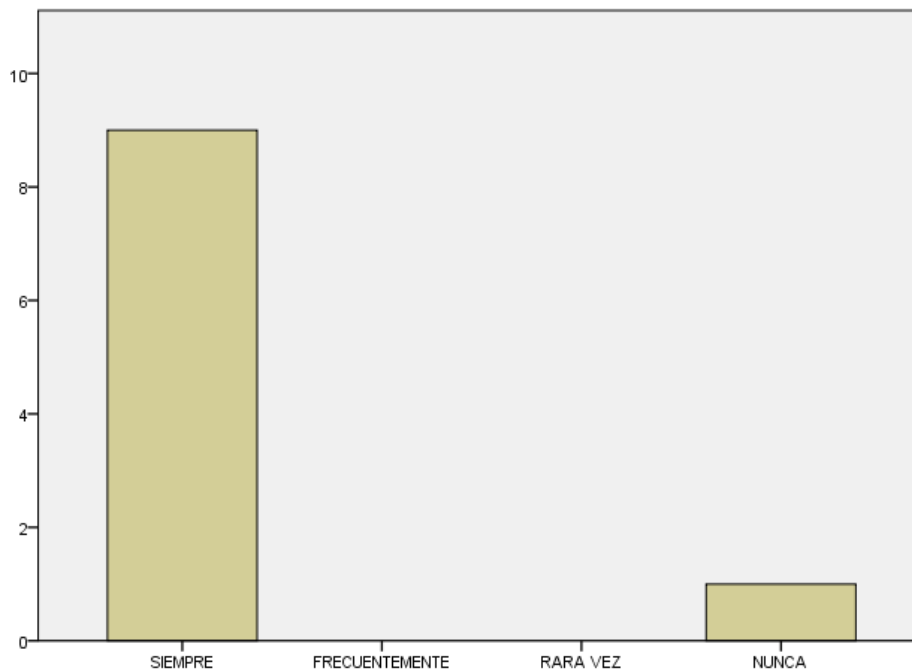
Si te encuentras con un problema o una situación inusual, ¿Sabes a dónde acudir para encontrar una solución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	9	90,0	90,0	90,0
	NUNCA	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 33

Si te encuentras con un problema o una situación inusual, ¿Sabes a dónde acudir para encontrar una solución?

**Interpretación:**

En la tabla 37 se observa que, el 90% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” tiene dificultades para dialogar con los jefes; de los encuestados ninguno manifiesta “FRECUENTEMENTE” o “RARA VEZ” y el 10% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

Los trabajadores al tener confianza en los jefes, es un poco más sencillo contarles sobre algún problema que ocurra en el ámbito laboral, cualquier inconveniente es consultado o informado directamente con el jefe o la dueña de la empresa.

Tabla 38

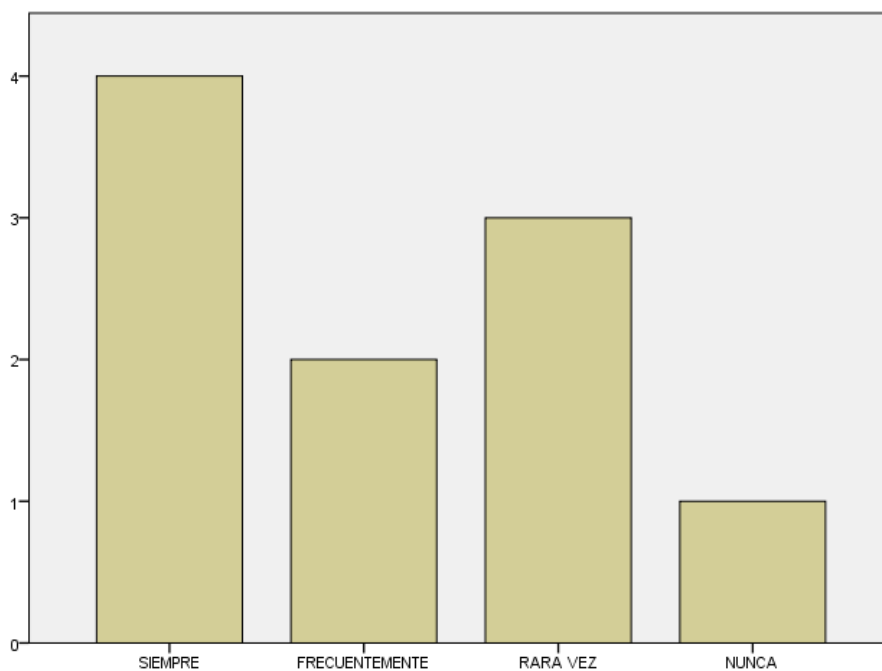
¿Normalmente puedo separar mi vida personal de la laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	4	40,0	40,0	40,0
	FRECUENTEMENTE	2	20,0	20,0	60,0
	RARA VEZ	3	30,0	30,0	90,0
	NUNCA	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 34

¿Normalmente puedo separar mi vida personal de la laboral?



Interpretación:

En la tabla 38 se observa que, el 40% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” puede separar su vida personal con la laboral; el 20% manifiesta que

“FRECUENTEMENTE”; el 30% manifiesta que “RARA VEZ” y el 10% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

Cada trabajador puede separar su vida personal de la laboral, siendo su trabajo más ameno, placido y tranquilo.

Tabla 39

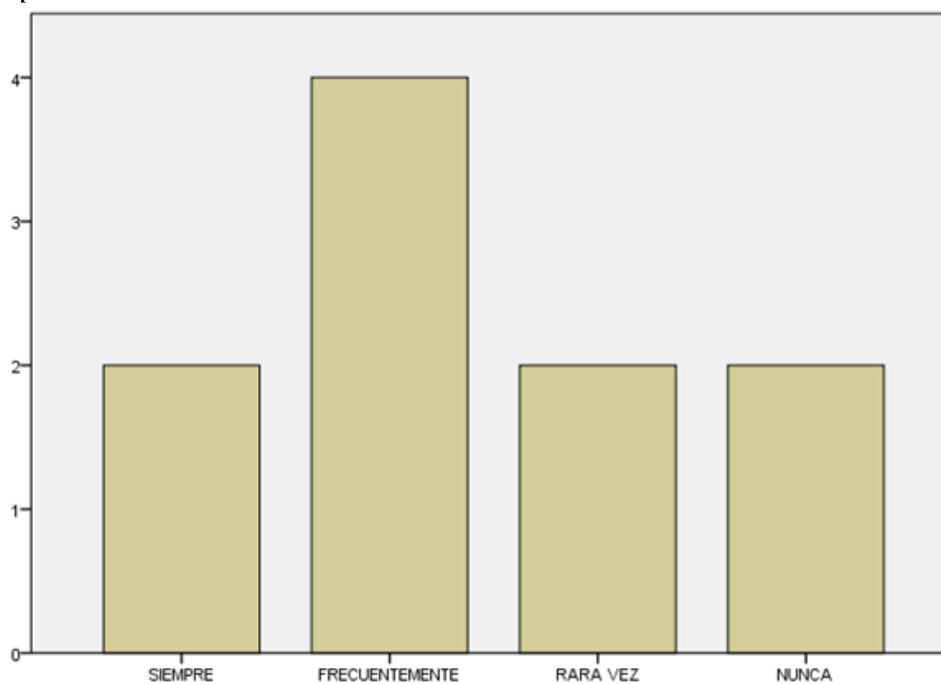
¿En el área de trabajo donde te desempeñas mantiene un ambiente positivo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	2	20,0	20,0	20,0
	FRECUENTEMENTE	4	40,0	40,0	60,0
	RARA VEZ	2	20,0	20,0	80,0
	NUNCA	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 35

¿En el área de trabajo de desempeñas mantiene un ambiente laboral positivo?



Interpretación:

En la tabla 39 se observa que, el 20% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” se mantiene un ambiente laboral positivo; el 40% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 20% manifiesta que “RARA VEZ” y el 20% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

Siempre es bueno mantener un área laboral positivo, ya que la estadía del empleado es más tranquila y placentera, incluso entre compañeros de trabajo debe ser tranquila, apoyándose mutuamente entre todos.

Tabla 40

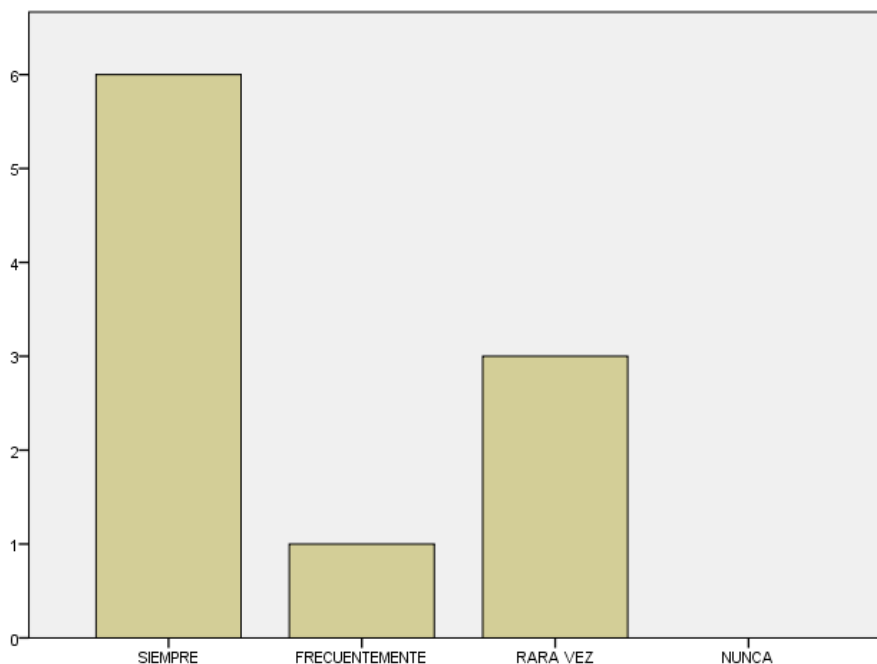
¿Mis superiores mantienen una comunicación asertiva con todos los empleados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	6	60,0	60,0	60,0
	FRECUENTEMENTE	1	10,0	10,0	70,0
	RARA VEZ	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 36

¿Mis superiores mantienen una comunicación asertiva con todos los empleados?

**Interpretación:**

En la tabla 40 se observa que, el 60% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” los jefes mantienen una comunicación asertiva con todos los miembros de la empresa; el 10% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 30% manifiesta que “RARA VEZ” y ningún encuestado manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

Es positivo de los jefes de la empresa AguaVital tengan una comunicación constante y asertiva con los empleados, ya que así genera más confianza a todos los miembros.

Tabla 41

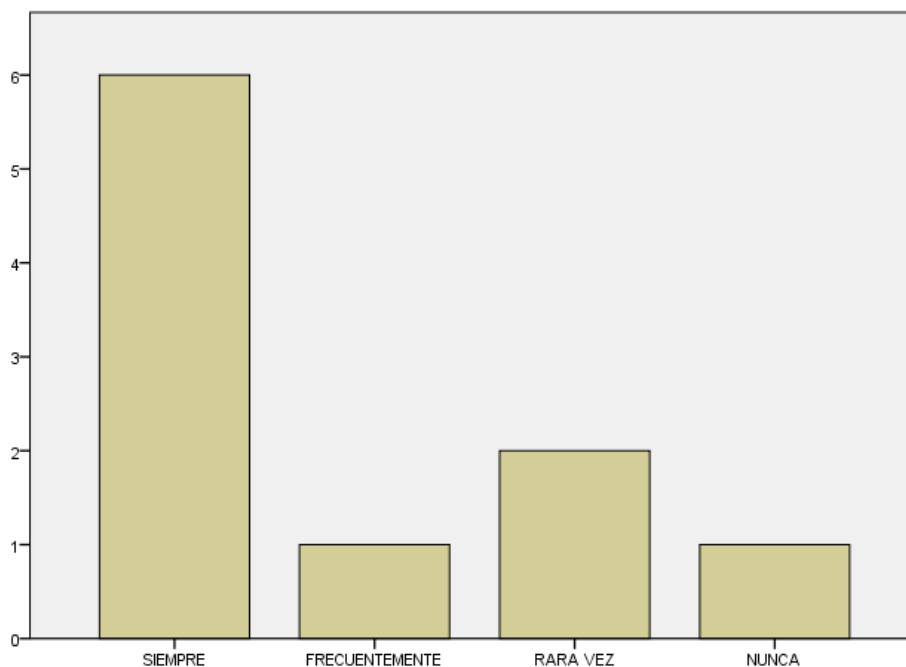
¿Mantengo una conducta positiva con mis compañeros de trabajos y mi ámbito laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	6	60,0	60,0	60,0
	FRECUENTEMENTE	1	10,0	10,0	70,0
	RARA VEZ	2	20,0	20,0	90,0
	NUNCA	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 37

¿Mantengo una conducta positiva con mis compañeros de trabajo y mi ámbito laboral?



Interpretación:

En la tabla 41 se observa que, el 60% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” mantienen una conducta positiva con sus compañeros de trabajo y su ámbito laboral; el 10% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 20% manifiesta que “RARA VEZ” y el 10% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

Un ambiente positivo no solo es responsabilidad de la misma empresa, sino también de los empleados que la integran, así que tanto empresa como miembros deben ser respetuosos y amables con todos.

Tabla 42

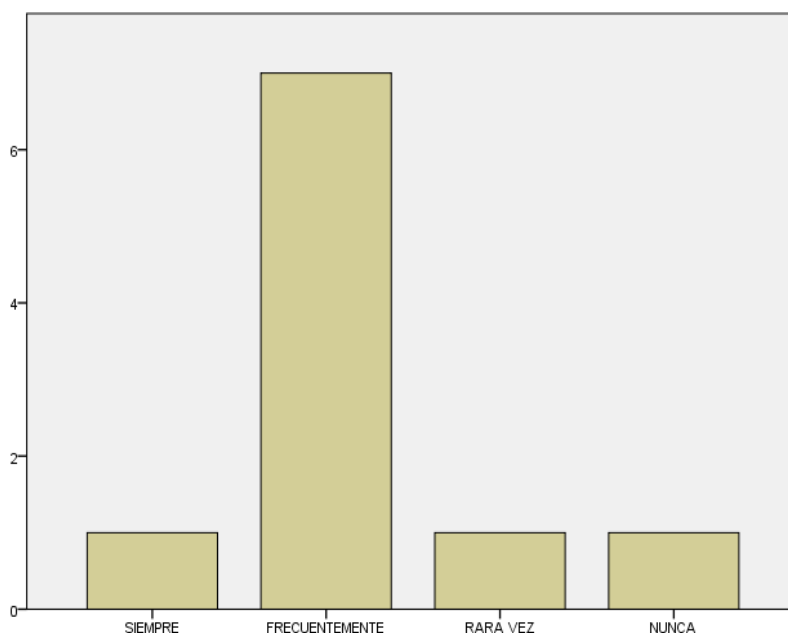
¿Revisa sus tareas pendientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	1	10,0	10,0	10,0
	FRECUENTEMENTE	7	70,0	70,0	80,0
	RARA VEZ	1	10,0	10,0	90,0
	NUNCA	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 38

¿Revisa sus tareas pendientes?



Interpretación:

En la tabla 42 se observa que, el 10% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” revisan sus tareas pendientes; el 70% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 10% manifiesta que “RARA VEZ” y el 10% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

Frecuentemente todos los trabajadores tienen que revisar sus tareas pendientes para no retrasarse y de esa manera ser más eficientes.

Tabla 43

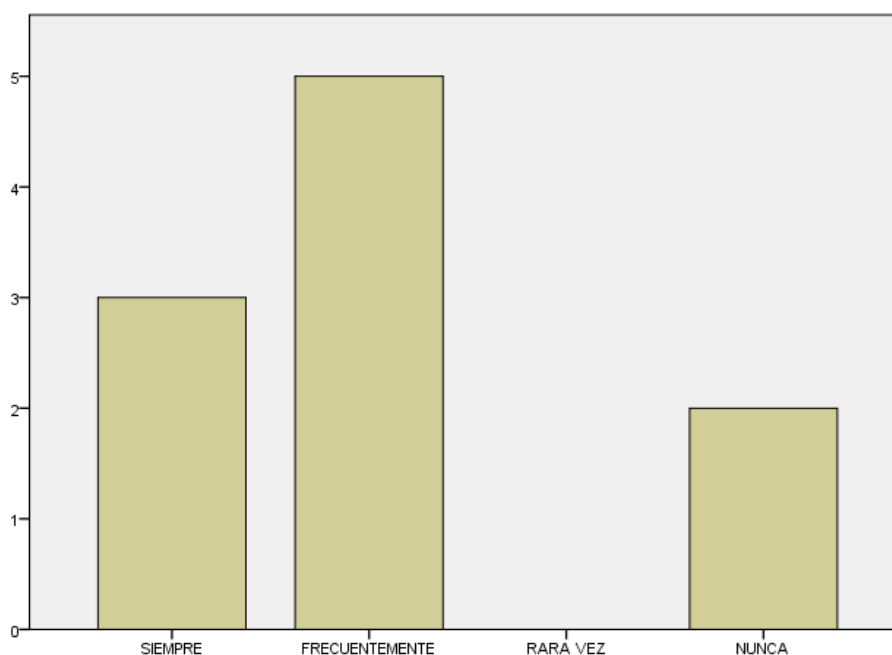
¿Se protege de interrupciones en algunas horas de su día de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	3	30,0	30,0	30,0
	FRECUENTEMENTE	5	50,0	50,0	80,0
	NUNCA	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 39

¿Se protege de interrupciones en algunas horas de su día de trabajo?



Interpretación:

En la tabla 43 se observa que, el 30% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” se dan un tiempo para poder despejarse un rato; el 50% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; ningún encuestado manifiesta “RARA VEZ” y el 20% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

Los trabajadores de campo (choferes y ayudantes) tienen 1 hora para que puedan almorzar y despejarse un rato, ya que, por su mismo trabajo, a veces suele ser demasiado pesado y deben trabajar de corrido.

Tabla 44

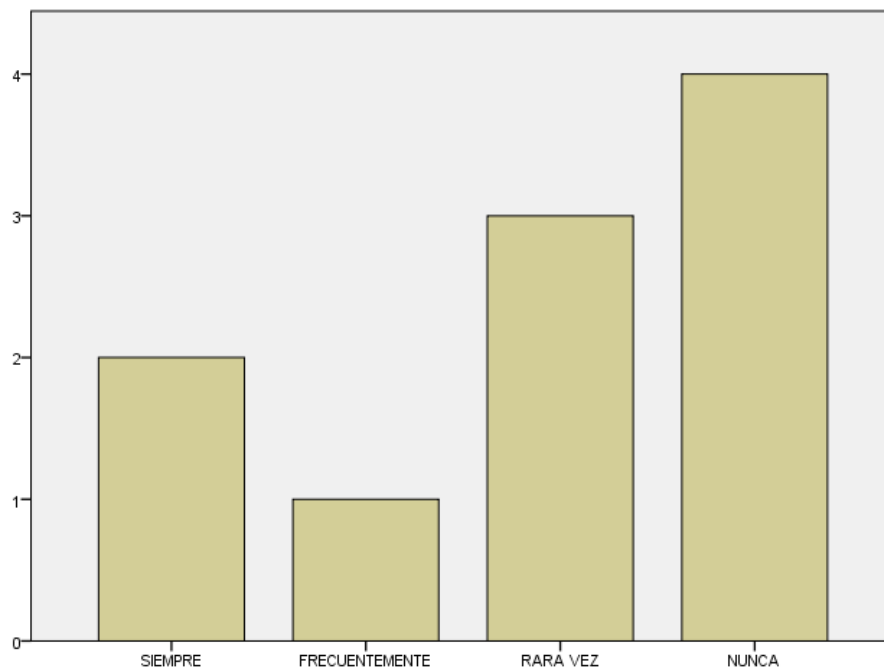
¿Dedica tiempo a pensar como poder potenciar las habilidades de su equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	2	20,0	20,0	20,0
	FRECUENTEMENTE	1	10,0	10,0	30,0
	RARA VEZ	3	30,0	30,0	60,0
	NUNCA	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas

Figura 40

¿Dedica tiempo a pensar como poder potenciar las habilidades de su equipo?

**Interpretación:**

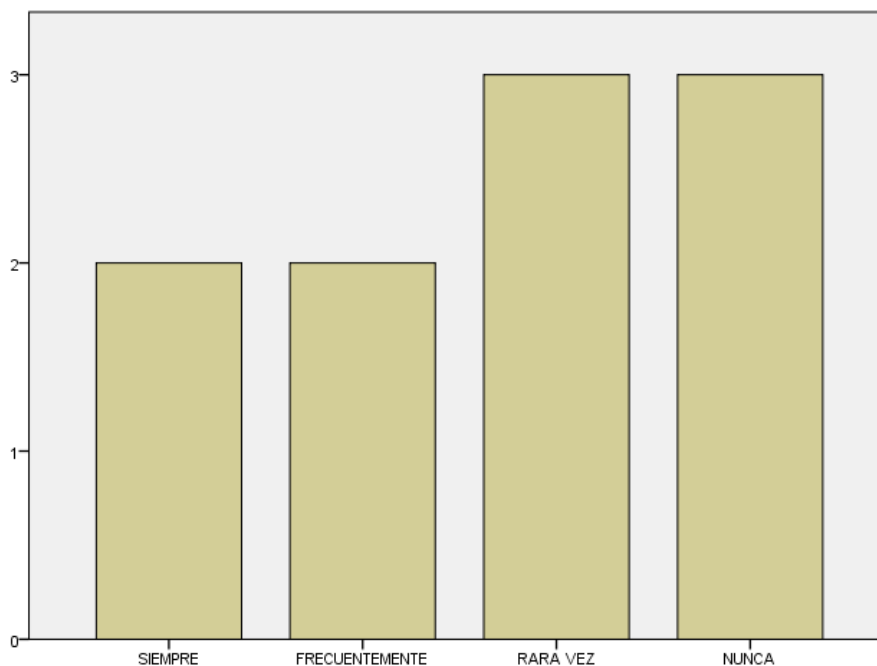
En la tabla 44 se observa que, el 20% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” le dedica tiempo para pensar como poder potenciar sus habilidades; el 10% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 30% manifiesta que “RARA VEZ” y el 40% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

Hay días en los que absolutamente todos estamos ocupados y no tenemos mucho tiempo, por lo que las cosas se tienen que hacer rápido y de manera eficiente para que no haya inconvenientes.

Tabla 45*¿Piensa antes de actuar y actúa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	2	20,0	20,0	20,0
	FRECUENTEMENTE	2	20,0	20,0	40,0
	RARA VEZ	3	30,0	30,0	70,0
	NUNCA	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota: Aplicación de encuestas**Figura 41***¿Piensa antes de actuar y actúa?***Interpretación:**

En la tabla 45 se observa que, el 20% de los encuestados manifiesta que “SIEMPRE” piensa antes de actuar; el 20% manifiesta que “FRECUENTEMENTE”; el 30% manifiesta que “RARA VEZ” y el 30% manifiesta que “NUNCA”.

Comentario:

Es bueno que lo empleados piensen antes de actuar y más que todo lo que trabajan en campo, ya que suele ser un poco estresante por el calor y la misma actitud de la gente.

4.3.Comprobación De Hipótesis**4.3.1. Hipótesis General**

Existe una relación de cultura organizacional y del desempeño laboral en el personal de la empresa Aguavital en la ciudad de Tacna, 2021

Planteamiento de hipótesis

H_0 = No existe una relación de cultura organizacional y del desempeño laboral en el personal de la empresa Aguavital en la ciudad de Tacna, 2021

H_1 = Existe una relación de cultura organizacional y del desempeño laboral en el personal de la empresa Aguavital en la ciudad de Tacna, 2021

Tabla 46***Prueba de Correlación de Spearman para Hipótesis General***

			Cultura Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,403
		Sig. (bilateral)		,024
		N	10	10
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,403	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	
		N	10	10

Nota: IBM SPSS Statistics 25

De la prueba de Correlación de Spearman ($Rho=0.403$) podemos establecer que existe una moderada relación directamente proporcional entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral, la cual es altamente significativa

($p < 0.05$). Con lo cual se puede establecer que la Cultura Organizacional se relaciona directamente con el Desempeño Laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021.

4.3.2. Hipótesis Secundaria 1

Existe una relación entre la comunicación y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021

Planteamiento de hipótesis

H_0 = No existe una relación entre la comunicación y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021

H_1 = Existe una relación entre la comunicación y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021

Tabla 47

Prueba de Correlación de Spearman para Hipótesis Específica 1

			Comunicación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,483
		Sig. (bilateral)		,018
		N	10	10
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,483	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	
		N	10	10

Nota: IBM SPSS Statistics 25

Acerca de la prueba de Correlación de Spearman que se realizó obtenemos que $Rho=0.483$ podemos establecer que existe moderada relación directamente proporcional entre la comunicación de la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral, la cual es altamente significativa ya que cumplimos con $p < 0.05$. Por lo que concluimos, que se puede establecer que la comunicación Cultural

Organizacional se relaciona directamente con el Desempeño Laboral en el personal de la empresa Aguavital en la ciudad de Tacna, 2021.

4.3.3. Hipótesis Secundaria 2

Existe una relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021

Planteamiento de hipótesis

H_0 = No existe una relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021

H_1 = Existe una relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021

Tabla 48

Prueba de Correlación de Spearman para Hipótesis Específica 2

			Toma_de_decisiones	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Toma_de_decisiones	Coefficiente de correlación	1,000	,634
		Sig. (bilateral)		,049
		N	10	10
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,634	1,000
		Sig. (bilateral)	,049	
		N	10	10

Nota: IBM SPSS Statistics 25

Acerca de la prueba de Correlación de Spearman que se realizó obtenemos que $Rho=0.634$ podemos establecer que existe una alta relación directamente proporcional entre la toma de decisión de la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral, la cual es altamente significativa ya que cumplimos con $p<0.05$. Por lo que concluimos, que la toma de decisión de la Cultura

Organizacional se relaciona directamente con el Desempeño Laboral en el personal de la empresa Aguavital en la ciudad de Tacna, 2021

4.3.4. Hipótesis Secundaria 3

Existe una relación entre la solución de conflictos y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021

Planteamiento de hipótesis

H_0 = No existe una relación entre la solución de conflictos y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021

H_1 = Existe una relación entre la solución de conflictos y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021

Tabla 49

Prueba de Correlación de Spearman para Hipótesis Especifica 3

		Solución_de_Conflictos	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Solución_de_Conflictos	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,011
		N	10
Desempeño Laboral	Desempeño Laboral	Coficiente de correlación	,756
		Sig. (bilateral)	,011
		N	10

Nota: IBM SPSS Statistics 25

Acerca de la prueba de Correlación de Spearman que se realizó obtenemos que $Rho=0.756$ por lo que podemos fundamentar que existe una alta relación entre el factor de solución de conflictos de la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral, la cual es altamente significativa ya que cumplimos con $p<0.05$. Por lo que concluimos, que la solución de conflictos de la Cultura Organizacional se

relaciona directamente con el Desempeño Laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021

4.3.5. Hipótesis Secundaria 4

Existe una relación entre la actitud al cambio y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021

Planteamiento de hipótesis

H_0 = No existe una relación entre la actitud al cambio y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021

H_1 = Existe una relación entre la actitud al cambio y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021

Tabla 50

Prueba de Correlación de Spearman para Hipótesis Especifica 4

			Actitud_al_Cambio	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Actitud_al_Cambio	Coefficiente de correlación	1,000	,738
		Sig. (bilateral)		,015
		N	10	10
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,738	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	
		N	10	10

Nota: IBM SPSS Statistics 25

Acerca de la prueba de Correlación de Spearman que se realizó obtenemos que $Rho=0.738$ por lo que podemos fundamentar que existe una alta relación entre el factor actitud al cambio de la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral, la cual es altamente significativa ya que cumplimos con $p<0.05$. Por lo que concluimos, que la actitud al cambio de la Cultura Organizacional se relaciona

con el Desempeño Laboral en el personal de la empresa Aguavital en la ciudad de Tacna, 2021.

4.3.6. Hipótesis Secundaria 5

Existe una relación entre el respeto y trato y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021

Planteamiento de hipótesis

H_0 = No existe una relación entre el respeto y trato y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021

H_1 = Existe una relación entre el respeto y trato y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021

Tabla 51

Prueba de Correlación de Spearman para Hipótesis Específica 5

			Respeto_y_Trato	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Respeto_y_Trato	Coefficiente de correlación	1,000	,664
		Sig. (bilateral)		,036
		N	10	10
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,664	1,000
		Sig. (bilateral)	,036	
		N	10	10

Nota: IBM SPSS Statistics 25

Acerca de la prueba de Correlación de Spearman que se realizó obtenemos que $Rho=0.664$, por lo que podemos fundamentar que existe una alta relación entre el factor respeto y trato de la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral, la cual es altamente significativa ya que cumplimos con $p<0.05$. Por lo que concluimos, que el respeto y trato de la Cultura Organizacional se relaciona

con el Desempeño Laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021.

4.4.Pruebas de Normalidad

Se empleará la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, esto debido a que son 10 las personas encuestas, teniendo como criterio el valor de significancia $p=0,05$.

Tabla 52

Prueba de normalidad

	Kolmogoroy - Smirnov			Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cultura Organizacional	,346	10	,000	,545	10	,000
Desempeño Laboral	,075	10	,200	,977	10	,731

*. Esto es un limite inferior de la significacion verdadera

a. Corrección de significación de Liliefors

De acuerdo a los datos obtenidos podemos apreciar que el estadístico de Shapiro-Wilk para muestra pequeñas, nos indica que la variable cultura organizacional obtiene un valor sig. de 0,000 menor al nivel de significancia por lo que no se evidencia normalidad en los datos agrupados para tal variable.

Sin embargo, del mismo estadístico para la variable Desempeño laboral, en donde el valor sig. es de 0,731 se encuentra por encima del nivel de significancia siendo que sus datos si presentan normalidad.

En conclusión, se debe de establecer el criterio de comprobación de hipótesis bajo pruebas estadísticas de índole no paramétrico.

4.5. Discusión de Resultados

- Según los datos obtenidos en la investigación realizada en la empresa AGUAVITAL las variables asignadas fueron positivas para el desarrollo de la investigación, al igual que la formulación de las preguntas fueron precisas para la investigación, además tuvo una llegada al 85%, pero en comparación a los antecedentes hay algunas en las que a pesar que son las mismas variables no tuvo la misma llegada y los mismos resultados positivos.
- Como ejemplo cabe destacar que la investigación realizada en un centro en centro de salud en Huancavelica, la cultura organizacional es aún más difícil de la llegada, ya que su población es aún más grande, tienen que abarcar no solo en trabajadores, sino también pensar en las comunidades en las que atienden, no solo sería su responsabilidad social, sino también colectiva y emocional, en cambio la empresa agua vital es más una empresa dedicada a venta, y los trabajadores son pocos por lo que es más fácil capacitarlos para una correcta llegada al cliente y este esté satisfecho.
- En comparación a la cultura organización con la empresa Hidrocarburos S.A. en comparación con la empresa AGUAVITAL, estas desembocan en las mismas redes o parecidas como en el desarrollo operacional, interiorización, económico y planeación y dichas variables ayudan de manera positivas para facilitar acciones que desarrollan mejor su desarrollo.
- El planteamiento de hipótesis realizadas en dichas investigaciones, tanto la cultura organizacional como el desempeño laboral tiene mejores resultados cuando la cantidad de trabajadores es pequeña ya que es más fácil su control, el personal se lo puede capacitar, y ayudar para que su área laboral sea aún más

cómoda, aparte que la gran mayoría usa la correlación de Spearman para establecer si existe alguna relación positiva y directa a vuestras variables.

CONCLUSIONES

- Al momento de obtener la prueba de Correlación de Spearman de nuestra hipótesis general, tenemos como resultado $Rho=0.403$, por lo que podemos establecer que existe una relación moderada y directamente proporcional entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral, la cual es altamente significativa ya que $p<0.05$. Con lo cual se puede establecer que la Cultura Organizacional se relaciona directamente con el Desempeño Laboral en el personal de la empresa Aguavital en la ciudad de Tacna, 2021.
- La comunicación de la Cultura Organizacional se relaciona directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa AguaVital de la ciudad de Tacna, con lo cual al transmitir mejoras en el Clima Laboral se evidenciarán cambios propicios en el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores.
- Con las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa AguaVital, nos podemos dar cuenta que más de 70% de dichos encuestados se encuentran conformes por el manejo, comunicación y desempeño laboral que existe en la empresa.
- Por los datos obtenidos de Shapiro-Wilk, para muestra pequeñas, se puede apreciar que nos indica que la variable Desempeño laboral, el valor de sig. es de 0,731, lo que se encuentra por encima del nivel de significancia siendo que sus datos presentan normalidad.
- La solución de conflictos y la toma de decisiones de la Cultura Organizacional se relaciona directamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa AguaVital de la ciudad de Tacna, con lo cual, se fortalece los instintos para la venta, se verán cambios positivos en el

Desempeño Laboral y su capacidad de razonar, esto debido a que al ser un trabajo en el que se trabaja directamente con el cliente final, una resolución inmediata a los problemas que se presentan es muy positivo para el desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

- La comunicación es una respuesta muy acertada para los trabajadores de la empresa AguaVital, pero brindarles un exceso de confianza, puede desencadenar una falta de respeto total hacia el gerente de dicha empresa; aparte, se recomienda que los trabajadores por tratar de tomar una decisión apurada, brinda al cliente un producto muy barato que hace dudar si el agua es de buena calidad, cuando es muy urgente se tiene que llamar al gerente.
- En cuanto a la prueba de normalidad realizada se debe de establecer el criterio de comprobación de hipótesis bajo pruebas estadísticas de índole no paramétrico, para poder obtener una respuesta aún más precisa.
- Cada trabajador tiene una gran oportunidad y su actitud al cambio es muy positiva pero no son muy eficiente ya que constantemente cambian de puesto y tienen que aprender desde cero o recodar lo aprendido.
- Al ser nuestra población pequeña, hubiera sido recomendable usar el 100% de nuestra población y usar otro método de obtención de resultados.
- Se recomienda que el trato y el respeto de los trabajadores es muy positivo pero el gerente debe poner dentro de sus valores institucionales, esto debido a que los demás internamente puedan mejorar como personas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Angulo Rojas, G. G. (2017). *Cultura Organizacional laboral de los profesionales de salud de una clínica privada*. Lima.
- Arce Galdos, S. A., & Calle Chirinos, A. E. (2014). *Clima organizacional de la empresa de servicios de agua potable y alcantarillado de Arequipa (SEDAPAR) sede principal - cercado*. Arequipa.
- Belsuzarri Vega, A. I., & Acosta Mastinez, P. W. (2020). *Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los operarios de la PYME contratista en ingeniería, Lima 2019*. Lima.
- Calero Guevara, F. M. (2018). *La cultura organizacional y el desempeño del personal en las empresas procesadoras de atún, de la provincia de Manabí-Ecuador*. Lima.
- Campbell. (2002). *Medición del Desempeño Laboral*. Florida.
- Chiavenato. (2007). *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados*. México.
- De la Torre Iparraguirre, L. M., & Bustamante, K. (2017). *Cultura Organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú 2016*. Lima.
- Delgado, N. (2003). *Los estilos de enseñanza*.
- Espinoza Ochoa, A., & Gaspar Huaman, J. (2018). *Cultura Organizacional y Bienestar laboral en profesionales de la salud del centro de salud Ascensión*. Huancavelica.
- Falcones Suárez, G. (2014). *Estudio descriptivo de la Cultura Organizacional de los colaboradores de la unidad de negocios de Supply Chain Guayaquil de Nestlé Ecuador*. Ecuador.

- Gavilanes Gavilanes, J. R. (2015). *Diseño de un modelo de evaluación del desempeño laboral en la empresa "Agroquim" del Cantón Mocha*. Ambato - Ecuador.
- George, & Mallery. (18 de Diciembre de 2017). *Niveles en el Alfa de Cronbach*.
Obtenido de Niveles en el Alfa de Cronbach:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0120563318300032#bib0285>
- Goicochea Zavala, D. C. (2018). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un Outsourcing Internacional en el año 2017*. Lima.
- Gonçalves. (2001). *Clima Laboral*. Brasil.
- Hernández Cruz, C. J., & Ramírez Martínez, L. O. (2014). *Cultura Organizacional en la gestión de proyectos de la empresa Hidroproyectos S.A*. Bogotá.
Instituto Nacional de Estadística e Informática. (noviembre de 2018). Obtenido de Instituto Nacional de Estadística e Informática:
<https://www.inei.gob.pe/buscar/?tbusqueda=hogares+en+tacna>
- Ituralde Torres, J. I. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus L.T.D.A. de la ciudad de Ambato en el año 2010*. Ambato - Ecuador.
- Kilmann, T. (2005). *Resolución de conflictos*.
- Llacchua Quino, F. (2015). *Cultura Organizacional y Bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas*. Andahuaylas.
- López, J. (2007). *La comunicación en las empresas*. Colombia.

Martínez. (2007). *La Productividad: Concepto y Factores*.

RAE, R. A. (2020). *Diccionario de la Lengua Española*.

Robbins. (1998). *Satisfacción Laboral*.

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México.

Salgado, J. F., & Cabal, Á. L. (2011). *Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas*. Madrid.

Shein, E. (2001). *Cultura Organizacional*. Buenos Aires.

Stephen. (2005). *Comportamiento organizacional*.

APÉNDICE

Apéndice A.

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema Principal:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño del personal de la empresa AguaVital en la Ciudad de Tacna, 2021?</p>	<p>Objetivo Principal:</p> <p>Determinar la relación de la cultura organizacional y el desempeño del personal en la Empresa AguaVital en la Ciudad de Tacna, 2021</p>	<p>Hipótesis Principal:</p> <p>Existe una relación de cultura organizacional y del desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021</p>	<p>Variable Independiente: 'Cultura Organizacional'</p> <p>Comunicación Toma de decisiones Solución de Conflictos Actitud al Cambio Respeto y trato</p>	<p>1. Tipo de investigación: Pura o básica</p> <p>2. Diseño de investigación: No experimental</p> <p>3. Nivel de investigación: Relacional</p> <p>4. Población: La población está compuesta por los 11 trabajadores de la empresa AguaVital.</p> <p>5. Muestra: Se tomara como muestra el 100% de la población, debido a que la cantidad de personal es pequeña</p> <p>6. Técnicas: Encuesta</p>
<p>Problemas Específicos:</p> <p>1. ¿Cómo la comunicación se relaciona con la cultura organizacional en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021?</p> <p>2. ¿Cómo la toma de decisiones se relaciona con la cultura organizacional en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>1. Determinar la relación que existe entre la comunicación y la cultura organizacional en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021</p> <p>2. Determinar la relación que existe entre la toma de decisiones y la cultura organizacional en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021</p>	<p>Hipótesis Específicos:</p> <p>1. Existe una relación entre la comunicación y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021</p> <p>2. Existe una relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021</p>	<p>Variable Dependiente: 'Desempeño Laboral'</p> <p>Productividad Laboral Motivación</p> <p>Satisfacción del trabajador Comportamiento</p>	

3. ¿Cómo la solución de conflictos se relaciona con la cultura organizacional en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021?	3. Determinar la relación que existe entre la solución de conflictos y la cultura organizacional en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021	3. Existe una relación entre la solución de conflictos y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021	Eficiencia y eficacia laboral
4. ¿Cómo la actitud al cambio se relaciona con la cultura organizacional en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021?	4. Determinar la relación que existe entre la actitud al cambio y la cultura organizacional en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021	4. Existe una relación entre la actitud al cambio y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021	
5. ¿Cómo el respeto y trato se relaciona con la cultura organizacional en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021?	5. Determinar la relación que existe entre la actitud al cambio y la cultura organizacional en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021	5. Existe una relación entre el respeto y trato y el desempeño laboral en el personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna, 2021	

7. Instrumentos:
Cuestionario

Apéndice B.

Encuesta

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

CUESTIONARIO

Se le agradece anticipadamente por su colaboración, y dar su opinión sobre algunos aspectos sobre la Empresa AguaVital, para el trabajo de investigación titulado: "Análisis de la Cultura Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la empresa AguaVital 2021"

INSTRUCCIONES: Marque con una "X" la respuesta que usted crea la mas conveniente.

La información que usted consigne tiene el carácter de confidencial y anónima.

Cada pregunta tiene cuatro posibilidades de elección. Lealas con detenimiento y marque con una "X" solamente aquella que describa la manera como usted actúa y/o perciva en su area o grupo de trabajo.

DATOS GENERALES:

- . SEXO: M F
 . EDAD: años

	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	RARA VEZ	NUNCA
A. CULTURA ORGANIZACIONAL				
COMUNICACIÓN				
1. ¿La información que recibe usted sobre asuntos de trabajo, la comprueba?				
2. ¿El jefe o compañeros solicitan su opinión sobre asuntos de trabajo?				
3. ¿Tienes dificultades para dialogar con sus jefes sobre asuntos personales o de trabajo?				
4. ¿Se analizan en su área de trabajo procesos, métodos, técnicas y procedimientos de trabajo?				
TOMA DE DECISIONES				
5. ¿Influye tu opinión para la toma de decisiones?				
6. ¿En su área de trabajo para tomar una decisión se analizan los problemas tanto personales como de trabajo?				
7. ¿El jefe de su área de trabajo, comparte el problema con los colaboradores considerados como grupo, procurando alcanzar juntos el consenso sobre la solución del mismo?				
8. ¿Las diferencias personales obstaculizan la toma de decisiones?				
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS				
9. ¿Los problemas o conflictos que surgen en su rea de trabajo, los conoce?				

10. ¿ Los problemas o conflictos de su rea de trabajo, trata solucionarlos?				
11. ¿Se analizan las causas de un problema o conflicto objetivamente?				
12. El tipo de solución que se le da al problema o conflicto en el área de trabajo, ¿Es adecuado?				
RESPECTO Y TRATO				
13. ¿Con que frecuencia respeto a mis compañeros de trabajo?				
14. ¿La mayoría de las interacciones en el trabajo son positivas?				
15. ¿Se siente valorado y apoyado por el jefe y compañeros de trabajo?				
16. ¿Se siente reconocido y apreciado en su area de trabajo?				
ACTITUD AL CAMBIO				
17. ¿Me siento cómodo con la posibilidad de trabajar en un escenario diferente?				
18. ¿Creo que cometer cambios me hará avanzar mucho?				
19. ¿Prefiero mantener las cosas como están?				
20. ¿Me siento preparado para afrontar los cambio?				
B. DESEMPEÑO LABORAL				
PRODUCTIVIDAD LABORAL				
21. ¿Le cuesta pasar a la acción porque necesita estar seguro de todo?				
22. ¿Organiza su día a día en función a las prioridades del día?				
23. ¿Fija objetivos medibles y alcanzables para poder trabajar en equipo?				
24. ¿Considera usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias?				
MOTIVACION				
25. ¿Me siento bien connigo mismo cuando realizo mi trabajo y llego a mi meta?				
26. ¿El jefe inmedito nos felicita constantemente por cumplir las metas diarias?				
27. ¿Con cuánta frecuencia recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?				
28. ¿Tengo el apoyo constante de mi familia y área de trabajo?				
SATISFACCION DEL TRABAJADOR				
29. ¿He tenido oportunidades en el trabajo para aprender y crecer mas en mi area de trabajo?				

30. ¿Tu jefe inmediato te comunica las expectativas y te da retroalimentación de manera clara y profesional?				
31. ¿Normalmente tienes todas las herramientas necesarias para hacer tu mejor trabajo?				
32. Si te encuentras con un problema o una situación inusual, ¿Sabes a dónde acudir para encontrar una solución?				
COMPORTAMIENTO				
33. ¿Normalmente puedo separar mi vida personal de la laboral?				
34. ¿En el área de trabajo donde te desempeñas se mantiene un ambiente laboral positivo?				
35. ¿Mis superiores mantienen una comunicación asertiva con todos los empleados?				
36. ¿Mantengo una conducta positiva con mis compañeros de trabajo y mi ámbito laboral?				
EFICIENCIA Y EFICACIA LABORAL				
37. ¿Revisa sus tareas pendientes?				
38. ¿Se protege de interrupciones en algunas horas de su día de trabajo?				
39. ¿Dedica tiempo a pensar como poder potenciar las habilidades de su equipo?				
40. ¿Piensa antes de actuar y ACTUA?				