

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela de Ingeniería Comercial

**INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL DE LA GENOVESA S.A.C.
DE LA CIUDAD DE TACNA, 2025**

TESIS

Presentada por:

Bach. GLADYS VANEZA CALDERON PARI

Para optar el Título Profesional de:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA – PERÚ

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Acta de Sustentación

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ingeniería Comercial

**INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL DE LA GENOVESA S.A.C. DE LA CIUDAD DE
TACNA, 2025.**

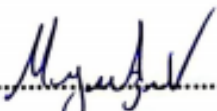
Tesis sustentada y aprobada el día 02 de diciembre del 2025; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE:



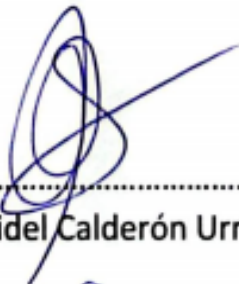
Dr. Jesús Amadeo Olivera Cáceres

SECRETARIA:



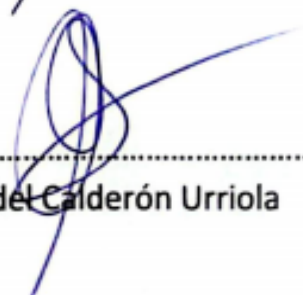
Dra. Melina Zegarra Aquino

VOCAL:



Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola

ASESOR:



Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola

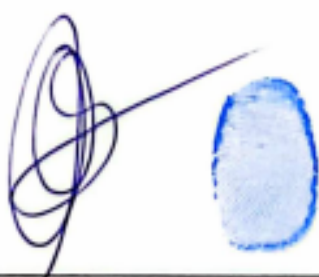
CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **Nicolás Fidel Calderón Urriola** identificado con DNI N° 00440157, Docente asesor de la Tesis de Investigación titulada: "INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA GENOVESA S.A.C. DE LA CIUDAD DE TACNA, 2025" presentado por la Bachiller Gladys Vaneza Calderon Pari para optar por el Título Profesional de Ingeniero Comercial.

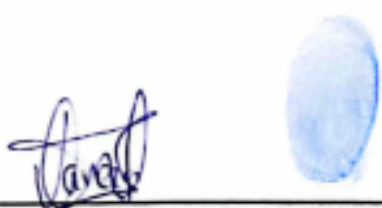
Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual Turnitin, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es de 4%; tal como se aprecia en el archivo adjunto del reporte de análisis de similitud de Turnitin. Por lo que CERTIFICO que el nivel de similitud está dentro del rango permitido, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para su obtención del Título Profesional.

REVISOR:



Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola
Asesor de Tesis
DNI N° 00440157



Bach. Gladys Vaneza Calderon Pari
Tesisista
DNI N° 60295212

DEDICATORIA

A Dios, quien es fuente de sabiduría y fortaleza, por guiarme e iluminarme en cada etapa de mi formación académica.

A mis padres, por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificio que hicieron posible mi formación profesional.

A mi familia, quienes con su paciencia y comprensión me alentaron a culminar esta meta.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco de manera especial a mi asesor Dr. Nicolas Fidel Calderón Urriola, quien con su orientación, exigencia académica y valiosos aportes contribuyeron al desarrollo de este trabajo de investigación.

A la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, por brindarme las herramientas académicas necesarias para mi formación.

A la empresa La Genovesa S.A.C., por permitirme acceder a la información y la colaboración de su personal en la aplicación de los instrumentos de investigación.

A mis compañeros y amigos, por el apoyo moral y la motivación constante en este proceso.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. Formulación del problema	13
1.2. Antecedentes	14
1.3. Justificación e importancia de la investigación	15
1.4. Objetivos	16
1.4.1. Objetivo general.....	16
1.4.2. Objetivos específicos.....	16
1.5. Hipótesis	17
1.6. Variables	17
1.7. Limitaciones de la investigación	20
1.8. Tipo y nivel de la Investigación.....	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes del estudio	21
2.2. Bases teóricas	24
2.2.1. Cultura organizacional.....	24
2.2.2. Desempeño laboral	27
2.3. Definición de términos.....	31
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	32

3.1.	Caracterización o tipo del diseño de investigación	32
3.2.	Acciones y actividades para la ejecución del proyecto	32
3.3.	Materiales y/o instrumentos	33
3.4.	Población y/o muestra de estudio	34
3.2.	Tratamiento de datos.....	34
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		36
4.1.	Resultados.....	36
4.2.	Discusión de resultados	54
CONCLUSIONES.....		56
RECOMENDACIONES		57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		58
ANEXOS		63
Anexo 1: Matriz de consistencia.....		63
Anexo 2: Instrumentos.....		65
Anexo 3: Fotografías de la realización de encuestas al personal de La Genovesa S.A.C.		67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	18
Tabla 2 <i>VI Cultura organizacional</i>	36
Tabla 3 <i>D1 Valores organizacionales</i>	37
Tabla 4 <i>D2 Normas y políticas internas</i>	39
Tabla 5 <i>D3 Factores motivacionales</i>	40
Tabla 6 <i>VD Desempeño laboral</i>	41
Tabla 7 <i>D1 Productividad</i>	43
Tabla 8 <i>D2 Adaptabilidad</i>	44
Tabla 9 <i>D3 Colaboración</i>	45
Tabla 10 <i>Tabla cruzada de las variables</i>	46
Tabla 11 <i>Pruebas de normalidad</i>	49
Tabla 12 <i>Contraste de la hipótesis general</i>	50
Tabla 13 <i>Contraste de la hipótesis 1</i>	51
Tabla 14 <i>Contraste de la hipótesis 2</i>	52
Tabla 15 <i>Contraste de la hipótesis 3</i>	53
Tabla 16 <i>Prueba Tau-b de Kendall</i>	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>VI Cultura organizacional</i>	37
Figura 2 <i>D1 Valores organizacionales</i>	38
Figura 3 <i>D2 Normas y políticas internas</i>	40
Figura 4 <i>D3 Factores motivacionales</i>	41
Figura 5 <i>VD Desempeño laboral</i>	43
Figura 6 <i>D1 Productividad</i>	44
Figura 7 <i>D2 Adaptabilidad</i>	45
Figura 8 <i>D3 Colaboración</i>	46
Figura 9 <i>Tabla cruzada de las variables</i>	48

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, durante el año 2025. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un nivel correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 50 trabajadores de la empresa, quienes fueron evaluados mediante un cuestionario estructurado validado por juicio de expertos y con alta confiabilidad interna (α de Cronbach superior a 0,90). Los resultados mostraron que la cultura organizacional influye significativamente en el desempeño laboral ($p = 0,996$; $p = 0,001$), con correlaciones positivas y fuertes en sus dimensiones: productividad ($p = 0,797$), adaptabilidad ($p = 0,830$) y colaboración ($p = 0,736$). Se concluye que el fortalecimiento de la cultura organizacional en la empresa contribuye directamente a mejorar el desempeño de sus trabajadores.

Palabras clave: cultura organizacional, desempeño laboral, productividad, adaptabilidad, colaboración.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the influence of organizational culture on the job performance of the personnel of La Genovesa S.A.C., in the city of Tacna, during 2025. The study adopted a quantitative approach, basic type, with a correlational level and a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 50 workers of the company, who were evaluated through a structured questionnaire validated by expert judgment and with high internal reliability (Cronbach's alpha above 0.90). The results showed that organizational culture significantly influences job performance ($\rho = 0.996$; $p = 0.001$), with positive and strong correlations in its dimensions: productivity ($\rho = 0.797$), adaptability ($\rho = 0.830$), and collaboration ($\rho = 0.736$). It is concluded that strengthening organizational culture in the company directly contributes to improving workers' performance.

Keywords: organizational culture, job performance, productivity, adaptability, collaboration.

INTRODUCCIÓN

La cultura organizacional constituye un elemento fundamental en la gestión moderna de las empresas, al influir de manera directa en el comportamiento de los trabajadores, en la forma en que se relacionan y en los resultados que logran. Una cultura sólida permite que los colaboradores se identifiquen con la misión, visión y valores de la institución, generando compromiso, motivación y disposición para enfrentar los cambios organizacionales.

Por su parte, el desempeño laboral es un factor clave para la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones, ya que implica el cumplimiento eficiente de metas, la adaptabilidad a nuevos contextos y la capacidad de colaborar en equipo. En contextos donde las empresas enfrentan constantes retos del mercado, la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral cobra especial relevancia.

En el caso de La Genovesa S.A.C., empresa representativa en la ciudad de Tacna, se ha identificado la necesidad de fortalecer su cultura organizacional con el fin de mejorar el rendimiento de sus trabajadores. La presente investigación se planteó como propósito determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de su personal durante el año 2025.

El estudio es de enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal, aplicando encuestas estructuradas a una muestra de 50 colaboradores. Los resultados obtenidos permitirán no solo validar la relación entre las variables, sino también aportar información útil para la toma de decisiones estratégicas orientadas a mejorar la gestión del talento humano en la empresa.

CAPÍTULO I:

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Formulación del problema

En el contexto empresarial moderno, el desempeño laboral se configura como un elemento clave que determina la competitividad y sostenibilidad de una organización. Los trabajadores constituyen el eje central para el logro de los objetivos estratégicos, y su desempeño está influenciado por una amplia variedad de factores, incluyendo los aspectos motivacionales, las condiciones laborales y, en gran medida, la cultura organizacional. Este último factor ha sido identificado en diversos estudios como un determinante crucial que impacta en la productividad, la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados Zaragoza et al. (2023).

En el caso específico de Genovesa S.A.C., una empresa dedicada a la distribución y comercialización de productos alimenticios en la ciudad de Tacna, se han identificado signos de inestabilidad en los niveles de productividad y satisfacción de su personal en los últimos años. Estas fluctuaciones han generado preocupación en la alta gerencia, ya que podrían comprometer el cumplimiento de las metas operativas y financieras de la organización. Entre los factores que podrían estar contribuyendo a esta situación, resalta la cultura de la organización, que se define como el conjunto de valores, creencias, normas y costumbres que forman el comportamiento de los miembros de la empresa.

La problemática se torna crítica al considerar que una cultura organizacional mal gestionada o no alineada con los objetivos estratégicos de la empresa puede llevar a consecuencias negativas. Estas incluyen la disminución de la eficiencia operativa, una mayor rotación de personal, bajos niveles de compromiso y, en última instancia, una reducción en los ingresos y la competitividad del negocio. En este contexto, resulta imperativo comprender cómo la cultura organizacional de Genovesa S.A.C. está influyendo en el desempeño laboral de su personal y qué estrategias pueden implementarse para optimizarla.

La cultura organizacional afecta múltiples dimensiones del trabajo diario, desde la forma en que los empleados interactúan entre sí y con sus superiores hasta su percepción del entorno laboral y su motivación para alcanzar los objetivos organizacionales; sin embargo, en Genovesa S.A.C., persiste una falta de claridad respecto a cómo las dinámicas culturales están moldeando estos aspectos (Manco et al., 2025).

Además, se hace necesario identificar las principales brechas existentes entre

la cultura organizacional deseada y la cultura actual, así como los factores externos e internos que podrían estar limitando el pleno potencial del personal. Entre los aspectos a considerar se encuentran los estilos de liderazgo, los mecanismos de comunicación interna, las oportunidades de desarrollo profesional, y las políticas de reconocimiento y recompensas.

La falta de una cultura organizacional bien definida y gestionada podría también estar impactando negativamente en el clima laboral, lo que, a su vez, incrementa la probabilidad de conflictos internos, bajo compromiso organizacional y, potencialmente, la pérdida de talento clave. Frente a esta situación, surge la necesidad de desarrollar e implementar estrategias que promuevan el bienestar del personal, fomenten una mayor integración y refuercen los valores compartidos en la organización (Huamán y Maldonado, 2024).

Por tanto, el presente estudio tiene como objetivo principal analizar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal de Genovesa S.A.C., con el fin de proponer estrategias que permitan optimizar la gestión cultural. Esto no solo contribuirá al mejoramiento del rendimiento individual y colectivo de los empleados, sino que también fortalecerá la posición competitiva de la empresa en el mercado. La investigación también busca proporcionar una base sólida para futuras iniciativas de mejora continua, enfocadas en alinear la cultura organizacional con las necesidades cambiantes del entorno empresarial y las expectativas de los empleados.

Problema general

¿Cómo influye la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal de La Genovesa S.A.C. de la ciudad de Tacna, 2025?

Problemas específicos

¿Cómo influye la cultura organizacional en la productividad del personal de La Genovesa S.A.C. de la ciudad de Tacna, 2025?

¿Cómo influye la cultura organizacional en la adaptabilidad del personal de La Genovesa S.A.C. de la ciudad de Tacna, 2025?

¿Cómo influye la cultura organizacional en la colaboración del personal de La Genovesa S.A.C. de la ciudad de Tacna, 2025?

1.2. Antecedentes

A nivel internacional, datos del 2023 muestran que las empresas con culturas organizacionales sólidas registraron un 18% más de productividad en promedio, según un informe del Boston Consulting Group (2023). Además, de acuerdo con una investigación, únicamente el 21% de los trabajadores en todo el mundo se manifestaron "comprometidos" con su empleo, lo que evidencia una amplia brecha en la gestión del talento y la cultura organizacional. Este contexto subraya la importancia de optimizar la cultura interna de las organizaciones para enfrentar los retos de un mercado globalizado y altamente competitivo.

En el contexto nacional, según datos la tasa de rotación laboral en el sector comercial fue del 15.4% en el 2023, con un impacto directo en los costos operativos de las empresas (MTPE, 2023). Además, un estudio de la Cámara de Comercio de Lima Fuente especificada no válida. reveló que el 35% de las empresas peruanas identificaron la falta de alineación cultural como un obstáculo importante para mejorar el desempeño organizacional. Este panorama resalta la necesidad de abordar de manera integral la gestión cultural en las empresas para garantizar su sostenibilidad y competitividad.

1.3. Justificación e importancia de la investigación

Justificación

La investigación sobre la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los empleados de Genovesa S.A.C. es relevante por varias razones. En primer lugar, las empresas que operan en un mercado competitivo, como el de distribución y comercialización de productos alimenticios, requieren de un personal altamente comprometido y motivado para alcanzar sus objetivos estratégicos. La cultura organizacional, al ser un factor determinante en la percepción y el comportamiento de los trabajadores, puede desempeñar un papel crucial en la mejora de los indicadores de productividad y satisfacción laboral, Cheng et al. (2022).

En segundo lugar, esta investigación contribuye a llenar un vacío existente en la literatura específica sobre el impacto de la cultura organizacional en empresas del sector alimenticio en la región de Tacna. La identificación de los elementos culturales que promueven o limitan el desempeño laboral podrá servir como base para desarrollar estrategias de mejora que beneficien no solo a Genovesa S.A.C., sino también a otras organizaciones de características similares.

Además, la investigación tiene una justificación práctica al proponer soluciones concretas y aplicables para fortalecer la cultura organizacional y su alineación con los objetivos empresariales. Esto permitirá a la organización mejorar su clima laboral,

incrementar la retención de talento y consolidar su posición competitiva en el mercado.

Importancia

La importancia de esta investigación radica en su capacidad para generar conocimientos útiles y aplicables en el campo de la gestión organizacional. Al analizar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, se podrán identificar prácticas y estrategias que promuevan un entorno laboral más productivo y saludable.

Desde una perspectiva organizacional, los resultados de este estudio podrán ayudar a Genovesa S.A.C., a:

- ✓ Fortalecer su estructura cultural y mejorar la gestión de recursos humanos.
- ✓ Incrementar la eficiencia y la motivación de los empleados.
- ✓ Reducir los niveles de rotación de personal y los costos asociados al reclutamiento y capacitación.
- ✓ Contribuir al logro de sus metas operativas y financieras mediante una fuerza laboral comprometida y alineada con los valores organizacionales.

En el ámbito académico, esta investigación aportará al conocimiento sobre la importancia de la cultura organizacional en contextos empresariales locales, proporcionando un marco teórico y práctico que podrá ser utilizado como referencia para futuros estudios.

Tal como indica Bilalli et al. (2023) la cultura organizacional influye en diversos resultados laborales, como el rendimiento y la satisfacción laboral, a lo largo del tiempo, aportando valiosos datos para medir los efectos de la cultura en el desempeño por lo que es importante estudiar estos aspectos en las empresas y entidades.

Finalmente, la investigación es relevante desde una perspectiva social, ya que promoverá un entorno laboral más positivo, lo que podría tener un impacto directo en la calidad de vida de los empleados y, en consecuencia, en su desempeño y satisfacción personal.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Identificar cómo influye la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal de La Genovesa S.A.C. de la ciudad de Tacna, 2025.

1.4.2. Objetivos específicos

Identificar cómo influye la cultura organizacional en la productividad del personal de La Genovesa S.A.C. de la ciudad de Tacna, 2025.

Identificar cómo influye la cultura organizacional en la adaptabilidad del personal de La Genovesa S.A.C. de la ciudad de Tacna, 2025.

Identificar cómo influye la cultura organizacional en la colaboración del personal de La Genovesa S.A.C. de la ciudad de Tacna, 2025.

1.5. Hipótesis

General:

La cultura organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal de La Genovesa S.A.C. de la ciudad de Tacna, 2025.

Específicas:

La cultura organizacional influye significativamente en la productividad del personal de La Genovesa S.A.C. de la ciudad de Tacna, 2025.

La cultura organizacional influye significativamente en la adaptabilidad del personal de La Genovesa S.A.C. de la ciudad de Tacna, 2025.

La cultura organizacional influye significativamente en la colaboración del personal de La Genovesa S.A.C. de la ciudad de Tacna, 2025.

1.6. Variables

Variable independiente: Cultura organizacional

Variable dependiente: Desempeño laboral

Tabla 1*Operacionalización de variables*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento y escala de medición
Independiente: Cultura organizacional	Se define como el conjunto de valores, creencias, normas, actitudes y comportamientos compartidos por los miembros de una organización, los cuales guían la manera en que interactúan entre ellos y con el entorno Bravo et al (2024).	Se medirá a través de un cuestionario estructurado, compuesto por 10 ítems, distribuidos en tres dimensiones: valores organizacionales, normas y políticas internas, y factores motivacionales. Las respuestas se registrarán en una escala de tipo Likert de 5 puntos, donde 1 representa Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo. El cuestionario permitirá cuantificar el nivel percibido de cultura organizacional en la empresa.	1. Valores organizacionales 2. Normas y políticas internas 3. Factores motivacionales	1.1. Identificación con los valores de la organización 1.2. Compromiso con la visión y misión empresarial 1.3. Prácticas éticas promovidas por la empresa. 2.1. Nivel de conocimiento de las políticas organizacionales 2.2. Grado de cumplimiento de normas internas 2.3. Flexibilidad de las normas frente a situaciones excepcionales 2.4. Aceptación de las políticas por parte del personal 3.1. Factores internos 3.2. Factores externos 3.3. Factores sociales	Cuestionario Likert de 5 puntos

Dependiente: Desempeño laboral	“Se define como las acciones y comportamientos que los empleados exhiben y que son relevantes para el logro de los objetivos organizacionales, Zaragoza et al. (2023).	Se medirá mediante un cuestionario estructurado, conformado por 10 ítems, organizados en tres dimensiones: productividad, adaptabilidad y colaboración. Las respuestas se recogerán utilizando una escala Likert de 5 puntos, donde 1 significa Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo. El instrumento permitirá evaluar la percepción que tienen los trabajadores de su propio desempeño en la empresa.	4. Productividad 5. Adaptabilidad 6. Colaboración	4.1. Cumplimiento de objetivos y metas establecidas 4.2. Eficiencia en la realización de tareas 4.3. Calidad del trabajo realizado 5.1. Capacidad para asumir nuevas responsabilidades 5.2. Flexibilidad ante cambios 5.3. Aprendizaje de nuevas habilidades rápidamente 6.1. Trabajo en equipo y cooperación 6.2. Comunicación efectiva 6.3. Participación en proyectos grupales	Cuestionario Likert de 5 puntos
---	--	--	---	---	---------------------------------------

1.7. Limitaciones de la investigación

La presente investigación podría enfrentar algunas limitaciones, entre ellas:

- ✓ Disponibilidad de los encuestados: El personal de Genovesa S.A.C. tuvo horarios limitados para responder las encuestas, lo que dificultó la recolección de datos dentro del plazo estimado.
- ✓ Acceso a información confidencial: Algunos factores motivacionales, como el salario o los beneficios, fueron considerados información confidencial por parte de la empresa, lo que limitó el acceso a datos completos y precisos.
- ✓ Tamaño de la muestra: Dado que la investigación se centró exclusivamente en el personal de Genovesa S.A.C., el tamaño de la muestra no fue representativo para estudios más amplios ni permitió hacer generalizaciones a nivel regional o nacional.
- ✓ Interpretación subjetiva de los cuestionarios: Los cuestionarios basados en la percepción llevaron a interpretaciones subjetivas por parte de los encuestados, lo que pudo influir en la objetividad de los resultados.

1.8. Tipo y nivel de la Investigación

Este estudio se llevó a cabo como una investigación **básica**, orientada a la generación de conocimiento teórico y a la exploración de los principios fundamentales que explican un fenómeno en específico. Es importante precisar que no persigue la aplicación inmediata de estos conocimientos en contextos prácticos. Su finalidad principal es ampliar la comprensión de los fenómenos, tanto en el ámbito natural como social, contribuyendo al desarrollo del conocimiento en estas áreas, según Vizcaíno et al. (2023).

Asimismo, el estudio fue correlacional, ya que tiene como propósito determinar la relación existente entre las variables de cultura organizacional y desempeño laboral. Este nivel de investigación permite identificar si los cambios en una de las variables se asocian o varían en función de la otra, sin que ello implique necesariamente causalidad. El enfoque correlacional resulta pertinente para comprender la magnitud y dirección de dicha relación, contribuyendo al análisis integral del fenómeno estudiado (Sucari et al., 2024).

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Internacionales

Fuentes (2023) llevó a cabo un estudio en Otavalo-Ecuador:

“El objetivo fue identificar los niveles de la cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una importadora de la ciudad de Otavalo-Ecuador, en una muestra compuesta por 20 trabajadores, a través de un estudio transversal, un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y no experimental. Los resultados fueron niveles medios de cultura organizacional y niveles altos en desempeño laboral; las personas que reflejaron niveles altos en ambas variables tienen instrucción superior. Se concluye que existe la necesidad de reforzar las áreas de interacción social, sentimiento de participación y pertenencia y adaptación a nuevas tecnologías, que el desempeño laboral de los encuestados es alto y que cuando existen niveles medios y altos de cultura organizacional en una empresa el desempeño de los colaboradores también es alto.”

Menoscal (2023) llevó a cabo un estudio en La Libertad, Ecuador:

“El trabajo pretende analizar cómo la motivación influye en el desempeño laboral del personal de la microempresa Arlette. Este estudio adoptó una metodología mixta, combinando tanto enfoques descriptivos como exploratorios. Se emplearon encuestas para recolectar datos, aplicando tanto técnicas cualitativas como cuantitativas. Entre los principales hallazgos se destacó que la creación de un buzón de sugerencias permitiría a los empleados expresar sus preocupaciones de forma más eficiente, promoviendo un ambiente de mayor comunicación y participación. La investigación concluyó que la motivación es un factor crucial para mejorar el desempeño, ya que los empleados motivados tienden a ser más eficientes y efectivos, lo que contribuye al logro de los objetivos empresariales.”

Méndez et al. (2022) llevó a cabo un estudio en Guayaquil, Ecuador:

“Se pretende, mediante una metodología de revisión de literatura, analizar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño empresarial, identificando sus factores determinantes a partir del estudio de diversas investigaciones. Los resultados evidencian que la cultura organizacional es dinámica y se transforma continuamente, adaptándose a los cambios del entorno, los mercados y la sociedad. Asimismo, se

concibe como el conjunto de formas compartidas de actuar, sentir y pensar en todos los niveles de la organización, influenciadas por la satisfacción laboral y por el liderazgo de la alta dirección. En conclusión, el desarrollo de una cultura organizacional basada en factores claramente definidos contribuye a fortalecer la competitividad del talento humano, promoviendo la satisfacción laboral y generando un entorno adecuado que favorece un desempeño organizacional óptimo y eficiente.”

Nacionales

Gonzales (2024) en su estudio:

“La investigación tuvo como propósito analizar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal de salud de un establecimiento III-2 en La Libertad durante el año 2023. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un nivel explicativo, de tipo correlacional causal y un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 80 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario previamente validado para evaluar tanto la cultura organizacional como el desempeño laboral.

Los datos fueron procesados mediante regresión logística ordinal, evidenciándose que la cultura organizacional y sus dimensiones influyen de manera positiva y significativa en el desempeño laboral (RLO Nagelkerke = 0,717; $p < 0,01$). Las dimensiones con mayor incidencia fueron el liderazgo organizacional (46,4%; razón cruzada = 0,567) y el compromiso organizacional (40%; razón cruzada = 0,5), mientras que el énfasis estratégico presentó la menor influencia (26,4%). No obstante, todas las dimensiones mostraron una relación directa con el desempeño laboral, lo cual fue corroborado mediante el coeficiente de correlación de Spearman.

En consecuencia, se concluye que es fundamental fortalecer la cultura organizacional, especialmente en aspectos como el liderazgo, el compromiso, las características organizacionales y el estilo gerencial, con el fin de mejorar el desempeño del personal de salud.”

Aliaga et al. (2023) en su estudio:

“El presente estudio tuvo como finalidad analizar el impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral. Para ello, se siguieron las directrices de la declaración PRISMA (Page et al., 2020) y se realizó una revisión en las bases de datos EBSCOhost, ProQuest, APA PsycNet y Dialnet, seleccionando para el análisis aquellas investigaciones que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión (n=10).

Los resultados evidenciaron que la cultura organizacional ejerce una influencia positiva y significativa en el desempeño laboral. En ese sentido, cuando las conductas de los trabajadores se encuentran alineadas con la cultura de la organización, su rendimiento tiende a incrementarse. Por el contrario, una cultura organizacional débil puede limitar el desarrollo pleno del desempeño laboral.”

Crispin (2022) en su estudio:

“El estudio tuvo como propósito analizar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco en Leoncio Prado. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo y relacional. La población estuvo conformada por 55 trabajadores, distribuidos en dos agencias: Tingo María (32 colaboradores) y Aucayacu (23 colaboradores).

Los resultados evidenciaron la existencia de una relación directa y positiva entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, presentando un nivel de correspondencia muy alto, con un coeficiente de correlación de 0,977.”

Locales

Martínez (2022) en su estudio:

“El objetivo general del estudio fue analizar la relación entre la cultura organizacional, considerando dimensiones como la comunicación, la toma de decisiones, la solución de conflictos, la actitud frente al cambio y el respeto y trato; y el desempeño del personal de la empresa AguaVital en la ciudad de Tacna. La Investigación se desarrollo como un estudio de tipo básico o puro, bajo un diseño no experimental.

Los resultados permitieron confirmar la existencia de una relación significativa y directamente proporcional entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores.”

Villanueva (2022) en su estudio:

“El estudio tuvo como finalidad principal analizar la influencia de la motivación laboral en la cultura organizacional en los once municipios de la provincia de Tacna, que comprenden diez municipalidades distritales y la Municipalidad Provincial. La investigación se desarrolló como un estudio de tipo básico o puro, con enfoque cualitativo, nivel explicativo y diseño no experimental.

Los resultados evidenciaron un alto grado de correlación entre ambas variables (80,70%), lo que indica una relación positiva muy significativa. Asimismo, se determinó

que la motivación laboral influye en un 76.10% sobre la cultura organizacional, y que la fuerza de asociación entre ambas alcanza el 86,00% considerándose una relación fuerte entre las variables.”

Portella (2023) en su estudio:

“El estudio tuvo como propósito analizar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal policial de la Región Policial de Tacna durante el año 2022. La investigación se desarrolló como un estudio de tipo básico o puro, con diseño no experimental y alcance correlacional. Los resultados evidenciaron la existencia de una relación directa y significativa entre ambas variables. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación positivo muy fuerte ($P=0,824$), estadísticamente significativo, lo que permitió confirmar plenamente la hipótesis general planteada.”

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Cultura organizacional

La cultura organizacional puede entenderse como el conjunto de valores, creencias, normas, actitudes y comportamientos compartidos por los integrantes de una organización, los cuales orientan la forma en que se relacionan entre sí y con su entorno. Es un sistema colectivo de significados que influye en la dinámica laboral y en la forma en que se desarrollan las actividades dentro de una empresa (Bravo et al., 2024). Esta cultura, además, actúa como un elemento diferenciador, marcando la identidad de la organización frente a otras y determinando, en gran medida, el desempeño laboral de su personal.

En términos prácticos, la cultura organizacional actúa como un marco de referencia que proporciona sentido y dirección a los empleados, orientándolos sobre qué comportamientos son aceptables y deseados. Al mismo tiempo, es un elemento que evoluciona en función del contexto interno y externo, lo que la convierte en un aspecto dinámico y adaptable, Calderón (2023).

Algunos elementos clave que conforman la cultura organizacional son:

- ✓ Valores organizacionales: Los principios y creencias fundamentales que definen la filosofía de la empresa.
- ✓ Normas y políticas internas: Reglas que estructuran la forma en que se realizan las actividades laborales.
- ✓ Prácticas compartidas: Métodos de trabajo, tradiciones y costumbres que se han consolidado con el tiempo.

- ✓ Liderazgo y comunicación: Los estilos de liderazgo y la calidad de la comunicación que moldean la interacción entre los miembros de la organización.
- ✓ Relaciones interpersonales: El nivel de cooperación, respeto y colaboración entre los empleados, Calderón (2023).

La relevancia de la cultura organizacional radica en su impacto directo sobre la dinámica interna de la empresa, el desempeño de los empleados y la sostenibilidad de la organización en el mercado (Méndez et al., 2023). A continuación, se destacan los principales aspectos que subrayan su importancia:

- a) Guía el comportamiento de los colaboradores: La cultura organizacional establece patrones de conducta, promoviendo comportamientos alineados con los objetivos de la empresa. Esto genera cohesión entre los empleados y facilita la toma de decisiones.
- b) Fortalece la identidad organizacional: Una cultura sólida permite que la empresa sea percibida de manera clara tanto por sus colaboradores como por sus clientes y socios. Esto mejora su reputación y su capacidad para atraer talento y clientes.
- c) Fomenta el compromiso y la motivación: Cuando los empleados se identifican con la cultura de la organización, sienten mayor sentido de pertenencia y están más comprometidos con los objetivos de la empresa. Esto se traduce en mayor productividad y menor rotación de personal.
- d) Influye en el desempeño laboral: Una cultura positiva crea un entorno laboral saludable, donde los empleados pueden desarrollarse y alcanzar su máximo potencial. Esto mejora la eficiencia y la calidad del trabajo.
- e) Facilita la adaptación al cambio: Una cultura flexible y orientada a la innovación permite que la organización responda con mayor rapidez a los desafíos del entorno, como cambios tecnológicos, económicos o sociales.
- f) Promueve el trabajo en equipo: La cultura organizacional refuerza la cooperación y la colaboración entre los empleados, lo que resulta esencial para alcanzar objetivos comunes.
- g) Incrementa la competitividad: Una cultura organizacional bien estructurada se convierte en una ventaja competitiva, ya que contribuye a diferenciar a la empresa en el mercado y a fidelizar tanto a los clientes como al talento humano, Méndez et al (2023).

Para evaluar esta variable, se identifican tres dimensiones principales: valores

organizacionales, normas y políticas internas, y factores motivacionales, cada una con sus respectivos indicadores.

2.2.1.1. Valores organizacionales

Esta dimensión hace referencia al conjunto de principios, creencias y estándares éticos que orientan el comportamiento de los empleados y de la organización en su conjunto. Los valores organizacionales son la base de la identidad empresarial, ya que moldean la forma en que los colaboradores perciben su entorno laboral, toman decisiones y actúan en el día a día, González (2023).

- a) Identificación con los valores de la organización: Evalúa si los empleados comprenden y aceptan los valores fundamentales de la empresa.
- b) Compromiso con la visión y misión empresarial: Mide la alineación de los colaboradores con los objetivos estratégicos de la organización.
- c) Prácticas éticas promovidas por la empresa: Determina si la empresa fomenta un entorno ético y responsable, lo cual influye en la confianza y motivación del personal, González (2023).

2.2.1.2. Normas y políticas internas

Se refiere al conjunto de reglas, procedimientos y lineamientos establecidos por la organización para regular el comportamiento y las actividades de sus miembros. Estas normas aseguran el orden y la eficiencia operativa, además de garantizar que las acciones de los colaboradores estén alineadas con los objetivos de la empresa.

- a) Nivel de conocimiento de las políticas organizacionales: Examina si los empleados están informados sobre las reglas y procedimientos que rigen su labor.
- b) Grado de cumplimiento de normas internas: Evalúa si los colaboradores siguen las normas establecidas, lo que contribuye a la disciplina organizacional.
- c) Flexibilidad de las normas frente a situaciones excepcionales: Determina si las políticas permiten adaptaciones razonables en contextos específicos.
- d) Aceptación de las políticas por parte del personal: Mide el grado en que los colaboradores perciben las normas como justas, razonables y necesarias.

2.2.1.3. Factores motivacionales

La motivación puede entenderse como la "fuerza que lleva al individuo a adoptar ciertas conductas". Esta fuerza puede ser de origen interno, es decir, provenir de las propias aspiraciones y deseos del individuo, o externo, derivada de estímulos del ambiente que lo rodea. La motivación es fundamental, ya que no solo guía el comportamiento hacia la consecución de metas específicas, sino que también modela la forma en que cada persona se enfrenta a los desafíos y toma decisiones en su vida diaria, Sanchez (2022).

- a) Factores internos: Estos son aquellos elementos que residen dentro del individuo y que influyen en su motivación, lo que incluyen aspectos como la autoestima, las metas personales y las aspiraciones individuales. Un individuo con una alta autoestima, por ejemplo, puede sentirse más motivado para alcanzar sus objetivos y superar obstáculos (Paz y Edgar, 2024).
- b) Factores externos: A diferencia de los internos, los factores externos son influencias que provienen del entorno y que afectan la motivación del individuo. Estos pueden incluir recompensas tangibles, como incentivos económicos o reconocimientos, así como las condiciones laborales y el ambiente educativo, Martínez (2022).
- c) Factores sociales: Abarcan las interacciones y relaciones que el individuo tiene con otros, ya que la influencia de amigos, familiares y colegas puede ser determinante en la motivación. Por ejemplo, un apoyo social fuerte puede alentar a una persona a alcanzar sus metas y enfrentar desafíos, mientras que la presión social o las expectativas de grupo pueden tanto motivar como desmotivar. Las dinámicas de grupo, el sentido de pertenencia y las relaciones interpersonales juegan un papel esencial en cómo los individuos se sienten motivados para actuar y lograr sus objetivos, Basto (2021).

2.2.2. Desempeño laboral

“El desempeño laboral se entiende como el conjunto de acciones y comportamientos que los trabajadores manifiestan, los cuales son decisivos para el cumplimiento de los objetivos que se han establecido en una organización.” En este sentido, un desempeño laboral efectivo se convierte en uno de los activos más valiosos de una institución, ya que impacta de manera directa en su capacidad para lograr sus metas y alcanzar sus objetivos estratégicos, Zaragoza et al. (2023).

Este concepto no solo abarca las tareas que un empleado realiza, sino que también se centra en el comportamiento particular de cada individuo en su trabajo, el cual está orientado hacia la consecución exitosa de los resultados previstos. Este elemento es crucial dentro de cualquier sistema de evaluación del personal, dado que el desempeño se transforma en la estrategia individual que cada trabajador adopta para cumplir con los objetivos fijados. Por lo tanto, la efectividad en el trabajo realizado por cada miembro del equipo no solo tiene repercusiones en su rendimiento personal, sino que también influye en el éxito colectivo de la organización en su conjunto.

Asimismo, es relevante considerar que un buen desempeño laboral está vinculado a diversos factores como el clima organizacional, la motivación, las habilidades y competencias de los empleados, así como el liderazgo del equipo. Un ambiente de trabajo positivo, que fomente la colaboración y el reconocimiento, puede incentivar a los empleados a mejorar su desempeño. Así, es esencial que las organizaciones implementen estrategias que promuevan un rendimiento óptimo, ya que esto se traduce en un impacto positivo tanto en la productividad como en la satisfacción del cliente y la rentabilidad general de la empresa.

Chiavenato, citado por Zaragoza et al., (2023)

“Identifica cinco factores clave que pueden impactar el desempeño laboral de un puesto específico dentro de una organización. Entre estos factores, uno de los más significativos es el valor de las recompensas ofrecidas. Esto se refiere no solo a la naturaleza de las recompensas materiales como salarios y bonificaciones, sino también al reconocimiento no monetario, como elogios o premios.

La percepción de los empleados sobre la relación entre sus esfuerzos y las recompensas que reciben es fundamental. Cuando los trabajadores sienten que su dedicación y esfuerzo están directamente correlacionados con las recompensas obtenidas, tienden a estar más motivados para esforzarse al máximo. Esta conexión entre esfuerzo y reconocimiento influye considerablemente en la disposición de los empleados para comprometerse con sus responsabilidades laborales.”

Por lo tanto, si los integrantes de una organización tienen la convicción de que su arduo trabajo será apreciado y retribuido de manera justa, es más probable que se sientan motivados a contribuir positivamente. Esto no solo mejora su rendimiento individual, sino que también tiene un efecto multiplicador en el rendimiento global de la organización. La cultura organizacional que promueve la transparencia en las recompensas y su vinculación con el desempeño puede, por ende, ser un factor

determinante en la productividad y el éxito sostenible de la empresa.

2.2.2.1. Productividad

La productividad en el ámbito laboral se define como la habilidad de los trabajadores para alcanzar las metas y objetivos que han sido fijados por la organización. Este concepto no solo implica realizar tareas de manera eficiente, sino también la calidad de los resultados obtenidos por el empleado en su labor diaria (Zurita et al., 2023). Este concepto abarca varios aspectos, tales como:

- a) Cumplimiento de objetivos y metas establecidas: La efectividad con la que los empleados logran alcanzar las metas fijadas es un indicador clave de productividad. Esto implica no solo cumplir con los plazos, sino también alinearse con las expectativas de calidad y resultados esperados por la organización.
- b) Eficiencia en la realización de tareas: “La eficiencia se refiere a la habilidad de realizar tareas de manera óptima, utilizando los recursos disponibles de la mejor forma posible.” Esto significa que los empleados deben ser capaces de maximizar su output mientras minimizan el tiempo y los costos asociados.
- c) Calidad del trabajo realizado: La calidad es un componente esencial de la productividad. No solo se trata de completar tareas, sino de hacerlo con un nivel de calidad que satisfaga o supere las expectativas de los clientes y de la organización. Un trabajo de alta calidad contribuye a la reputación de la empresa y a la satisfacción del cliente, Zurita et al (2023).

2.2.2.2. Adaptabilidad

La adaptabilidad se refiere a:

“La habilidad que poseen los empleados para modificar su comportamiento y estrategias ante situaciones cambiantes y desafíos que se presentan en el entorno laboral. Esta capacidad no solo implica ajustar sus tareas diarias, sino también enfrentarse a nuevas tecnologías, estilos de trabajo y dinámicas de equipo” Girón (2023).

Este atributo incluye:

- a) Capacidad para asumir nuevas responsabilidades: Los trabajadores tienen que tener disposición y capacidad para aceptar nuevas tareas o roles dentro de la organización, lo que a menudo requiere un cambio de

mentalidad y una disposición para aprender.

- b) Flexibilidad ante cambios: La capacidad de adaptarse rápidamente a cambios inesperados, ya sean organizativos, tecnológicos o de mercado, es crucial en un entorno empresarial en constante evolución. Los empleados adaptables son aquellos que pueden ajustar su enfoque y estrategias según sea necesario.
- c) Aprendizaje de nuevas habilidades rápidamente: En un mundo laboral donde la tecnología y las metodologías cambian con frecuencia, la habilidad para aprender nuevas competencias de forma ágil es esencial. Esto no solo beneficia al individuo, sino que también fortalece la capacidad de la organización para innovar y competir en el mercado, Girón (2023).

2.2.2.3. Colaboración

La colaboración se erige como un elemento esencial en el ámbito del rendimiento laboral, dado que tanto el trabajo en equipo como la cooperación entre los miembros de una organización tienen un impacto considerable en los resultados finales de la misma, Abud y Verdur (2023).

Cuando los individuos trabajan de manera conjunta, no solo comparten responsabilidades, sino que también aportan diversas perspectivas y habilidades que enriquecen el proceso creativo y la resolución de problemas. Este intercambio de ideas y el fomento de un ambiente de apoyo mutuo pueden llevar a una mayor innovación y eficiencia, lo que, a su vez, se traduce en un mejor desempeño organizacional.

Los elementos clave de la colaboración incluyen:

- a) Trabajo en equipo y cooperación: La capacidad de los empleados para trabajar juntos de manera efectiva, compartiendo responsabilidades y apoyándose mutuamente, es imperante para el éxito de los proyectos y la organización en general. El trabajo colaborativo fomenta un sentido de pertenencia y compromiso.
- b) Comunicación efectiva: Cuando esta se da clara y abierta entre los miembros del equipo es esencial para coordinar esfuerzos y resolver conflictos. La comunicación efectiva asegura que todos estén alineados en cuanto a objetivos y expectativas, lo que mejora la eficiencia y el rendimiento.
- c) Participación en proyectos grupales: La participación activa en iniciativas grupales permite a los empleados contribuir con sus

habilidades y conocimientos, enriqueciendo el proceso creativo y aumentando la probabilidad de lograr resultados exitosos. Además, esta participación puede mejorar la moral del equipo y fomentar un ambiente de trabajo positivo, Abud y Verdur (2023).

2.3. Definición de términos

- a) Clima laboral: “Percepción que tienen los empleados sobre su entorno laboral, incluyendo aspectos como la comunicación, la cultura y las políticas de la empresa” Martínez (2022).
- b) Retribución: Conjunto de beneficios económicos y no económicos que recibe un empleado a cambio de su trabajo, que puede incluir salario, bonificaciones y prestaciones, Flores y Anarcaya (2022).
- c) Desempeño laboral: “Medida de la efectividad y eficiencia con que un empleado realiza sus tareas y responsabilidades en el trabajo”, Abud y Verdur (2023).
- d) Liderazgo: Habilidad de un individuo para influir y guiar a otros en el logro de objetivos, que puede afectar la motivación y el desempeño del personal, Basto (2021).
- e) Motivación: Conjunto de razones o incentivos que impulsan a una persona a actuar de determinada manera, particularmente en un contexto laboral, Flores y Anarcaya (2022).
- f) Productividad: “Relación entre la cantidad de bienes o servicios producidos y los recursos utilizados en el proceso de producción. En el contexto laboral, se refiere al rendimiento de un empleado en sus tareas” Abud y Verdur (2023).
- g) Reconocimiento: Apreciación y valoración del desempeño de un empleado, que puede manifestarse a través de premios, menciones o promociones.
- h) Satisfacción laboral: “Se refiere al nivel en que los trabajadores experimentan bienestar, agrado y realización en su trabajo, influido por aspectos como el clima laboral y las relaciones interpersonales.” Basto (2021).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Caracterización o tipo del diseño de investigación

La presente investigación, por su naturaleza, fue de tipo básica, ya que tuvo como propósito generar conocimiento sobre la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa objeto de estudio, sin buscar una solución inmediata a un problema práctico.

Según su alcance, siguiendo la clasificación propuesta por Hernández et al. (2021), se trata de una investigación correlacional, pues tiene como finalidad determinar la existencia y el grado de relación entre las variables antes mencionadas.

Por su enfoque, la investigación se desarrollo bajo un método cuantitativo, ya que se basó en la recopilación y análisis de datos numéricos para describir las características de las variables y evaluar su posible relación.

En cuanto al diseño, se empleó un enfoque no experimental, de tipo transversal y correlacional. Esto significa que las variables no fueron manipuladas, sino observadas tal como ocurren en la realidad. Asimismo, la información se recolectó en un único momento, lo que define su carácter transversal.

Según Rebollo y Ábalos (2022) el diseño no experimental de corte transversal permite recopilar información en un único punto temporal, sin establecer grupos de control ni de tratamiento, observando las variables en su contexto natural.

Asimismo, Manterola et al., (2023) señalan que este tipo de diseño es adecuado cuando se busca examinar la relación entre variables en un momento específico, sin seguimiento longitudinal.

Por otro lado, el nivel de investigación fue correlacional - causal. Correlacional, porque se busca determinar si existe relación entre dichas variables, es decir, si los cambios en una de ellas se asocian con cambios en la otra, según lo propuesto por Sucari et al. (2024).

3.2. Acciones y actividades para la ejecución del proyecto

Para llevar a cabo el estudio se realizaron las siguientes acciones y actividades:

- ✓ Se efectuó una revisión exhaustiva de la literatura relacionada con el tema.

- ✓ Se diseñó un cuestionario estructurado enfocado en los ítems de las variables.
- ✓ El cuestionario fue validado por expertos, garantizando su relevancia para el contexto específico elegido.
- ✓ Se llevó a cabo la aplicación del cuestionario a los participantes seleccionados, recopilando datos cuantitativos sobre su conocimiento y percepción respecto al tema.

3.3. Materiales y/o instrumentos

Según Noreña (2023), la encuesta es una técnica clave en la investigación social, ya que permite recolectar información de manera sistemática a partir de un grupo representativo de personas, con el propósito de analizar sus opiniones, actitudes, percepciones o comportamientos frente a un fenómeno específico..

En este estudio, la técnica seleccionada fue la encuesta, y como instrumento específico se utilizó el cuestionario estructurado, el cual, según Salas (2020) consiste en un conjunto de preguntas prediseñadas que permiten recolectar información de manera estandarizada, facilitando la organización, claridad y uniformidad en las respuestas.

A fin de garantizar la coherencia metodológica y la validez de la medición, se empleó un cuestionario específico para cada una de las variables del estudio, tal como se detalla a continuación:

✓ Variable 1: Cultura organizacional

Instrumento: Cuestionario de cultura organizacional, adaptado de Guillermo y Rimac (2023), el cual consta de preguntas estructuradas diseñadas para medir las dimensiones y características de la cultura organizacional presente en la empresa objeto de estudio.

✓ Variable 2: Desempeño laboral

Instrumento: Cuestionario de desempeño laboral, también basado en el instrumento de Guillermo y Rimac (2023), orientado a evaluar aspectos clave relacionados con el rendimiento, la productividad y la eficiencia del personal.

Ambos cuestionarios estuvieron compuestos por ítems con escala de tipo

Likert, lo que permitió cuantificar las percepciones de los encuestados respecto a cada una de las variables, facilitando el posterior análisis estadístico.

La validez del instrumento se estableció mediante el juicio de expertos, contando con la evaluación de dos especialistas. Asimismo, la confiabilidad se determinó a través del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose valores de 0,875 para la variables independiente y 0,894 para la variable dependiente.

3.4. Población y/o muestra de estudio

Población

La población de estudio estuvo conformada por los 50 empleados de la empresa La Genovesa S.A.C., ubicada en la ciudad de Tacna.

De acuerdo con Condori (2020), la población se entiende como:

“El conjunto de personas, objetos o documentos que integran un evento determinado y delimitado para su análisis. Asimismo, puede definirse con claridad a partir de características comunes, como el espacio y el tiempo en que se desarrollan.”

Muestra

En cuanto a la muestra, esta se define como un subgrupo representativo de la población, el cual permite obtener información que sea generalizable o válida para el conjunto total. De acuerdo con Condori (2020): “Es fundamental delimitar previamente las características de la población antes de seleccionar la muestra, asegurando que dicho subgrupo refleje adecuadamente sus rasgos esenciales.”

En el presente estudio, dado que la población estuvo conformada por 50 personas, se optó por un muestreo censal, es decir, se consideró a la totalidad de los trabajadores de la empresa. Esta decisión se sustentó en criterios metodológicos ampliamente aceptados, los cuales señalan que, cuando la población es menor a 100 individuos, resulta viable y recomendable incluir a todos los participantes, garantizando así la representatividad y validez de los resultados.

Asimismo, el uso del muestreo censal permitió evitar el sesgo de selección y obtener información completa y precisa de todos los colaboradores, lo que contribuyó a una mayor rigurosidad en el análisis estadístico.

3.2. Tratamiento de datos

Estas acciones se realizaron de la siguiente manera:

- ✓ Se calcularon medidas estadísticas como la media, mediana, desviación estándar y otras medidas de tendencia central y dispersión para describir las características principales de las variables recopiladas. Esto permitió obtener una visión general y comprensiva de los datos.
- ✓ Se aplicaron pruebas de correlación con el fin de evaluar la relación entre variables, lo cual ayudó a identificar posibles patrones o vínculos significativos.
- ✓ Los resultados del análisis fueron presentados de forma clara mediante gráficos, tablas y otras herramientas visuales que facilitaron la interpretación de los datos. De esta manera, se destacaron las relaciones clave encontradas, proporcionando insights que resultaron útiles.

Vale mencionar que para el procesamiento estadístico se empleó el SPSS

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados

Variable independiente: Cultura organizacional

Tabla 2

VI Cultura organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	30	60,0	60,0	60,0
Nivel medio	8	16,0	16,0	76,0
Nivel alto	12	24,0	24,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota. SPSS versión 27.0.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que la percepción del personal sobre la cultura organizacional en La Genovesa S.A.C. se encuentra mayormente en un nivel bajo. En detalle, el 60,0 % de los encuestados calificó la cultura organizacional como baja, lo que sugiere que la mayoría de trabajadores percibe limitaciones en aspectos vinculados a los valores institucionales, el cumplimiento de normas y políticas internas, así como en los factores motivacionales que deberían reforzar el compromiso y la identidad organizacional.

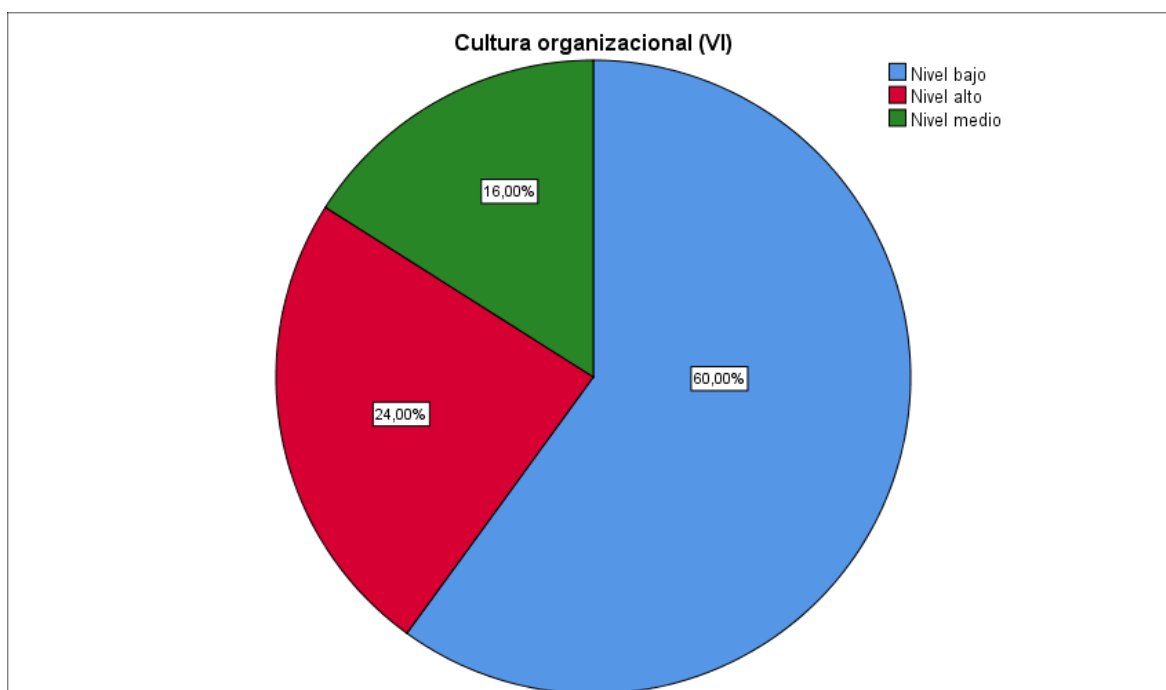
Por otro lado, el 16,0 % del personal considera que la cultura organizacional se encuentra en un nivel medio, lo cual evidencia que una parte reducida de los trabajadores percibe avances parciales en la consolidación de prácticas culturales, aunque aún existen áreas críticas que impiden alcanzar un clima organizacional favorable.

Finalmente, el 24,0 % de los participantes percibe la cultura organizacional en un nivel alto, lo que indica que una minoría de colaboradores valora positivamente la presencia de elementos culturales sólidos en la empresa, tales como el respeto a las normas, la identificación con los valores y la existencia de condiciones que promueven la motivación y la cohesión grupal.

En conjunto, estos resultados reflejan la necesidad de fortalecer la cultura organizacional de la empresa mediante estrategias que promuevan la participación activa, la comunicación interna efectiva y el reconocimiento de logros, de modo que se logre una percepción más favorable y equilibrada entre los trabajadores.

Figura 1

VI Cultura organizacional



Nota. Tabla 2.

Tabla 3

D1 Valores organizacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	30	60,0	60,0	60,0
Nivel medio	12	24,0	24,0	84,0
Nivel alto	8	16,0	16,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota. SPSS versión 27.0.

Los resultados muestran que el **60,0 % de los encuestados** percibe los **valores organizacionales** de La Genovesa S.A.C. en un **nivel bajo**, lo que evidencia que la mayoría del personal no se siente plenamente identificado con la misión, visión

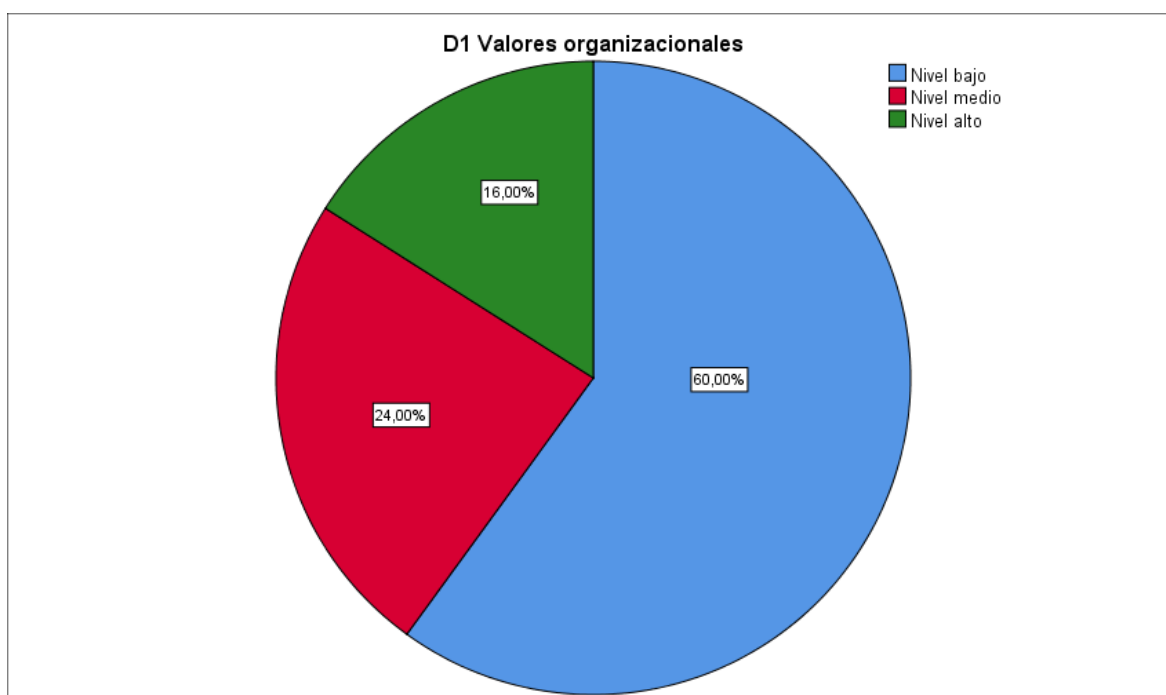
y principios de la empresa. Esto puede reflejar limitaciones en la transmisión de los valores institucionales, así como una débil interiorización de la cultura corporativa.

El **24,0 %** considera que los valores se encuentran en un **nivel medio**, lo cual indica una percepción parcial de prácticas éticas y compromiso organizacional, aunque aún insuficientes para consolidar una identidad cultural sólida.

Por su parte, solo el **16,0 %** califica los valores en un **nivel alto**, lo que sugiere que una minoría del personal se identifica plenamente con los principios organizacionales y reconoce su aplicación en las actividades laborales.

Figura 2

D1 Valores organizacionales



Nota. Tabla 3.

Tabla 4*D2 Normas y políticas internas*

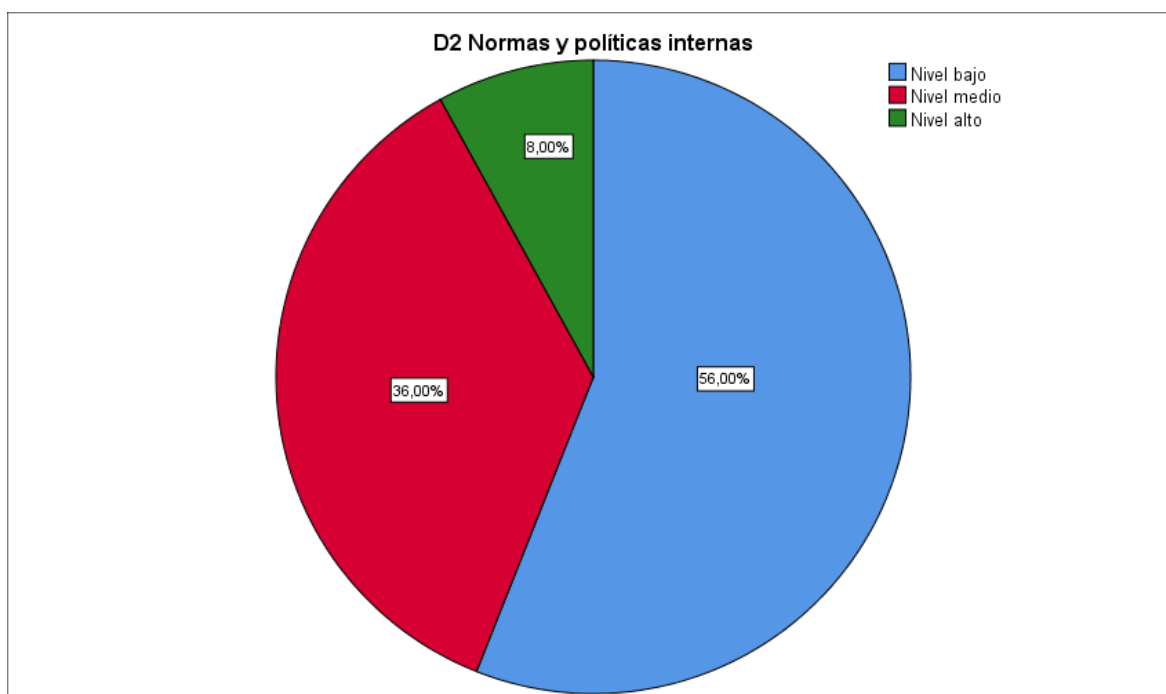
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	28	56,0	56,0	56,0
Nivel medio	18	36,0	36,0	92,0
Nivel alto	4	8,0	8,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota. SPSS versión 27.0.

En esta dimensión, el **56,0 % de los trabajadores** percibe las **normas y políticas internas** en un **nivel bajo**, lo que denota debilidades en la difusión, comprensión y cumplimiento de las disposiciones organizacionales. Esto podría estar relacionado con una falta de claridad en la comunicación de las normas o con una baja aceptación de las mismas por parte del personal.

El **36,0 %** considera que dichas normas se encuentran en un **nivel medio**, lo cual refleja un cumplimiento parcial y heterogéneo entre los trabajadores.

Finalmente, solo el **8,0 %** las ubica en un **nivel alto**, lo que indica que una proporción reducida de colaboradores percibe que las normas internas son claras, pertinentes y respetadas de manera efectiva.

Figura 3*D2 Normas y políticas internas*

Nota. Tabla 4.

Tabla 5*D3 Factores motivacionales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	17	34,0	34,0	34,0
Nivel medio	18	36,0	36,0	70,0
Nivel alto	15	30,0	30,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota. SPSS versión 27.0.

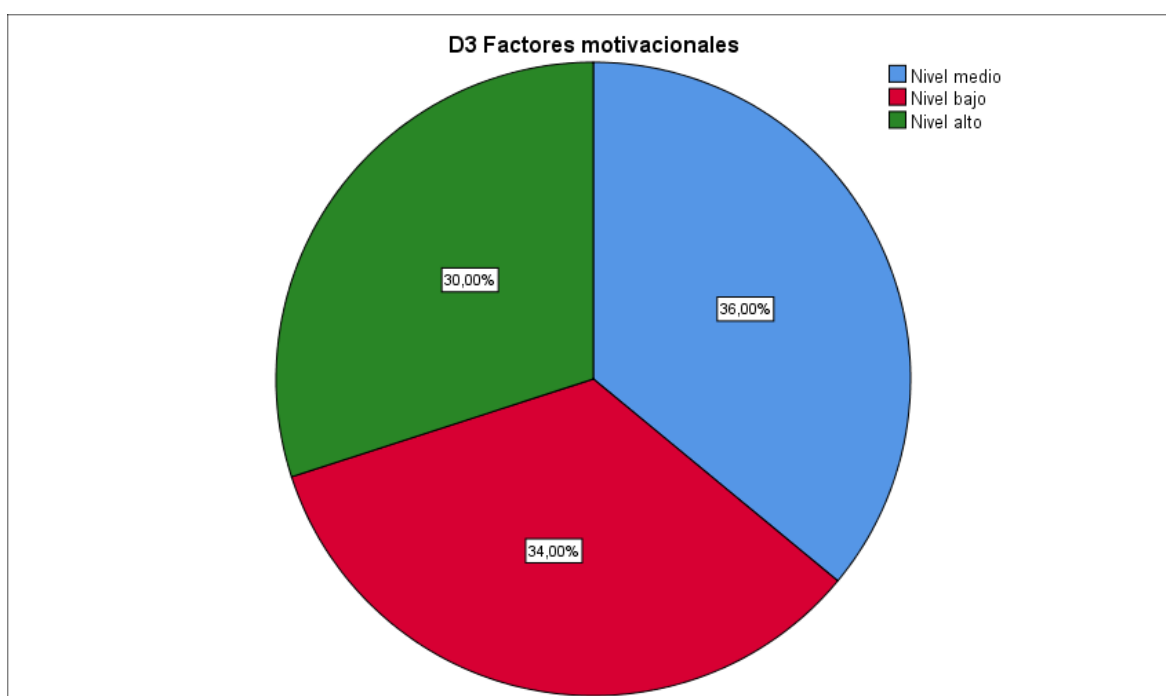
En cuanto a los **factores motivacionales**, los resultados muestran una distribución más equilibrada: el **34,0 % de los encuestados** los percibe en un **nivel bajo**, el **36,0 %** en un **nivel medio**, y el **30,0 %** en un **nivel alto**.

Esto indica que, a diferencia de las otras dimensiones, los trabajadores perciben con mayor heterogeneidad la motivación laboral, existiendo grupos que consideran suficientes las condiciones internas (reconocimiento, satisfacción personal), externas (remuneración, incentivos) y sociales (relaciones interpersonales), mientras que otros perciben deficiencias importantes.

En conjunto, estos resultados reflejan que la empresa presenta mayores carencias en la **transmisión de valores** y en el **cumplimiento de normas y políticas internas**, mientras que en los **factores motivacionales** existe un escenario más variado, donde una parte de los trabajadores reconoce esfuerzos de la empresa, aunque todavía insuficientes para motivar a la totalidad del personal.

Figura 4

D3 Factores motivacionales



Nota. Tabla 5.

Variable dependiente: Desempeño laboral

Tabla 6

VD Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	31	62,0	62,0	62,0
Nivel medio	8	16,0	16,0	78,0
Nivel alto	11	22,0	22,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

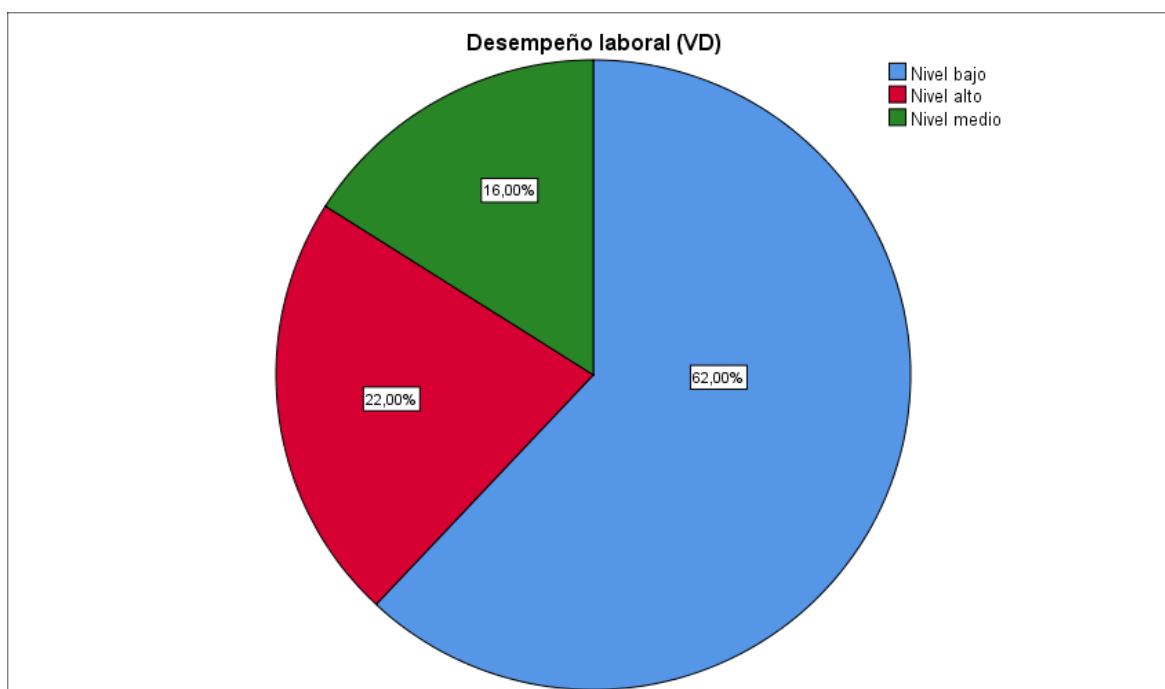
Nota. SPSS versión 27.0.

De acuerdo con los resultados, se observa que el **62,0 % de los encuestados** percibe el **desempeño laboral** en La Genovesa S.A.C. en un **nivel bajo**, lo que indica que la mayoría de los trabajadores presenta limitaciones en el cumplimiento de objetivos, en la eficiencia de sus tareas y en la calidad de los resultados alcanzados. Esta situación refleja la necesidad de fortalecer las competencias laborales y el compromiso del personal con la misión de la empresa.

Por otra parte, el **16,0 %** del personal considera que su desempeño se encuentra en un **nivel medio**, lo cual sugiere que un sector minoritario percibe avances parciales en la productividad, la adaptabilidad y la colaboración, aunque todavía sin consolidarse de manera uniforme en toda la organización.

Finalmente, el **22,0 %** de los trabajadores califica su desempeño en un **nivel alto**, lo que indica que una minoría evidencia un rendimiento laboral favorable, destacando por su eficiencia, disposición al cambio y capacidad de trabajo en equipo.

En síntesis, los resultados ponen de manifiesto que la mayor parte del personal presenta un desempeño laboral insuficiente, lo cual debe considerarse como una oportunidad para la implementación de estrategias de gestión que fortalezcan la productividad, promuevan la adaptabilidad y refuercen la colaboración dentro de la organización.

Figura 5*VD Desempeño laboral**Nota.* Tabla 6.**Tabla 7***D1 Productividad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	19	38,0	38,0	38,0
Nivel medio	14	28,0	28,0	66,0
Nivel alto	17	34,0	34,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota. SPSS versión 27.0.

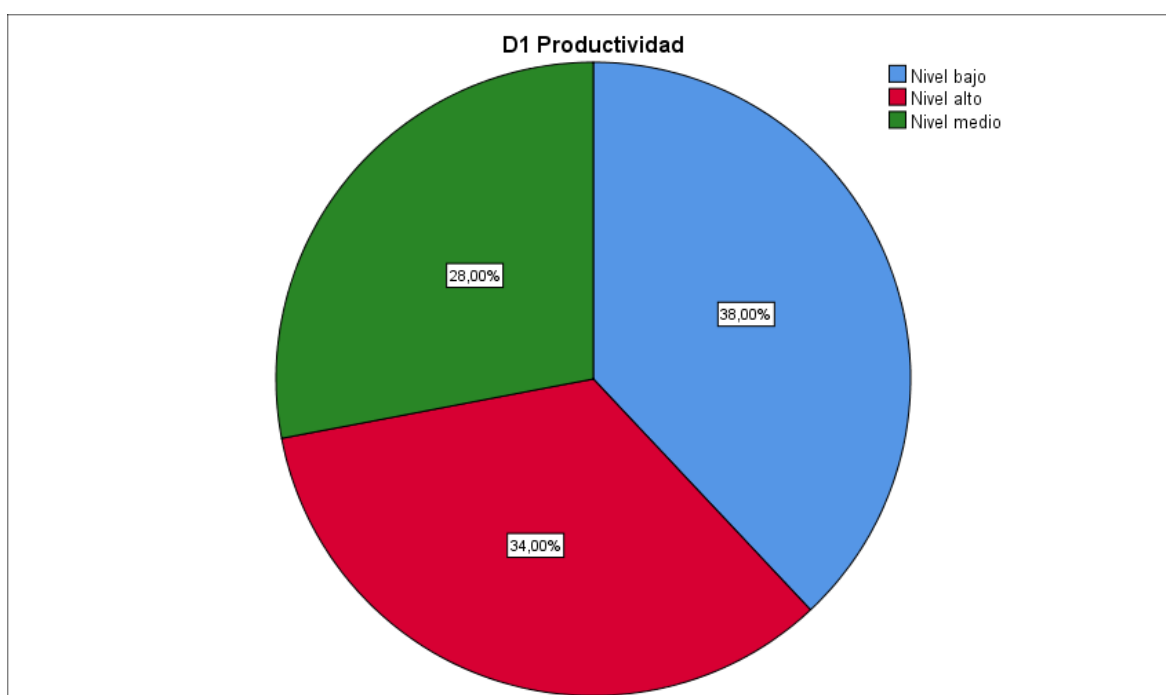
Los resultados muestran que el **38,0 % del personal** percibe su **productividad** en un **nivel bajo**, lo que evidencia que una parte importante de los trabajadores presenta dificultades en el cumplimiento de objetivos, eficiencia en las tareas y calidad de resultados.

El **28,0 %** de los encuestados la ubica en un **nivel medio**, lo cual refleja que algunos colaboradores cumplen parcialmente con los indicadores de productividad, aunque aún existen limitaciones que impiden alcanzar un nivel óptimo.

Por su parte, el **34,0 %** considera la productividad en un **nivel alto**, lo que indica que una proporción significativa de trabajadores muestra buen desempeño en términos de cumplimiento de metas y calidad del trabajo.

Figura 6

D1 Productividad



Nota. Tabla 7.

Tabla 8

D2 Adaptabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	19	38,0	38,0	38,0
Nivel medio	15	30,0	30,0	68,0
Nivel alto	16	32,0	32,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota. SPSS versión 27.0.

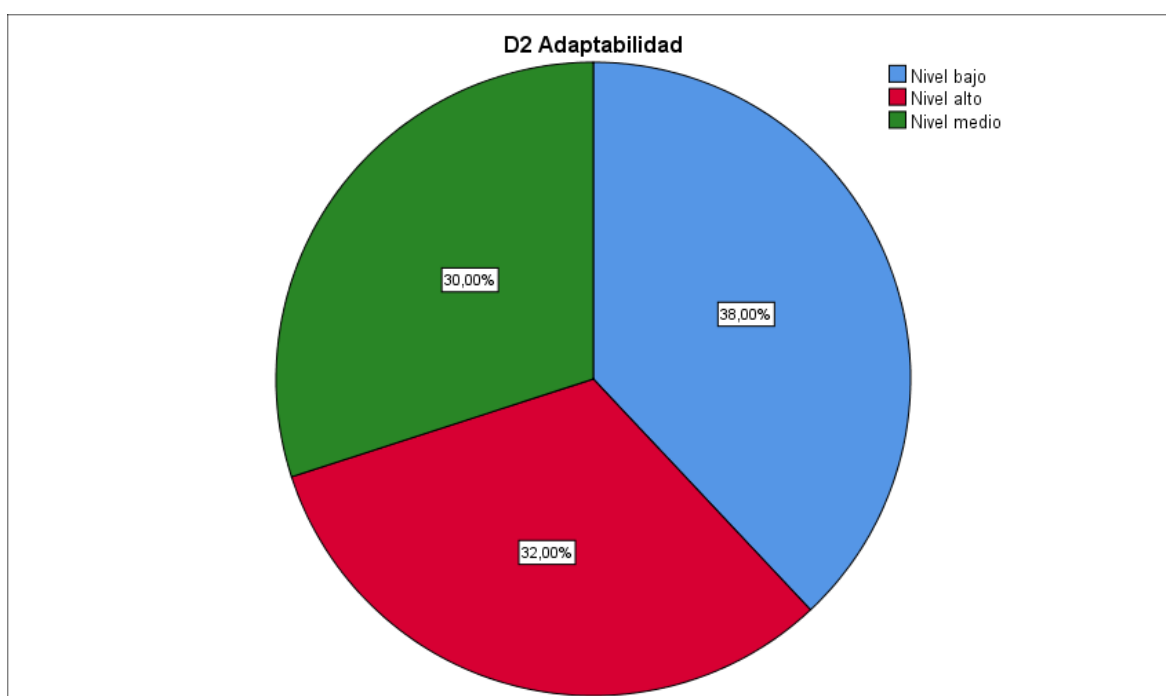
El **38,0 % del personal** percibe su **adaptabilidad** en un **nivel bajo**, lo que refleja dificultades en la capacidad para enfrentar cambios, asumir nuevas responsabilidades y adquirir nuevas habilidades.

El **30,0 %** considera la adaptabilidad en un **nivel medio**, lo que sugiere que un sector de trabajadores muestra cierta disposición al cambio, aunque aún requiere de apoyo organizacional para consolidar dicha capacidad.

El **32,0 %** la ubica en un **nivel alto**, evidenciando que casi un tercio del personal presenta buena capacidad de adaptación ante nuevas exigencias.

Figura 7

D2 Adaptabilidad



Nota. Tabla 8.

Tabla 9

D3 Colaboración

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	30	60,0	60,0	60,0
Nivel medio	9	18,0	18,0	78,0
Nivel alto	11	22,0	22,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota. SPSS versión 27.0.

Los resultados evidencian que el **60,0 % de los encuestados** percibe la

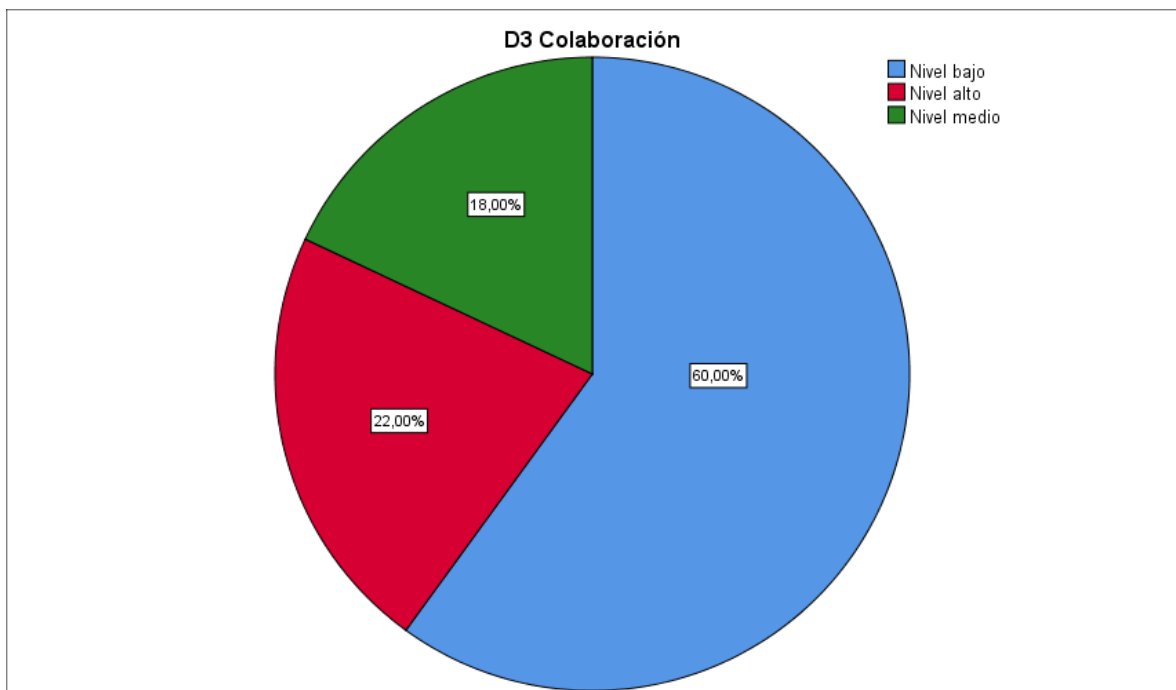
colaboración en un **nivel bajo**, lo que representa la mayoría del personal. Esto indica que existen deficiencias importantes en aspectos como el trabajo en equipo, la comunicación efectiva y la cooperación entre trabajadores.

Un **18,0 %** la ubica en un **nivel medio**, lo que refleja una percepción intermedia sobre la capacidad de cooperación y cohesión en el entorno laboral.

Solo el **22,0 %** considera la colaboración en un **nivel alto**, lo que sugiere que una minoría del personal percibe un entorno de trabajo colaborativo consolidado.

Figura 8

D3 Colaboración



Nota. Tabla 9.

Tabla 10

Tabla cruzada de las variables

			Cultura organizacional (VI)			Total
			Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	
Desempeño laboral (VD)	Nivel bajo	Recuento	18	6	7	31
		% dentro de Desempeño laboral (VD)	58,1%	19,4%	22,6%	100,0%
		% dentro de Cultura	60,0%	75,0%	58,3%	62,0%

Total	Nivel medio	organizacional (VI)				
		% del total	36,0%	12,0%	14,0%	62,0%
		Recuento	6	0	2	8
		% dentro de Desempeño laboral (VD)	75,0%	0,0%	25,0%	100,0%
		% dentro de Cultura organizacional (VI)	20,0%	0,0%	16,7%	16,0%
		% del total	12,0%	0,0%	4,0%	16,0%
	Nivel alto	Recuento	6	2	3	11
		% dentro de Desempeño laboral (VD)	54,5%	18,2%	27,3%	100,0%
		% dentro de Cultura organizacional (VI)	20,0%	25,0%	25,0%	22,0%
		% del total	12,0%	4,0%	6,0%	22,0%
		Recuento	30	8	12	50
		% dentro de Desempeño laboral (VD)	60,0%	16,0%	24,0%	100,0%
		% dentro de Cultura organizacional (VI)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	60,0%	16,0%	24,0%	100,0%

Nota. SPSS versión 27.0.

Los resultados de la tabla cruzada permiten observar la relación entre la cultura organizacional (VI) y el desempeño laboral (VD) del personal de La Genovesa S.A.C. En primer lugar, se aprecia que dentro del grupo de trabajadores que presentan un desempeño laboral bajo (62,0 % del total), la mayoría también percibe la cultura organizacional en un nivel bajo (58,1 %), mientras que proporciones menores la ubican en un nivel medio (19,4 %) y en un nivel alto (22,6 %). Esto sugiere que un bajo desempeño laboral tiende a asociarse con una débil cultura organizacional.

En el caso de los trabajadores que calificaron su desempeño laboral en un nivel medio (16,0 % del total), se observa que predominan quienes perciben una cultura organizacional baja (75,0 %), mientras que solo el 25,0 % la considera alta, y ninguno la percibe en nivel medio. Este resultado indica que incluso cuando el desempeño se percibe en un nivel intermedio, la mayoría de los trabajadores siguen evaluando negativamente la cultura organizacional de la empresa.

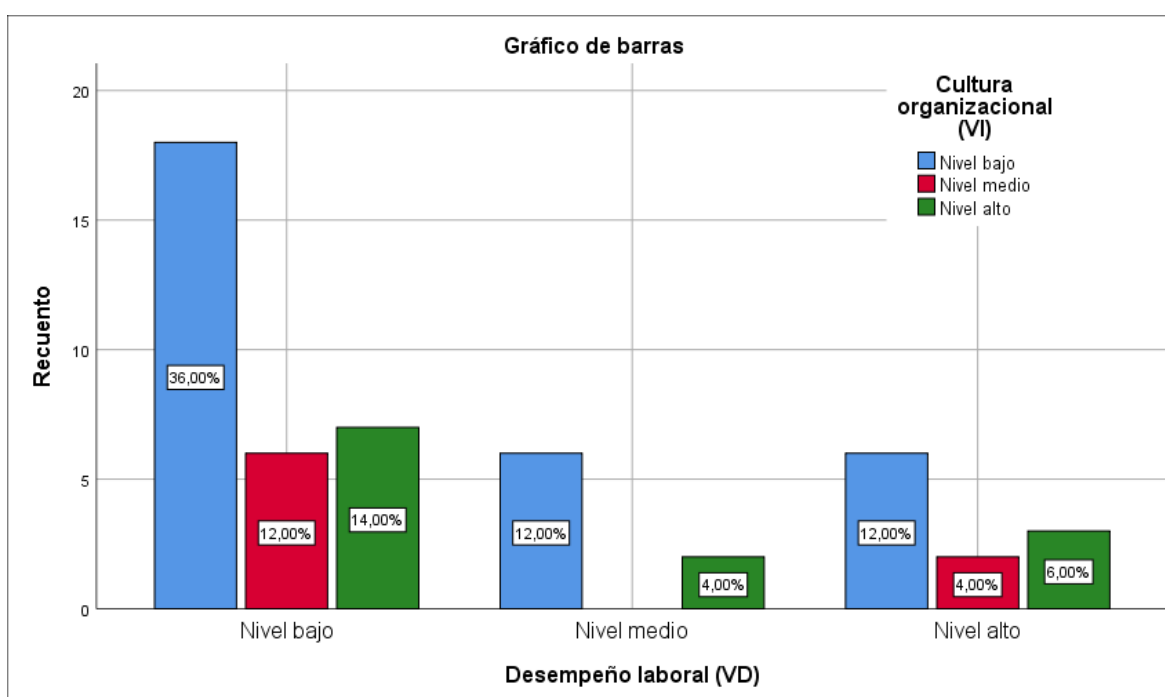
Por último, entre los colaboradores que manifestaron un desempeño laboral alto (22,0 % del total), se aprecia una mayor dispersión: el 54,5 % percibe la cultura

organizacional en nivel bajo, el 18,2 % en nivel medio y el 27,3 % en nivel alto. Aunque en este grupo se incrementa la proporción de quienes valoran positivamente la cultura organizacional, sigue destacando la percepción de debilidades culturales.

En conjunto, los resultados reflejan que, en todos los niveles de desempeño laboral, existe una tendencia predominante a considerar la cultura organizacional en un nivel bajo. Sin embargo, se observa que conforme mejora el desempeño laboral (de bajo a alto), aumenta también la proporción de trabajadores que perciben la cultura organizacional en un nivel alto, lo que refuerza la hipótesis de que una cultura organizacional sólida se asocia con un mejor desempeño del personal.

Figura 9

Tabla cruzada de las variables



Nota. Tabla 10.

Prueba de normalidad

Previo a la contrastación de hipótesis, se verificó si las variables cumplían con el supuesto de normalidad en función de los datos obtenidos mediante sus respectivos instrumentos de medición. Para ello, se aplicó la prueba estadística de Shapiro-Wilk, considerando que la muestra estuvo conformada por 50 elementos. Esta prueba permitió determinar si los datos seguían una distribución normal en el contexto del estudio.

1) Formular hipótesis

H_0 : La distribución de la variable en estudio **es normal**

H_1 : La distribución de la variable en estudio **no es normal**.

2) Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

3) Estadística de prueba

Se utilizó el estadístico de Shapiro-Wilk, el cual evalúa la normalidad de los datos. El criterio de decisión establece que, si el valor de significancia (p-valor) es mayor que 0,05, no se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que los datos presentan una distribución normal. Por el contrario, si el p-valor es menor que 0,05, se rechaza la hipótesis nula, indicando que los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 11

Pruebas de normalidad

Instrumentos de medición	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
VI Cultura organizacional	,964	50	,129
VD Desempeño laboral	,932	50	,007

Nota. SPSS versión 27.0.

4) Decisión

Para Cultura organizacional (VI) se acepta la normalidad.

Para Desempeño laboral (VD) no se cumple la normalidad.

5) Conclusión

Dado que al menos una de las variables (Desempeño laboral) no sigue una distribución normal, en el contraste de hipótesis y análisis correlacional se debe optar por pruebas estadísticas no paramétricas, como el coeficiente Rho de Spearman o la regresión ordinal, en lugar de pruebas paramétricas.

Contraste de hipótesis**Hipótesis general**

La cultura organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025

1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : La cultura organizacional NO influye significativamente en el desempeño laboral del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025.

H_1 : La cultura organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025.

2) Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

3) Estadístico de prueba

Tabla 12

Contraste de la hipótesis general

				VD: Desempeño laboral
Rho de VI: Cultura organizacional	Coefficiente	de		,996
Spearman	correlación			
	Sig. (bilateral)			,001
	N			50

Nota. SPSS versión 27.0.

4) Decisión:

Dado que el valor de significancia $p = 0,001$ es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

5) Conclusión:

Se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal de La Genovesa S.A.C., en la ciudad de Tacna durante el año 2025.

El coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,996$) evidencia una relación positiva y de magnitud muy alta, lo que indica que a medida que se fortalece la cultura organizacional en la empresa, el desempeño laboral de los trabajadores también tiende a mejorar significativamente.

Hipótesis específica 1

La cultura organizacional influye significativamente en la productividad del

personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025

1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : La cultura organizacional NO influye significativamente en la productividad del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025.

H_1 : La cultura organizacional influye significativamente en la productividad del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025.

2) Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

3) Estadístico de prueba

Tabla 13

Contraste de la hipótesis 1

		D1	Productividad
		(Y)	
Rho de VI: Cultura organizacional (X)	Coefficiente de correlación		,797
Spearman	Sig. (bilateral)		,037
	N		50

Nota. SPSS versión 27.0.

4) Decisión

Dado que el valor de significancia $p = 0,037$ es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

5) Conclusión

Se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y la productividad del personal de La Genovesa S.A.C., en la ciudad de Tacna durante el año 2025.

El coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,797$) muestra una relación positiva y fuerte, lo que significa que un mayor nivel de cultura organizacional se asocia con un incremento en la productividad de los trabajadores.

Hipótesis específica 2

La cultura organizacional influye significativamente en la adaptabilidad del

personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025.

1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : La cultura organizacional NO influye significativamente en la adaptabilidad del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025.

H_1 : La cultura organizacional influye significativamente en la adaptabilidad del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025.

2) Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

3) Estadístico de prueba

Tabla 14

Contraste de la hipótesis 2

		D2	Adaptabilidad
		(Y)	
Rho	de VI: Cultura organizacional (X)	de	,830
Spearman	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		,031
	N		50

Nota. SPSS versión 27.0.

4) Decisión

Dado que el valor de significancia $p = 0,031$ es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

5) Conclusión

Se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y la adaptabilidad del personal de La Genovesa S.A.C., en la ciudad de Tacna durante el año 2025.

El coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,830$) evidencia una relación positiva y fuerte, lo cual implica que un mayor nivel de cultura organizacional favorece la capacidad de los trabajadores para adaptarse a nuevas responsabilidades, cambios organizacionales y adquisición de nuevas habilidades.

Hipótesis específica 3

La cultura organizacional influye significativamente en la colaboración del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025.

1) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : La cultura organizacional NO influye significativamente en la colaboración del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025.

H_1 : La cultura organizacional influye significativamente en la colaboración del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025.

2) Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

3) Estadístico de prueba

Tabla 15

Contraste de la hipótesis 3

		D3 Colaboración (Y)
Rho de VI: Cultura organizacional (X)	Coefficiente de	,736
Spearman	correlación	
	Sig. (bilateral)	,011
	N	50

Nota. SPSS versión 27.0.

4) Decisión

Dado que el valor de significancia $p = 0,011$ es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

5) Conclusión

Se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y la colaboración del personal de La Genovesa S.A.C., en la ciudad de Tacna durante el año 2025.

El coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,736$) indica una relación positiva y considerablemente fuerte, lo que implica que una mejor cultura organizacional se asocia con mayores niveles de trabajo en equipo, comunicación efectiva y cooperación entre los trabajadores.

Prueba Tau-b de Kendall hipótesis general

En el presente estudio se vio necesario realizar esta prueba para reforzar o comprobar los resultados obtenidos con la prueba de correlación aplicada anteriormente, obteniendo lo siguiente:

Tabla 16

Prueba Tau-b de Kendall

Correlaciones				Cultura organizacional (VI)	Desempeño laboral (VD)
Tau_b de Kendall	Cultura organizacional (VI)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	de	1,000	1,000
				.	,000
				50	50
	Desempeño laboral (VD)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	de	1,000	1,000
				,000	.
				50	50

Nota. SPSS versión 27.0.

Los resultados evidencian que existe una relación positiva, perfecta y estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral ($\tau = 1.000$, $p < 0.001$). Esto indica que, conforme aumenta la percepción de cultura organizacional, también aumenta de manera directamente proporcional el desempeño laboral del personal de La Genovesa S.A.C., sin presencia de discordancias en los rangos observados.

Se concluye que la cultura organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal, dado que se encontró una correlación perfecta y altamente significativa entre ambas variables ($\tau = 1.000$; $p < 0.001$), lo que confirma la hipótesis planteada.

4.2. Discusión de resultados

El presente estudio investigó "Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025", teniendo como objetivo general identificar cómo influye la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal. Los resultados evidencian un coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 0,996$ con un valor de significancia $p = 0,001$, lo cual indica una relación positiva, muy fuerte y estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. Este hallazgo es coherente con la investigación de Gonzales (2021), quien determinó que la cultura organizacional ejerce un impacto

directo en el desempeño de los trabajadores de la empresa T-Perú, subrayando la importancia de los valores compartidos y el compromiso interno. Asimismo, coincide con Paz (2020), quien encontró que en organizaciones peruanas una cultura sólida fomenta conductas proactivas y mejora los niveles de productividad, adaptabilidad y colaboración.

Para el primer objetivo: Identificar cómo influye la cultura organizacional en la productividad del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025. Los resultados obtenidos muestran un coeficiente de Spearman $\rho = 0,797$ con $p = 0,037$, evidenciando una relación positiva y fuerte entre la cultura organizacional y la productividad. Este hallazgo es coherente con lo reportado por Mamani (2019), quien señaló que el fortalecimiento de la cultura organizacional en empresas textiles de Arequipa se asocia a un incremento notable en la eficiencia productiva y en la calidad de los resultados. Del mismo modo, Cruz (2022) halló que la existencia de valores organizacionales bien definidos incrementa la motivación y, con ello, la productividad de los colaboradores.

Para el segundo objetivo: Identificar cómo influye la cultura organizacional en la adaptabilidad del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025. Los resultados muestran un coeficiente de Spearman $\rho = 0,830$ con $p = 0,031$, lo que indica una relación positiva y fuerte entre la cultura organizacional y la adaptabilidad del personal. Este hallazgo es consistente con Flores (2021), quien demostró que en empresas de servicios la adaptabilidad del personal está determinada en gran medida por la flexibilidad de la cultura organizacional. Asimismo, coincide con Hernández (2020), quien encontró que trabajadores con mayor identificación cultural muestran mejor disposición al cambio, facilitando la innovación y el aprendizaje organizacional.

Para el tercer objetivo: Identificar cómo influye la cultura organizacional en la colaboración del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025. Los resultados obtenidos revelan un coeficiente de Spearman $\rho = 0,736$ con $p = 0,011$, lo cual indica una relación positiva y considerablemente fuerte entre la cultura organizacional y la colaboración del personal. Este hallazgo es coherente con Ramírez (2022), quien reportó que el fortalecimiento de la cultura de trabajo en equipo favorece la cooperación y la comunicación entre trabajadores en instituciones públicas. De igual modo, coincide con Vargas (2021), quien encontró que una cultura organizacional basada en la confianza y la apertura fortalece la colaboración y el clima laboral positivo en organizaciones privadas.

CONCLUSIONES

Primera:

Se concluye que la cultura organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna en el año 2025, evidenciado por un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,996$; $p = 0,001$), lo que demuestra una relación positiva y muy fuerte entre ambas variables.

Segunda:

Respecto a la productividad, se determinó que existe una relación positiva y fuerte con la cultura organizacional ($\rho = 0,797$; $p = 0,037$). Esto implica que la eficiencia y el cumplimiento de metas de los trabajadores dependen en gran medida de la solidez de la cultura organizacional, principalmente de los valores compartidos y la claridad en los objetivos institucionales.

Tercera:

En relación con la adaptabilidad, se evidenció una correlación positiva y fuerte con la cultura organizacional ($\rho = 0,830$; $p = 0,031$), lo que refleja que la identificación con los valores institucionales y el respeto por las normas internas favorecen la disposición del personal para enfrentar cambios, asumir nuevas responsabilidades y adquirir nuevas competencias.

Cuarta:

En la dimensión de colaboración, los resultados muestran una correlación positiva y considerablemente fuerte con la cultura organizacional ($\rho = 0,736$; $p = 0,011$). Esto indica que un entorno laboral basado en normas claras, valores compartidos y motivación fomenta el trabajo en equipo, la comunicación efectiva y la cooperación entre los colaboradores.

RECOMENDACIONES

Primera:

La empresa debe implementar programas de fortalecimiento de la cultura organizacional, orientados a reforzar la identificación con la misión, visión y valores institucionales, mediante talleres de sensibilización, campañas internas de comunicación y reconocimiento de buenas prácticas.

Segunda:

Se recomienda mejorar la difusión y cumplimiento de las normas y políticas internas, asegurando que sean comprendidas por todos los trabajadores y que su aplicación sea coherente, justa y participativa, de modo que se incremente el sentido de pertenencia y el compromiso organizacional.

Tercera:

La organización debe potenciar los factores motivacionales, tanto internos (reconocimiento, desarrollo personal) como externos (remuneración, incentivos, condiciones de trabajo), ya que estos inciden directamente en la productividad y adaptabilidad del personal.

Cuarta:

Es necesario fomentar la colaboración y el trabajo en equipo a través de capacitaciones en habilidades sociales, actividades de integración y el establecimiento de metas colectivas, con el fin de consolidar un clima organizacional que facilite la cooperación, la comunicación fluida y el logro de objetivos comunes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abud y Verdur. (2023). *La cultura organizacional de OSDOP-Delegación Jujuy y su incidencia en el desempeño laboral de sus empleados*. Obtenido de Ucasal: https://bibliotecas.ucasal.edu.ar/opac_css/index.php?lvl=cmspage&pageid=24&id_notice=74356
- Aliaga et al. (2023). *La cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral: revisión aplicada*. Obtenido de Ulima: <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/18175>
- Basto, A. (2021). *La motivación y el liderazgo como factor determinante en la productividad empresarial*. Obtenido de UCC: <https://repository.ucc.edu.co/items/6042b059-c060-4f86-82ef-9b0c58af3901>
- BCG. (2023). *Alrededor del 80% de las empresas de todo el mundo clasifican la innovación como una de las tres principales prioridades para 2023*. Obtenido de Consulting Group - BCG: <https://www.bcg.com/press/7july2023-alrededor-del-80-de-las-empresas-de-todo-el-mundo-clasifican-la-innovacion-como-una-de-las-tres-principales-prioridades-para-2023>
- Bilalli et al. (2023). *El rol de la cultura organizacional en el compromiso de los empleados*. Obtenido de Negocios: Teoría y Práctica, 24 (1), 109–122: https://journals.vilniustech.lt/index.php/BTP/article/view/17241?utm_source=chatgpt.com
- Bravo et al. (2024). *Diagnóstico de cultura organizacional en una empresa comercializadora de electrodomésticos*. Obtenido de Universidad del Azuay: <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/15183>
- Calderon, E. (2023). *Impacto de la cultura organizacional en el desempeño de los docentes de una institución educativa de nivel superior tecnológico*. Obtenido de UPC: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/669663>
- Cheng et al. (2022). *El impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral individual con la cultura nacional de las empresas del Estrecho como moderador*. Obtenido de Sustainability, v 14: <https://www.mdpi.com/2071-1050/14/11/6897>
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Obtenido de La academia: <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Crispin, J. (2022). *La cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado*. Obtenido de UNAS: <https://repositorio.unas.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f35f078d-627c-4077-9c38->

8a88af8744bb/content

- Flores y Anarcaya. (2022). *Factores sociodemográficos relacionados a la motivación y satisfacción laboral de trabajadores en tiempos de Pandemia de una empresa privada* Lima, 2021. Obtenido de UPEU: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5385/Eliana_Tesis_Licenciatura_2022.pdf?sequence=1
- Fuentes, G. (2023). *La Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores en una Importadora de Otavalo-Ecuador diciembre 2022-marzo 2023*. Obtenido de UCE: <https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/c6c173c3-b90a-4876-87e4-d1a3c10f447e>
- Girón, C. (2023). *Factores que influyen en el nivel de adaptabilidad en trabajadores de una empresa privada en Guatemala*. Obtenido de USAC: <http://www.repositorio.usac.edu.gt/19673/>
- Gonzales, Y. (2024). *Cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de salud en un Establecimiento III 2 de la Libertad, 2023*. Obtenido de UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/141589>
- González, N. (2023). *La Cultura y Clima Organizacional como Claves para la Satisfacción Laboral y Compromiso con los Objetivos Organizacionales*". Obtenido de Biblioteca Galileo: <https://biblioteca.galileo.edu/xmlui/handle/123456789/1545>
- Guillermo y Rimac. (2023). *Cultura organizacional y desempeño laboral en la empresa de transportes Expreso Nacional Cerro de Pasco S.R.L. 2022*. Obtenido de Universidad Continental: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14422/2/IV_PG_MBA_TE_Guillermo_Lody_2023.pdf
- Hernández, J. (2021). *Diseño e implementación de un sistema de enfriamiento por agua "chiller" mediante sistema scada para el taller H frío*. Obtenido de UPS: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23218/1/UPS-GT003929.pdf>
- Huamán y Maldonado. (2024). *La comunicación interna y su influencia en la cultura organizacional de Minera Las Bambas - 2024*. Obtenido de Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC): <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/684585>
- Manco et al. (2025). *Desempeño laboral y su relación con el clima organizacional en los principales supermercados peruanos en 2025*. Obtenido de Esan: <https://repositorio.esan.edu.pe/items/345c53e6-b8a9-4665-9ca1-95c02b1d774f>

- Manterola, C., Hernández, M., Otzen, T., Espinoza, M., & Grande, L. (Febrero de 2023). morfológicas, Estudios de corte transversal. un diseño de investigación a considerar en ciencias. *Revista Internacional de Morfología*, 41(1), 146-155. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022023000100146>
- Martínez, A. (2022). *Análisis de la cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Aguavital 2021*. Obtenido de Universidad Privada de Tacna: https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2548?utm_source=chatgpt.com
- Martínez, O. (2022). *La motivación laboral como componente gerencial productivo para favorecer el clima organizacional de las empresas en Colombia*. Obtenido de Areandina: <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/4525>
- Méndez et al. (2022). *La cultura organizacional y su efecto en el desempeño empresarial*. Obtenido de Revista Uisrael: <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/re/article/view/718/809>
- Méndez et al. (2023). *La cultura organizacional y su efecto en el desempeño empresarial*. Obtenido de Revista Uisrael: <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/re/article/view/718>
- Menoscal, M. (2023). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la microempresa Arlette del cantón Santa Elena, año 2022*. Obtenido de Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9334>
- MTPE. (2023). *Informe trimestral del mercado laboral*. Obtenido de Ministro de Trabajo y Promoción del Empleo MTPE: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5543656/4930047-ite-2023-t2%282%29.pdf?v=1703860060>
- Noreña, D. (2023). *Diccionario de investigación*. Obtenido de Universidad de Lima: https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10889/Nore%C3%B1a_Diccionario-de-Investigacion.pdf?sequence=1
- Paz y Edgar. (2024). *Factores motivacionales asociados al rendimiento de un grupo de deportistas de una escuela de voleibol en la ciudad de Cartago*. Obtenido de UAN: https://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/9212/3/2023_EdgarCusis.pdf
- Portella, B. (2023). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la Región Policial Tacna, 2022*. Obtenido de Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann: <https://repositorio.unjbg.edu.pe/items/8c0ae81d-5bc0-4aa1-9f8b-108827b51b63>

- Rebollo y Ábalos. (2022). *Metodología de la Investigación/Recopilación*. Obtenido de Editorial: EPUB:
<https://books.google.es/books?id=vbWHEAAQBAJ&lpg=PT3&dq=2022%20EI%20dise%C3%B1o%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ser%C3%A1%20no%20experimental%20de%20corte%20transversal.%20Este%20tipo%20de%20dise%C3%B1o%20de%20investigaci%C3%B3n%20implica%20la%20recopil>
- Salas, D. (2020). *La encuesta y el cuestionario*. Obtenido de Investigaliacr:
<https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>
- Sanchez, E. (2022). *Los Factores Motivacionales y el Clima Organizacional de una Empresa del Sector Tecnologías de la Información en Lima, 2022*. Obtenido de UTP:
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/7122/E.Sanchez_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sucari et al. (2024). *Manual de tesis correlacional Tecnología Inudi Perú S.A.C*. Obtenido de Instituto Universitario de Innovación Ciencia y:
https://editorial.inudi.edu.pe/plus/public/main_teaching/main/public/pdfuniversitario/67d2fa11ab640_LIB.IP-015-Manual%20de%20tesis%20correlacional.pdf
- Valle, A. (Marzo de 2022). *La investigación descriptiva con enfoque cualitativo en educación*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Perú:
<https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2022/04/28145648/GUIA-INVESTIGACION-DESCRIPTIVA-20221.pdf>
- Villanueva, C. (2022). *La motivación laboral y su influencia en la cultura organizacional de los gobiernos locales de la provincia de Tacna 2021*. Obtenido de Universidad Privada de Tacna : <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2286>
- Vizcaíno, P., Cedeño, R., & Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. doi:10.37811/cl_rcm.v7i4.7658
- Zaragoza, W., Pineda, J., Salazar, L., & Silva, G. (2023). Desempeño laboral: revisión literaria. *Commercium Plus*, 5(1), 1-12. Obtenido de https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commercium_plus/article/view/638
- Zurita et al. (2023). *Motivación laboral del personal y productividad: elementos esenciales para el desarrollo organizacional*. Obtenido de Dominio de las Ciencias: Vol. 9: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/3576>

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal de La Genovesa S.A.C. de la ciudad de Tacna, 2025

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES		METODOLOGÍA
P. General: ¿Cómo influye la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025?	O. General: Identificar cómo influye la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025.	H. General: La cultura organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025.	Variable independiente: Cultura organizacional		Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Correlacional - Causal Diseño: No experimental, transversal. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
			Dimensiones	Indicadores	
			1. Valores organizacionales	1.1. Identificación con los valores de la organización 1.2. Compromiso con la visión y misión empresarial 1.3. Prácticas éticas promovidas por la empresa	
			2. Normas y políticas internas	2.1. Nivel de conocimiento de las políticas organizacionales 2.2. Grado de cumplimiento de normas internas 2.3. Flexibilidad de las normas frente a situaciones excepcionales 2.4. Aceptación de las políticas por parte del personal	
P. Específicos ¿Cómo influye la cultura organizacional en la productividad del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025?	O. Específicos Identificar cómo influye la cultura organizacional en la productividad del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025.	H. Específicas La cultura organizacional influye significativamente en la productividad del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025	3. Factores motivacionales	3.1. Factores internos 3.2. Factores externos 3.3. Factores sociales	Población: 50 empleados Muestra: Idem.
			Variable dependiente: Desempeño laboral		
¿Cómo influye la cultura organizacional en la adaptabilidad del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025?	Identificar cómo influye la cultura organizacional en la adaptabilidad del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025.	La cultura organizacional influye significativamente en la adaptabilidad del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025	Dimensiones	Indicadores	
			4. Productividad	4.1. Cumplimiento de objetivos y metas establecidas 4.2. Eficiencia en la realización de tareas 4.3. Calidad del trabajo realizado	
¿Cómo influye la cultura organizacional en la colaboración del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025?	Identificar cómo influye la cultura organizacional en la colaboración del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025.	La cultura organizacional influye significativamente en la colaboración del personal de La Genovesa S.A.C., de la ciudad de Tacna, 2025			

5. Adaptabilidad	5.1. Capacidad para asumir nuevas responsabilidades 5.2. Flexibilidad ante cambios 5.3. Aprendizaje de nuevas habilidades rápidamente
6. Colaboración	6.1. Trabajo en equipo y cooperación 6.2. Comunicación efectiva 6.3. Participación en proyectos grupales

Anexo 2: Instrumentos

Cuestionario 1

La presente encuesta es totalmente anónima, ya que no se requerirá de ningún dato personal de quien responde, por lo que, se le solicita marcar con una "X" la respuesta que se ajuste más a su opinión o experiencia. Asimismo, se le agradece de antemano por su participación.

1 totalmente en desacuerdo

2 En desacuerdo

3 Indiferencia

4. De acuerdo

5 Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferencia	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
V1 Cultura Organizacional						
1	La organización muestra una constante preocupación por mantener un excelente clima laboral.	1	2	3	4	5
2	Las directrices establecidas en la política laboral de la empresa son aceptadas y cumplidas por todos los colaboradores y demás miembros de la organización.	1	2	3	4	5
3	En su opinión personal la empresa impone normas y valores que no están alineados con sus principios y valores morales.	1	2	3	4	5
4	La empresa mantiene un sistema de recompensas que mejoren y estimulen la productividad laboral.	1	2	3	4	5
5	Los jefes y superiores de la organización muestran esfuerzos por mantener motivados a sus colaboradores	1	2	3	4	5
6	El sistema de creencias e ideas generales de la empresa aportan estabilidad y guían la conducta de los colaboradores hacia un buen accionar.	1	2	3	4	5
7	La empresa promueve la práctica de valores organizacionales de manera que todos se sientan identificados con ella.	1	2	3	4	5
8	La empresa se preocupa por generar un ambiente laboral que estimule a los trabajadores a dar lo mejor de sí mismos.	1	2	3	4	5
9	Dentro de la empresa se percibe una preocupación por el bienestar laboral (medidas que aseguren una excelente calidad de vida y satisfacción laboral) de los de todos los colaboradores.	1	2	3	4	5
10	Considera que la empresa valora y aprovecha adecuadamente la participación, opiniones y aportes de los colaboradores.	1	2	3	4	5

V2 Desempeño Laboral						
11	Asume la importancia de realizar sus actividades laborales y lograr las metas planteadas por la organización tomado en cuenta el ahorro de los recursos (materiales, insumos, tiempo, dinero, etc.) con los que se cuenta.	1	2	3	4	5
12	Asume una conducta enfocada en el cumplimiento y logro de resultados positivos cumpliendo con las tareas, metas y objetivos organizacionales.	1	2	3	4	5
13	Muestra esfuerzos por aportar y mejorar la calidad de sus actividades laborales en su área de trabajo.	1	2	3	4	5
14	Demuestra actitudes positivas para trabajar colaborativamente con sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
15	Se comunica asertivamente, participando activamente, expresando sus opiniones, emociones y sentimientos ante sus compañeros y superiores.	1	2	3	4	5
16	Demuestra interés y disposición para resolver conflictos que surjan dentro de la empresa.	1	2	3	4	5
17	Se relaciona e interactúa positivamente con sus compañeros de trabajo, respetando las ideas, pensamientos y puntos de vista de cada uno.	1	2	3	4	5
18	Mantiene una actitud positiva, energía y deseo de cumplir con sus funciones en su puesto de trabajo, identificándose con la empresa y grupo de trabajo.	1	2	3	4	5
19	Muestra proactividad y esmero en su actuar para buscar soluciones novedosas y oportuna en relación con lo esperado en su puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
20	Mantiene un alto grado de compromiso, demostrando mayor esfuerzo y responsabilidad para ayudar a contribuir de manera positiva en la empresa.	1	2	3	4	5

Nota. Obtenido de Guillermo y Rimac (2023).

Anexo 3: Fotografías de la realización de encuestas al personal de La Genovesa S.A.C.



