

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONÓMICAS



TESIS

CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA VIPLASTIC S.A.C DISTRITO DE
INDEPENDENCIA, LIMA 2019.

Presentado por:

BACH.ADM. Rosa de Abril Cornejo Córdova

Asesor:

Mg. Edinson Fernandez Vega

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

LIMA- PERU

2019

DEDICATORIA

A mis padres Raúl Cornejo Ramírez
y Elva Rosa Córdova Palacios por
su amor y apoyo incondicional
porque sin ustedes no hubiese
logrado mis metas trazadas, ustedes
son mi fuerza y principal
motivación. A mí novio
Hildebrando por ser la inspiración
de mis sueños y compartirlos juntos.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitir culminar mis estudios satisfactoriamente. A mis padres porque me han brindado todo lo que soy como persona, mis principios, mis valores y perseverancia. Gracias por su amor infinito, por sus palabras, por cada llamada donde me hacían saber su preocupación sobre mis avances. Por ayudarme siempre en los momentos difíciles y querer siempre lo mejor para mí, por su apoyo moral y económico porque el esfuerzo que han hecho, merece ser mencionado. Gracias a mi novio por estar dispuesto acompañarme en todo momento y ser una razón más de todo esto, contigo he aprendido a ser cada día mejor y mirar la vida de otra perspectiva.

A mi Hermano, tíos primos y amistades. Por su apoyo y palabras de aliento. Gracias a todos.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, presento a vuestra consideración la tesis titulada: **“Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C”** con el propósito de obtener el **título profesional de Licenciada en Administración.**

Espero que la presente tesis sea de su satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

Lima, febrero del 2019

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
-------------------	----

AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE	iv
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación Problemática.....	1
1.2 Problemas de la Investigación.....	4
1.2.1Problema General	4
1.2.2Problemas Específicos.....	5
1.3 Justificación.....	5
1.3.1Justificación teórica.....	5
1.3.2Justificación práctica	5
1.4 Objetivos de la Investigación	6
1.4.2Objetivos específicos.....	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes de la Investigación	8
2.2 Bases Teóricas	15
2.3 Glosario de Términos	41
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	44
3.1 Hipótesis General	44
3.2 Hipótesis Específicas.....	44
3.3 Identificación de Variables.....	44
3.4 Operacionalización de variables:.....	45
3.5 Matriz de Consistencia	45
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	47
4.1 Tipo de la Investigación	47
4.2 Nivel de investigación	47
CAPÍTULO V PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	52
5.1 Análisis e Interpretación de Resultados	52
5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS.....	70

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	90
CONCLUSIONES	91
RECOMENDACIONES.....	92
BIBLIOGRAFÍA	93
ANEXOS	99

INDICE DE TABLAS

Tabla No 1¿Me piden opinión para mejorar aspectos relacionados con mi trabajo?	52
Tabla No 2¿Mi jefe me ayuda a que yo aprenda a tomar mis propias decisiones?	53
Tabla No 3¿Recibo entrenamiento por parte del personal de la empresa para hacer mejor mi trabajo?	54
Tabla No 4¿Soy puntual con las actividades encomendadas por la empresa?	55
Tabla No 5¿Siento un clima de confianza y apertura general en la empresa?	56
Tabla No 6¿Respeto las sugerencias que hacen mis compañeros?	57
Tabla No 7¿Cree que lo más importante es cumplir con las metas establecidas?	58
Tabla No 8¿La empresa evalúa a cada trabajador según sus resultados?	59
Tabla No 9¿El dueño (propietario) de la empresa da prioridad en las mejoras en cuanto a la calidad en el producto / servicio que recibe el cliente?	60
Tabla No 10¿Tengo experiencia laboral en el puesto de trabajo?	61
Tabla No 11¿Tengo estudios financiados por la empresa?	62
Tabla No 12¿Me capacito y actualizo permanentemente?	63
Tabla No 13¿Mis objetivos personales se adaptan con los de la empresa?	64
Tabla No 14¿Hago mis funciones para alcanzar mis objetivos planeados?	65
Tabla No 15¿Soy capaz de prevenir situaciones de incertidumbre?	66
Tabla No 16¿Siento que la empresa brinda las herramientas necesarias para desempeñar mis funciones?	67
Tabla No 17¿Manifiesto habilidades de liderazgo durante mi desempeño laboral?	68
Tabla No 18¿Me siento motivado por la empresa para realizar mis funciones?	69
Tabla No 19 Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Especifica	73
Tabla No 20 Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Especifica	74
Tabla No 21 Chi cuadrada de la primera hipótesis específica.....	75
Tabla No 22 Frecuencias Observadas de la segunda Hipótesis Especifica	77

Tabla No 23 <i>Frecuencias esperadas de la segunda Hipótesis Especifica</i>	78
Tabla No 24 <i>Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica</i>	80
Tabla No 25 <i>Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Especifica</i>	82
Tabla No 26 <i>Frecuencias esperadas de la tercera Hipótesis Especifica</i>	83
Tabla No 27 <i>Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica</i>	84
Tabla No 28 <i>Frecuencias Observadas de la Hipótesis General</i>	86
Tabla No 29 <i>Frecuencias esperadas de la Hipótesis General</i>	86
Tabla No 30 <i>Chi cuadrada de la Hipótesis general</i>	87

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 <i>¿Me piden opinión para mejorar aspectos relacionados con mi trabajo?</i>	52
Gráfico N° 2 <i>¿Mi jefe me ayuda a que yo aprenda a tomar mis propias decisiones?</i>	53
Gráfico N° 3 <i>¿Recibo entrenamiento por parte del personal de la empresa para hacer mejor mi trabajo?</i>	54
Gráfico N° 4 <i>¿Soy puntual con las actividades encomendadas por la empresa?</i>	55
Gráfico N° 5 <i>¿Siento un clima de confianza y apertura general en la empresa?</i>	56
Gráfico N° 6 <i>¿Respeto las sugerencias que hacen mis compañeros?</i> ..	57
Gráfico N° 7 <i>¿Cree que lo más importante es cumplir con las metas establecidas?</i>	58
Gráfico N° 8 <i>¿La empresa evalúa a cada trabajador según sus resultados?</i>	59
Gráfico N° 9 <i>¿El dueño (propietario) de la empresa da prioridad en las mejoras en cuanto a la calidad en el producto / servicio que recibe el cliente?</i>	60
Gráfico N° 10 <i>¿Tengo experiencia laboral en el puesto de trabajo?</i>	61
Gráfico N° 11 <i>¿Tengo estudios financiados por la empresa?</i>	62
Gráfico N° 12 <i>¿Me capacito y actualizo permanentemente?</i>	63
Gráfico N° 13 <i>¿Mis objetivos personales se adaptan con los de la empresa?</i>	64
Gráfico N° 14 <i>¿Hago mis funciones para alcanzar mis objetivos planeados?</i>	65
Gráfico N° 15 <i>¿Soy capaz de prevenir situaciones de incertidumbre?</i> ..	66
Gráfico N° 16 <i>¿Siento que la empresa brinda las herramientas necesarias para desempeñar mis funciones?</i>	67

Gráfico N° 17 <i>¿Manifiesto habilidades de liderazgo durante mi desempeño laboral?</i>	68
Gráfico N° 18 <i>¿Me siento motivado por la empresa para realizar mis funciones?</i>	69
Gráfico N° 19 <i>Región de rechazo de la hipótesis nula</i>	72
Gráfico N° 20 <i>Chi cuadrada de la primera hipótesis específica</i>	76
Gráfico N° 21 <i>Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica</i>	81
Gráfico N° 22 <i>Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica</i>	85
Gráfico N° 23 <i>Chi cuadrada de la Hipótesis General</i>	89

RESUMEN

La presente tesis titulada: “Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C, distrito Independencia, Lima 2019 es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental.

La población de la investigación estuvo constituida por 200 trabajadores de la empresa, se consideró hacer un censo, lo que implica aplicar el instrumento a toda la población.

Para recolectar los datos respecto al comportamiento de las variables cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C, distrito de Independencia, se eligió como técnica de recolección de datos la encuesta y se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual estuvo constituido por 18 ítems con escala de valoración de Likert.

El análisis de resultados se realizó mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, una vez que la información fue tabulada y ordenada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico.

La presentación de los resultados fue mediante tablas y gráficos, posteriormente para contrastar la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado,

demostrando la hipótesis general donde la cultura organizacional se relaciona directa y positivamente con el desempeño laboral de la empresa Viplastic S.A.C

Finalmente se presenta conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio.

Palabras claves: Cultura, organización, desempeño, servicio, control, evaluación.

ABSTRACT

The present thesis entitled: "Organizational Culture and Labor Performance in the employees of the company Viplastic S.A.C Independencia district, Lima 2019" is a quantitative approach, applied type, descriptive correlational level and non-experimental design.

200 workers of the company constituted the population of the investigation.

To collect the data regarding the behavior of the variables organizational culture and work performance in the employees of the company Viplastic S.A.C district of Independencia, the survey was eligible as a data collection technique and a data collection instrument was used as a data collection tool. Questionnaire which was constituted by 18 items with a Likert rating scale.

The analysis of the results was done through the use of coding and tabulation of the information, once the information was tabulated and ordered it was converted into a process of analysis and / or treatment using statistical techniques.

The presentation of the results was through tables and graphs, then for the contrast, the hypothesis, the application, the statistics, the statistics, the square, the general demonstration, the organizational culture, the direct and positive relationship with the work performance of the Viplastic S.A.C company.

Finally, the conclusions and recommendations of the study are presented.

Keywords: Culture, organization, performance, service, control, evaluation.

INTRODUCCIÓN

La empresa Viplastic S.A.C, que se encarga de producir, diseñar, ejecutar y controlar el proceso de elaboración de diversos productos de plástico para uso industrial y doméstico, los cuales distribuye a clientes intermediarios como empresas de construcción, ferreterías, entre otros.

La investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los empleados, teniendo en consideración los siguientes capítulos:

En el **capítulo I**, se identificó el planteamiento del problema, La importancia del conocimiento de la cultura organizacional, se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los empleados y su relación con el desempeño laboral, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión empresarial. Es evidente que la existencia de una adecuada u óptima cultura organizacional repercutirá positivamente en el desempeño del trabajador y la Institución. Por consiguiente, consideramos que un adecuado clima organizacional influirá directamente sobre el rendimiento de los empleados.

En el **capítulo II**, presentamos el marco teórico de la investigación; contiene los antecedentes relacionados con el problema de investigación; internacional, nacional y local así mismo la información teórica tanto de las variables a estudiar como de sus respectivas dimensiones con la finalidad de enriquecer dicha investigación.

En el **capítulo III**, presentamos las hipótesis y variable; En este capítulo se presenta los supuestos que ayudarán a resolver el problema de la investigación,

así mismo estableceremos indicadores para facilitar la medición de las dimensiones de cada una de nuestras variables.

En el **capítulo IV**, presentamos la metodología de la investigación, mediante la cual nos da a conocer el método que emplearemos que en este caso es el descriptivo correlacional, que consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otras variables tal como se dan en el presente trabajo de investigación, así mismo el diseño de la investigación es no experimental transversal; decimos que nuestra investigación es transversal porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y es correlacional porque se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos variables de interés en una misma muestra de sujeto o el grado de relación entre dos fenómenos o eventos observados.

En el **capítulo V**: encontrará la presentación de resultados, en este capítulo desarrollaremos el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante las encuestas las cuales fueron demostrados estadísticamente fiables para determinar la influencia entre ambas variables, a su vez demostraremos las hipótesis planteadas.

Las conclusiones y recomendaciones se realizan con el propósito de fortalecer las actividades de integración entre el personal y sus directivos de la institución, a fin permitir un buen desarrollo de sus actividades diarias.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

Dentro de cada grupo humano existen distintos tipos de comportamientos, cada persona según sus creencias, vivencias y entorno social, manifiesta un estilo particular de ser, el cual, una vez unida a un grupo social o laboral, contribuirá o se adaptará a él, naciendo de esta manera una cultura social. El estilo particular de comportamiento dentro de una organización está regido por políticas, normas, valores y estilos propios de cada subcultura e involucra al desempeño laboral de cada área dentro de la organización, esto se perciben por los clientes y consumidores finales. Una organización con cultura organizacional agradable, es bien vista tanto por el cliente interno como el externo y contribuye a la competitividad empresarial.

Según Cujar, Ramos, Hernández, & López (2013) la cultura organizacional es “conocida universalmente como el conjunto de significados compartidos y creencias en poder de una colectividad; su estudio evidenciará la forma en que trabajan las empresas, y las conductas que sus miembros toman al enfrentarse a diferentes situaciones” (p. 350). Debido a su importancia e incidencia directa en la forma en cómo se comportan las personas en su centro laboral y lo que en conjunto logran

construir, conocer la cultura organizacional hará que las empresas se autodefinan y en base a ello mejoren.

El desempeño laboral de los colaboradores de una organización está influido por distintos factores como las competencias propias de cada individuo, comportamientos, destrezas y otras competencias genéricas (conocimientos, habilidades y actitudes) cuya calidad afecta directamente en el producto o servicio ofrecido a usuarios internos y externos.

Robbins, Stephen, Coulter (2013, como se cita en Sum 2015) definen al desempeño laboral como “un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual” (pág. 26).

La empresa Viplastic pertenece al sector industrial, dedicada a la elaboración de materiales de plásticos, orientado a un segmento cuyos principales clientes son empresas que envasan y venden productos en plástico como telas, films de polipropileno, cubre mesa, etc. Actualmente Viplastic cuenta con la certificación ISO 9001:2008 lo que asegura un sistema de gestión de calidad.

El recurso humano de la empresa es capacitado e instruido en las habilidades propias de su área y en relación a otras, pero hay un nivel de comunicación y comportamiento que no se suele medir y es la cultura organizacional, incluyendo a las microculturas, que son aquellos comportamientos que sólo el grupo de trabajo de un área específica tiene, se desconoce también cómo han desarrollado sus canales de comunicación entre ellos.

Durante el proceso de selección del personal, falta orientación sobre el perfil del puesto y tareas esenciales que cubrir, además, una vez dentro de la organización o área de trabajo, el colaborador percibe abandono y desinterés por parte del equipo, aun existiendo capacitaciones, pues es el método y la forma lo que genera confusión e incomodidad. Este tipo de comportamiento grupal podría ser debido a que el grupo da por supuesto que un nuevo colaborador ya debe saber sus funciones omitiendo que las formas de trabajo son distintas. Lo mismo ocurre en la forma de comunicación o expresión entre las áreas.

Todo lo antes mencionado se deriva en un ambiente confuso donde cada área trabaja según su propio ritmo y estilo de trabajo, haciendo el sistema lento y reduciendo el desempeño laboral.

No abordar el problema podría profundizarlo y aumentar los riesgos en:

Mayor número de comisión de errores en comunicación interna, lo que generaría pérdidas a corto y mediano plazo para la organización. Además, existe un riesgo de tener a un colaborador en un área donde no corresponda y reduzca su desempeño, lo que finalmente generaría insatisfacción en el personal al hacer su trabajo.

Al no tomar identificar el estilo de cultura organizacional y el desempeño laboral, habría un riesgo elevado de reducir el crecimiento de la empresa, afectando en su economía, producción e incluso aumentar el riesgo de perder su certificación de calidad lo que finalmente impactaría en la satisfacción de los clientes

Esta situación podría revertirse si se ejecutan acciones claves que sean determinantes para entender el estilo de trabajo de cada subcultura dentro de la empresa que permita mejorar el desempeño laboral.

1.2 Problemas de la Investigación

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la cultura organizacional influye en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C?

1.2.2 Problemas Específicos

Para sistematizar el problema arriba descrito, nos planteamos las siguientes sub preguntas:

- a) ¿De qué manera las orientaciones a las personas influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la de la empresa Viplastic S.A.C?
- b) ¿De qué manera las orientaciones a resultados influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la de la empresa Viplastic S.A.C?
- c) ¿De qué manera los valores influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la de la empresa Viplastic S.A.C?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

El presente estudio se realiza con el propósito de aportar al conocimiento actual sobre los tipos de cultura organizacional existentes, como un medio para aportar al que hacer científico aplicado al sector industrial en el rubro de empresas de producción en relación al desempeño de los colaboradores dentro de la organización. Los resultados podrán sistematizarse para ser incorporado como conocimiento a las ciencias sociales, ya que se estaría demostrando que el tipo de cultura organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral.

1.3.2 Justificación práctica

El presente estudio es importante debido a que necesitamos saber si las organizaciones resaltan la importancia al tipo de cultura organizacional y al desempeño del trabajador, analizando las capacidades como profesionales y sus formas de comunicarse, interacción los valores, etc. por ello el presente estudio busca qué tanto la cultura organizacional y el desempeño laboral juegan un rol relevante en la situación de la empresa Viplastic. La investigación beneficiará a investigaciones posteriores cuyas variables sean iguales o parecidas. Los clientes y proveedores a la que sirven, pues habría una mejora sustancial en la atención como consecuencia del cambio de actitud hacia el trabajo de su personal.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo general

Conocer si la cultura organizacional influye en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Conocer si la orientación a las personas influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la de la empresa Viplastic S.A.C
- b) Conocer si las orientaciones a resultados influyen en el en el desempeño laboral de los colaboradores de la de la empresa Viplastic S.A.C

c) Conocer si los valores influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la de la empresa Viplastic S.A.C.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Dresner (2010). En su investigación concluye:

Existen niveles de cultura de la empresa. El autor divide los niveles en cuatro; el primero es donde abunda el caos, el segundo es el enfoque en la optimización por de cada departamento, el tercer nivel es la cultura orientada al desempeño y el último nivel es donde se alcanza concretamente la cultura que se orienta al desempeño. Los indicadores del autor fueron: reconocimiento de la misión, responsabilidad, claridad o transparencia, acción en base a solución de conflictos, predisposición, información actualizada y confianza en los datos.

(Vásquez, 2009) En su investigación concluye:

La organización ofrece servicios tecnológicos, internet, sistemas de seguridad, etc., ha iniciado en el rubro desde el año 2000, actualmente laboran 90 personas en total. La cultura organizacional se caracteriza por valores claramente transmitidos, el estudio identifica cómo está compuesta la cultura corporativa. El diseño de investigación fue descriptivo, de corte transversal, la variable independiente es cultura organizacional y el dependiente

liderazgo, se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario de 46 preguntas cerradas, a 71 colaboradores. Se identificó que Dayco Telecom C.A. tiene una cultura amistosa-colaboradora, con característicos rasgos de cultura familiar; como valores tiene: compromiso con el trabajo, responsabilidad, aptitud y respeto mutuo, por último, está claramente identificado el liderazgo con autoridad, sabe tomar decisiones acertadas y compromiso con la empresa.

Maestre (2011) En su estudio concluye que:

El estudio mide a la cultura organizacional cuyas variables son: orientación a las personas, identidad y pertenencia, orientación a equipos de trabajo, proactividad, crear e innovar, servicio de calidad, pagos y estímulos al trabajar, inconformidad, organización interna, reglas (normatividad) y comunicaciones. La investigación fue de diseño no experimental, descriptivo y transversal, se hizo uso de la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario con escala tipo Likert, aplicando a 200 colaboradores Trabajo concluye que el mayor reconocimiento por parte de los trabajadores fue el servicio al consumidor (cliente), los resultados con nivel medio fueron para: estructura organizacional, identificación corporativa y sentido de pertenencia y en bajo reconocimiento está: orientación a las

personas, iniciativa, ingenio y creatividad y sueldos. La cultura organizacional durante el presente estudio fue burocrática y de mercadeo (prioridad a las ventas).

Matos (2009). En su investigación concluye que:

La organización cuenta con cultura corporativa, donde se evaluó: ausencia en el trabajo, preparación profesional, rotación de personal (abandono del trabajo), nivel de apoyo entre áreas, líneas de carrera, consideración al colaborador (estabilidad laboral, beneficios), etc. Se aplicó la técnica de la encuesta con su instrumento un cuestionario aplicado 9 organizaciones, luego de ello se establecieron relaciones con 232 empresas, de ello solo se obtuvo 86 respuestas. El trabajo fue de diseño descriptivo. La investigación contribuye que la mayoría de las organizaciones, poseen acreditaciones tipo ISO 16949, ISO 9000 y 14000, esto corrobora que son compañías competentes; finalmente, la mayor cantidad brindo declaraciones evidentes de cultura corporativa, valoran a empleados, tienden a ser sensibles a los compromisos sociales, etc.

Oajaca, (2013) En su investigación aporta lo siguiente:

La investigación se inició analizando el servicio que ofrecen las empresas hoteleras y la satisfacción del cliente en cuanto al

servicio recibido, considerando que dichas empresas son fuente principal de ingresos económicos locales; a la vez, se pretende comprobar si la evaluación de desempeño es una herramienta indispensable para que los hoteles alcancen sus metas y conocer si las empresas hoteleras son capaces de cambiar. La tesis es de tipo descriptivo, aplicando cuestionarios y guías de entrevista a empleados, gerentes y clientes (245). La conclusión es que los hoteles de tres estrellas de Quetzaltengo no evalúan el desempeño para mejorar el servicio.

Maltez & Peralta (2015). La investigación concluye que:

Se realizó con la finalidad de analizar el sistema de aprovisionamiento de los recursos humanos en el desempeño organizacional. El autor investigó el proceso de aprovisionamiento del hotel, detectando inconsistencias en la gestión operativa y administrativa, los colaboradores realizaban procedimientos empíricos influyendo en la baja calidad del servicio y en el desempeño. La metodología es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional diseño noexperimental transversal, la técnica aplicada fue la encuesta y se aplicó un cuestionario a personal obrero, administrativo y de servicio. Se concluyó que la selección del personal se hace de acuerdo a los requerimientos de la

organización, sin embargo, no cuenta con un programa de inducción de personal nuevo, existe ausencia de políticas internas de selección para cada etapa del proceso, finalmente, la empresa logra sus objetivos por gestiones empíricas.

2.2.2 Antecedentes Nacionales

Ramón (2013) El investigador concluye que:

Se planteó conocer el tipo de cultura organizacional y el estilo de liderazgo para determinar si hay relación entre las variables. Se realizó una extensa revisión literaria sobre ambas variables, incluyendo teorías relacionadas al tema. La población fueron docentes y administrativos de la facultad de comunicaciones de la Universidad Nacional del Centro del Perú, el estudio fue aplicativo y correlacional, se utilizó el cuestionario de Deninson (2000) para determinar el tipo de cultura organizacional y de estilo de liderazgo. Como conclusión se identificó una cultura organizacional fuerte y liderazgo democrático.

(Ferreira, 2013) El autor concluye que:

Es necesario diseñar un plan motivacional que permita mejorar el desempeño del personal y la calidad de servicio en el hotel Venetur Residencias Anaucó, principalmente por los factores que acontecen y modifican la conducta de los colaboradores, causando que realicen sus labores de manera inadecuada, así mismo existió pocos incentivos que motiven al personal e influyan en ellos, de modo que aumente el

desempeño laboral y la calidad en el servicio. El tipo de investigación fue descriptivo, la muestra fue de 84 empleados. En conclusión, se determinó la viabilidad para aplicar un plan motivacional que fomente y mejore el desempeño laboral en base a la satisfacción individual y colectiva de los colaboradores en función de la calidad de servicio.

Huillca (2016). El autor concluyó que:

Se evaluaron los programas de entrenamiento para conocer la forma de trabajar en equipo, las relaciones entre los colaboradores y las estrategias de motivación del desempeño. En total fueron evaluados 21 hoteles, con un diseño de investigación no experimental transversal, de enfoque cuantitativo - explicativo, se aplicó un cuestionario, que posteriormente fue sistematizado en el software estadístico SPSS. Como conclusión, es relevante hacer uso del coaching, dado que mejora los resultados de los trabajadores al ser capacitados, aumenta la productividad, desarrolla sus habilidades.

Sandoval (2016) El autor concluye que:

Se enfocó el estudio en 5 aspectos claves: diagnóstico actual de la empresa Situación Humana S.A., incluyendo factores internos (objetivos, misión, visión y valores) y externos (económicos, tecnológicos, demográficos, culturales y legales), de modo que se comprendan las intenciones de la empresa para con sus colaboradores, estrategias de fidelización y las características, importancia y elementos,

así como de indicadores para medir el desempeño laboral a lo largo de los años. Se utilizaron 3 instrumentos: guía de entrevista, cuestionario y la guía de observación. El autor logró identificar las percepciones de los colaboradores de la empresa respecto a sus compañeros y a toda la organización.

(Garate, 2015) El autor concluye que:

Es necesario determinar el clima y desempeño laboral con la satisfacción laboral para que la empresa cuente con información valida y actualizada y se formulen estrategias que permitan fortalecer al recurso humano. El enfoque fue cuantitativo con un diseño no experimental de tipo descriptiva y correlacional y transversal. La técnica utilizada fue la encuesta y se aplicó un cuestionario a 30 trabajadores. La conclusión a la cual llego el autor fue que es necesario contar con políticas de capacitación y talleres de modo que los trabajadores estén satisfechos.

Córdova (2017) El investigador concluye que:

Es necesario conocer el nivel del clima laboral y qué tanto afecta al desempeño de los colaboradores. Para ello aplicó un diseño descriptivo transaccional de nivel correlacional, la población estuvo conformada por 25 trabajadores, aplicando la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario compuesto por 36 preguntas. Como resultado se obtuvo que se debe conservar un clima laboral favorable

ya que solo de esta forma se podrá mantener satisfechos a los trabajadores, de tal manera que logren los objetivos de la empresa, también se debe promover un adecuado sistema de recompensas.

Huamaní (2015) El autor concluye que:

Es necesario desarrollar nuevas técnicas de producción para mejorar la atención al cliente, la cual necesita calidad del talento humano en cuanto a experiencia en el rubro. Tuvo un diseño aplicativo– correlacional, se aplicó un cuestionario y entrevistas a profundidad a 60 conductores de la línea 1. Se llegó a la conclusión de que es necesario elaborar un formato de evaluación de desempeño por competencias que evalúen la actividad y funciones de cada trabajador según su área

2.2 Bases Teóricas

El desarrollo de los recursos humanos debe orientarse a lograr el mejor aprovechamiento del potencial humano en el quehacer de las instituciones y organizaciones; y a la realización, progreso, satisfacción y bienestar de cada trabajador. La administración del personal debe tener como objetivos estas dos cuestiones fundamentales.

Sin lugar a dudas se está adquiriendo mayor conciencia respecto de hasta qué punto la seguridad, la fuerza y bienestar de una organización incluso de un país dependen de las características cualitativas y cuantitativas de sus recursos humanos.

En nuestro país, en el transcurso de los últimos años se viene insistiendo, como consecuencia de las experiencias internacionales de países y empresas exitosas, sobre la importancia de desarrollar el potencial humano como única garantía para que las organizaciones puedan acceder al tan deseado éxito en la ejecución de sus operaciones.

La administración de personal no es una función exclusiva de las unidades o áreas de personal o recursos humanos, sino que ésta es compartida y ejercida con mayor intensidad por los gerentes que tienen personal bajo su mando; en la gestión también tiene importante participación las denominadas áreas del trabajo social, cuyas actividades se orientan a lograr el bienestar de los trabajadores buscando un equilibrio emocional en su comportamiento individual y laboral.

Con el propósito de fundamentar nuestro estudio, mostramos a continuación las principales ideas desarrolladas en materia de Gestión del Potencial Humano.

Conceptualización de la variable Cultura organizacional

Son normas y valores que los miembros de la organización comparten con los demás incluyendo a proveedores, consumidores, clientes o cualquier agente externo, la cultura organizacional influye en el desempeño de la organización. (Jones, 2008).

En ese sentido, los valores que la empresa VIPLASTIC S.A.C. comparte son la responsabilidad, pues es primordial debido a las actividades de elaboración de diversos productos de plástico para uso industrial y doméstico, así mismo el compromiso como valor dado que mantienen contacto continuo con proveedores y clientes (otras empresas) para cumplir con las entregas, el trabajo en equipo es importante como valor para la empresa que además mantiene alta comunicación entre las áreas, tanto de mando operativo, administrativo y directivo.

Según Abravanel (como se cita en Rogríguez, 2013) la cultura organizacional son un conjunto de símbolos cuyo origen parte del día a día del grupo laboral en la empresa, con influencia del escenario cultural donde habitan incluyendo la tecnología, es decir, su espacio sociocultural, otros. Expresa a su vez, mitos, pensamientos, ceremonias, hábitos adquiridos, estilos de expresión lingüística, que hacen de la cultura algo que identifica al lugar.

Schein (2004) define a la cultura como fenómenos percibidos que representan la conducta colectiva del equipo. La cultura organizacional evoluciona

dinámicamente, toda vez que haya grupos interactuando, cada vez que se unen y crean nuevos grupos se van creando nuevas culturas que se reflejan en el tipo de comportamiento y aptitudes. EL líder tiene la posibilidad de modificar la cultura, la gerencia y administración de mando medio actúan dentro de una. El grupo puede adoptar el estilo de liderazgo de un nuevo líder siempre y cuando la supervivencia del grupo no sea amenazada, caso contrario, aquellos elementos que el grupo no desea adaptar de la cultura, es función del líder tomar acciones frente a esta situación, sea en uno o todos los niveles de la organización. la cultura se define como “Patrones básicos de supuestos compartidos que fueron aprendidos por un grupo ya que soluciona sus problemas de adaptación interna y externa que han funcionado lo suficientemente bien para ser considerados válidos y, por lo tanto, se transmite a los nuevos miembros cómo es la forma correcta de percibir, pensar y sentir en relación con esos problemas. (Schein, 2004).

Tipos de cultura organizacional.

Cultura innovadora

Desarrolla el apoyo y estímulo hacia los trabajadores para que estos encuentren la forma más innovadora para lograr los objetivos y metas. A través de la participación, innovación y premiación de los trabajadores en la resolución de problemas se genera en ellos seguridad y posibilidad de opinar, alejándolo del miedo. La organización con cultura innovadora busca la iniciativa, permitiendo y aceptando soluciones que en algunos casos son riesgosas.

En ese sentido, la asociación española de contabilidad y administración de empresas (como se cita en Rueda & Rodenes, 2017, pág. 12) la cultura innovadora es “una forma de pensar y de actuar que genera, desarrolla y establece valores y actitudes en la empresa, propensos a suscitar, asumir e impulsar ideas y cambios que supongan mejoras en el funcionamiento y eficacia de la misma, aun cuando ello implique una ruptura con lo convencional o tradicional”.

- Características:

- * Flujo de información, necesario para evitar errores.
- * Confianza de la gerencia en sus trabajadores.
- * Organización no burocrática.

➤ **Dimensiones:**

1. Los colaboradores de la empresa tiene iniciativa, libre de miedos por si las cosas salieren mal.
 2. Existe independencia de los trabajadores, se sienten respaldados. Cuentan con financiamiento para sus iniciativas.
 3. Conocimiento. La información de la empresa se socializa y se analiza, por ejemplo, base de datos de colaboradores, lista de incidencias en planta industrial, etc.
 4. Lo líderes de las organizaciones cada año se establecen metas ambiciosas en todas sus áreas, motivando a sus trabajadores.
 5. Se motiva la innovación y creatividad a través de símbolos o ritos, por parte de la gerencia o similares.
 6. Los jefes de la compañía deben de administrar correctamente los talentos de sus colaboradores.
 7. La comunicación fluida entre colaboradores. Se busca una base sólida, de aceptar de diversas formas de pensar y los distintos puntos de vista.
- Szczepańska.

Según Harrison (1972, como se cita en Armengol (2011), clasificó a sus colaboradores según lo producido, tareas, metas etc.; él propone 4 tipos de cultura: cultura de poder, orientada a la función o al rol, orientada a las tareas y orientada a las personas.

Culturas orientadas al poder

Una cultura de poder está caracterizada por una alta centralización y bajas formas de operación, orientada a las reglas. Todos los miembros están conectados a una sola fuente de poder, se centran en el respeto a la autoridad, la división del trabajo, la racionalidad en procedimientos y normalización. La autoridad formal está en el centro de la organización e influye y controla las actividades internas a través de un jefe dominante rodeado de subordinados dependientes. Tiene 2 tipos de estructura:

- Web (de red). Todo el sistema estructural se conecta al poder central.
- Jerárquica. El poder se comparte de arriba abajo.

En una organización, el uso del poder mal administrado puede traer problemas serios como desorientación de los colaboradores, sin embargo, bien gestionada beneficia a los líderes ya que les da sentido, rumbo o guía general para continuar la labor del día.

“Una cultura de poder puede ser útil cuando es necesario tomar decisiones rápidas, aprovechando las oportunidades y alejando el peligro.” Kantler (como se cita en. (Manetje, 2009, pág. 18).

Tabla 1. Ventajas y desventajas de poder

Ventajas	Desventajas
Los colaboradores consideran primero al jefe antes que sus actividades.	Se desvirtúa el camino trazado por el líder, por uno más individual.
Los trabajadores tienen miedo de comunicar noticias desagradables	Los cambios grandes son detectados y perjudica a la empresa
Los trabajadores no preguntan nada a su líder aun estando en necesidad de llamar.	Puede traer desconfianza cuando no se cumple
Las personas con poder pasan por encima de la ley	
La información es poder, por ellos evitar compartir información delicada como finanzas, etc.	
Existe promoción interna gracias al esfuerzo.	

Fuente: Harrison (1993, como se cita en Manetje, 2009, p. 8). Cultura organizacional.

Culturas orientadas al rol.

Las culturas orientadas al rol son aquellas empresas que sus decisiones se basan en la estructura. En este tipo de cultura la empresa se enfoca en la legalidad, legitimidad y responsabilidad como característica fundamental.

La legalidad es normas, reglas, políticas, bases legales, etc., lo necesario para que la empresa haga cumplir a sus trabajadores, implica la conciencia de laborar con cautela, sin intención de dañar intencionalmente a la compañía, la legitimidad es la transparencia de la organización sobre su crecimiento y desarrollo, respaldando sus convicciones, valores, políticas, etc.

Cultura científica

Definición

La (UNESCO, 2016) define a la cultura científica como “modelo de comportamiento intelectual y social basado en el conocimiento científico”. (p. 20).

Indicadores de la cultura científica

- Indicadores objetivos:

Según la UNESCO (2016) los indicadores medibles para determinar el uso o implementación de la cultura científica son:

- Proyectos de investigación, emprende turismo y creatividad en colegios, universidades incluyendo empresas.
- Desarrollo de proyectos de investigación, ciencia y tecnología y afines, relacionados a la docencia.
- Foros, capacitaciones, concursos, congresos, etc.
- Indicadores subjetivos.

Es necesario conocer el desarrollo de la cultura individual y colectiva. Los indicadores subjetivos también ayudan a entender la realidad social. Primero, las expresiones culturales y su situación actual, con posibilidad de recoger información cuantitativa sobre idiomas hablados, religiones, fiestas tradicionales, patrimonio cultural y natural, etc. Se evalúa el comportamiento social a través de los consumos de cine, teatro, museos, etc. una problemática

social es que no todos pueden acceder a los beneficios del sistema actual, pero aun así es una fuente de creatividad. Otro indicador es el grado de preparación cultural para entender la actividad a la que pertenece. En tercer lugar los medios de comunicación de masas tienen un efecto directo sobre las creencias de los ciudadanos y su forma de ver el mundo, esto en relación al número de horas dedicadas a la televisión y lo que esta motiva en ellos. El cuarto indicador es la sociología de la cultura, busca entender los cambios que se vienen dando a través del análisis de tendencias en cuanto a comportamiento social.

Debemos comprender la forma en cómo se ha construido una sociedad, de este modo entenderemos ciertos comportamientos individuales como un reflejo de la cultura local, el perfil del colaborador, sus proyecciones de vida, nivel de preparación, etc. es decir, que a través de estudios científicos y sus indicadores podemos aproximarnos mejor al entendimiento de un trabajador con el único fin de mejorar a partir de la comprensión señalada, el compromiso laboral, la integración, etc.

Categorías que se usan para describir la cultura:

- Evaluación del comportamiento al momento de interactuar las personas.
- Normas de comportamiento y valores en el lugar de trabajo.

- Valores: principios a los que el grupo aspira.
- Filosofía formal: el juicio moral o pensamientos en común que guían el comportamiento grupal.
- Reglas de juego: es la forma en cómo se hacen las cosas y que ya está establecido así por el grupo.
- Clima: lo que transmite el grupo a otros de la empresa, a clientes y a usuarios o consumidores.
- Destrezas incluidas: son las habilidades aprendidas y transmitidas de un grupo.
- Forma de pensar, esquema mental y paradigmas lingüísticos: es el comportamiento grupal establecido que va a guiar a los nuevos miembros a adquirir.
- Significados compartidos: las concepciones o pensamientos que surgen como resultado de la interacción del grupo.
- Símbolos integradores: las expresiones del grupo en su área de trabajo, como imágenes, decoraciones, etc.

Este nivel de cultura refleja la respuesta emocional y estética de los miembros.

- Rituales y celebraciones formales: las formas de cada grupo de llevar a cabo una celebración, por ejemplo: logro de metas, bienvenida a nuevo integrante, asenso, días festivos, etc.

Es difícil de cambiar la cultura porque los miembros ya la han establecido así y ha sido aceptada por todos sus integrantes.

Profundidad:

(Palomino, 2013) menciona a los tipos de líderes, la motivación laboral, el trabajo para logro de metas, en equipo, la gestión de equipos y las herramientas o técnicas de gestión para el desarrollo y dirección de equipos; estos criterios son necesarios conocer para que los líderes de la compañía sean responsables de formar, motivar y lograr objetivos empresariales.

Conceptualización de la variable Desempeño laboral

Como menciona (Robbins E. , 1999) La satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de un individuo hacia su lugar de trabajo. Lo cual nos lleva a la conclusión de que una persona con un alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas y provechosas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes totalmente contrarias. Cuando las personas hablan de actitudes del empleado, generalmente a lo que se refiere es a la satisfacción que tienen dentro del área de trabajo. (p.142).

El desempeño laboral son un conjunto de actos de los trabajadores con el fin de lograr las metas y objetivos de una organización, ello toda vez que exista satisfacción en el lugar donde laboran, además es posible medir el rendimiento o desempeño a través del uso de sus competencias individuales. El desempeño de los colaboradores es en base a sus conocimientos, motivaciones tanto intrínsecas como extrínsecas, destrezas, grado de pertenencia y el

reconocimiento que reciben de parte de sus jefes inmediatos. La empresa debe asegurar que brinda a sus trabajadores los medios y condiciones necesarios de modo que se usen los recursos disponibles y reducir los márgenes de errores.

Factores que influyen en el desempeño laboral

1. Satisfacción de trabajo

Robbins (1999) menciona que las personas prefieren comunicarse con alguien de su mismo nivel o de status superior en vez de aquellos que se ubican en un nivel más bajo. Como resultado tenemos que la satisfacción sería mayor entre los empleados que minimizan la interacción con los individuos por debajo de su nivel. La satisfacción laboral surge de la valorización que el trabajador le da a todas las características que describen el contexto de su entorno de trabajo, mientras que el clima se refiere a la descripción subjetiva del conjunto de características que percibe el colaborador de la organización.

2. Autoestima

Coopersmith (como cito en (Gozales & López, 2001) considera que la autoestima es la evaluación que el individuo se cree importante, capaz, valioso y exitoso. Lo que nos dice, que es el juicio personal de valor que expresa en las actitudes de que el individuo mantiene de sí mismo.

Se puede observar que si existen buenas condiciones de trabajo estas generan un efecto positivo sobre la salud, incrementa la satisfacción del trabajador. Un trabajador que cuenta con condiciones adecuadas y recursos, proporciona

ingresos económicos, mejora sus relaciones en el área de trabajo y ayuda en sentir que sus labores contribuyen a la empresa.

3. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es la capacidad para colocar e interactuar participando activamente en la consecución de un fin concreto. Lo cual requiere una disposición a compartir metas y anteponerlas a los propios intereses personales. Por otro lado, requiere realizarlo de manera complementaria, aumentando esfuerzos y aportando a las competencias propias para la consecución de los objetivos los cuales son el fin en común, siendo conscientes que el todo es más que la suma de las partes. ((De la Cruz, 2014, pág. 33).

4. Capacitación del trabajador

Este es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objetivo de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente.

La capacitación dentro de una empresa es el resultado de las decisiones que tienen que ver en relación al costo-beneficio tomadas por el colaborador y el empleador. Los retornos esperados dependen de los costos, el horizonte de inversión, los incrementos esperados en la productividad y el incremento de

salarios. Por lo cual se llega a la conclusión de que los empleadores capacitan a sus colaboradores esperando que los incrementos en la productividad sean mayores a la cantidad realizada en la inversión.

Evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño influye en el comportamiento de dos colaboradores, en la cual se aplican criterios que el directorio quiera evaluar a sus colaboradores.

Modelo de Evaluación de 360 grados

Este método nos proporciona la retroalimentación del desempeño desde el círculo completo de contactos diarios que un empleado pudiera tener dentro de su área de trabajo, los cuales abarcan desde el personal de correo como también los clientes, jefes y compañeros. (Robbins E. , 1999, pág. 568). Estas evaluaciones pueden ser tomadas la cantidad de veces necesarias

Por lo mencionado se puede decir que este tipo de evolución tiene como finalidad generar la retroalimentación del grupo que trabaja dentro de la organización.

Importancia

El desempeño laboral es importante ya que permite que los colaboradores tener una guía y conocimiento de cómo está realizando sus funciones dentro de su entorno laboral, tomando como referencia de otros colaboradores y de esa

manera incrementar su desempeño, alcanzando o superando las metas que han sido fijadas por la empresa.

Orientación de resultados

Es la capacidad para alcanzar con destreza y lo más pronto posible los resultados de calidad y rendimiento para atender las necesidades y demás demandas de los clientes, con buen manejo de organización interna, conscientes de que las metas ya logradas deben ser superadas para llegar a la excelencia, superando e incluso mejorando paso a paso. Conlleva a evaluar la actitud durante la ejecución de los procesos para lograr los resultados, el esfuerzo de la persona por llegar a la meta. (Gestión, 2019).

La orientación de resultados se relaciona con la motivación que lleva a una persona desempeñarse y prestar mayor interés en cumplir las metas, objetivos o tareas en la organización, y de ser el caso, creando nuevas metas a alcanzar. Las personas con esta característica son valientes al afrontar objetivos desafiantes y son capaces de asumir riesgos, así mismo tiene la habilidad de recabar, procesar y sintetizar la información necesaria para disminuir las dudas y encontrar las formas más adecuadas de llevar a cabo las tareas en las que se encuentren comprometidos, así mismo buscan una retro-alimentación (Dussauge, 2019)

Calidad del trabajo

Chiavenato (2011, como se cita en Dussauge, 2019) El personal es fundamental tener reconocer su valor la debida atención, para conservar la salud física, emocional y social a fin de garantizar el alto nivel de salud. La salud nos garantiza productividad.

Por eso se recomiendan estas 5 maneras en la que se puede mejorar la calidad del trabajo gracias a un ambiente de trabajo tranquilo y animado, tanto en diversión, como en bienestar.

- Gestionar el poder laboral, pero evitar la micro gestión. A ningún trabajador le agrada que lo observen cómo realiza sus actividades todo el día a todas horas. Los trabajadores requieren de la libertad para pensar por sí mismos y realizar sus actividades en un espacio que no les limite cada paso. Esto le brinda un ambiente más cómodo para trabajar.
- Identificar un buen trabajo. Si existe alguna atribución positiva que puedas narrar de tu equipo o de un solo trabajador, compártelo. Las premiaciones son también una manera de tener a los trabajadores alegres y, para así, dejarles en claro que su esfuerzo es reconocido.
- Define objetivos de una manera didáctica. Si se logra un objetivo de acuerdo al plan, brinda pequeños regalos a tus empleados, como dejarlos salir temprano, permitirles el día libre, ampliar el tiempo de almuerzo, etc. El reto les generará motivación y, al mismo tiempo, les ayudas a mantener un adecuado equilibrio entre vida y trabajo.

- Rétales. Darles a los trabajadores desafíos que van más allá de sus actividades cotidianas puede favorecer a todos, se pueden obtener cambios más significativos (párr. 7).
- La comida es divertida. La comida logra ser un gran motivador a corto plazo. Los almuerzos sin costo logran elevar la moral y el bienestar en el área de trabajo. También, con esta acción el trabajador apreciará más a su empresa (párr. 8).

Relaciones interpersonales

Todo ser humano traza infinitas interacciones en el trayecto de toda su existencia, por ejemplo, las interacciones con los padres, los primogénitos, con amigos o con compañeros y compañeras de trabajo y estudio. Por medio de estas, comunicamos sentimientos y maneras de ver y entender la vida; a su vez se comunican las necesidades, intereses y afectos. A estas relaciones se les conoce como relaciones interpersonales

Estas relaciones cumplen un rol muy importante en el desarrollo intrapersonal de una persona. Gracias a estas, los individuos adquieren la capacidad que facilitan su adaptación a su entorno más cercano. Así mismo. Sin las destrezas necesarias llegará a limitar su calidad de vida. Lo resulta sorprendente es que podemos interactuar con personas con diferentes experiencias, valores y distintas formas de vivir. De igual manera, en esa diferencia, encontramos el valor de las relaciones humanas, ya que al seguir en contacto adquirimos experiencia y conocimientos; sin embargo, existe una diferencia que nos

dificulta relacionarnos, puesto que se necesita hacer un esfuerzo para entendernos y llegar a convenios. (Conya, 2015).

Iniciativa

Se define como un modelo de conducta que permite la obtención de puestos de trabajo de acuerdo a las preferencias de cada persona. Las personas con iniciativa tienen más facilidad al momento de obtener trabajos con condiciones laborales propias que les permitan llegar a buenos niveles de satisfacción laboral. Las personas con iniciativa suelen agenciarse de oportunidades laborales con mayor frecuencia e insisten en obtenerlas. Se ha demostrado que la personalidad proactiva contribuye a la satisfacción laboral, ya que los colaboradores transmiten su bienestar en el entorno donde se desenvuelven, son conscientes del daño que les puede generar aquellos momentos incómodos propios de la rutina diaria. (Carbajal, 2017).

Según (Luna, 2018, pág. 1) se dice que: “Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje, apoyado en la autorresponsabilidad y la autodirección”.

Trabajo en equipo

Según trabajo en equipo o trabajo colaborativo es la acción de obrar en conjunto para alcanzar el mismo fin, este conjunto de acciones abarca no solo

el área de trabajo sino la interacción entre todas las áreas de la organización.

Cuenta con las siguientes características:

- Es voluntario.
- Está establecido en términos de colegialidad, entre iguales.
- Se basa en la lealtad y confianza recíprocas.
- Implica un determinado planteamiento ideológico.
- Supone a diferencia de la simple cooperación, realizar en común, participativamente, el diseño de lo que se pretende alcanzar o desarrollar; acordar la metodología de trabajo y discutir y evaluar en común el proceso y los resultados.” (Serrano, 2002).

Se hace mención acerca de las instituciones que incitan entre los trabajadores un ambiente de tranquilidad generan resultados positivos, el compañerismo se obtiene cuando existe un lazo entre amistad y trabajo.

Se debe descartar que la conformación de un equipo de trabajo multidisciplinario ha pasado de ser una cualidad básica para los administradores a ser un requisito fundamental en la conformación de equipos. Cuando nos referimos a equipos, lo entendemos como relación jefe-jefe y jefe trabajador. Es necesario contar con rasgos de liderazgo, actitud positiva y otras habilidades blandas.

Organización del trabajo

La empresa genera conocimiento interno a través del desarrollo de procesos de aprendizaje, interacciones entre sus colaboradores y capacitación interna constante dentro y fuera del área de trabajo, esta generación del conocimiento desarrolla la innovación, creatividad y competitividad empresarial.. (Ermes, Roitter, & Delfini, 2011).

Siguiendo con los autores mencionados, la organización del trabajo puede diferenciarse a partir de:

- 1.- La complejidad de los equipos.
- 2.- La importancia de adquirir experiencias en el proceso de trabajo.
- 3.- Autonomía de colaboradores.

Respecto a la definición en sí de trabajo, tengamos en cuenta que como lo indica (Noguera, 2000, pág. 8) “para que una actividad sea considerada trabajo, debe crear o producir algo útil”. Como parte de su definición se puede decir que el trabajo son las funciones que deben desarrollarse y cumplirse de acuerdo con los planes determinados en una organización, siendo la base de desarrollo de dichas organizaciones. Las funciones son distribuidas en tareas claramente definidas y que dan como origen a que el trabajo sea dividido de acuerdo a la especialización, áreas, etc.

2.- El personal

En una investigación como segundo elemento importante tenemos el personal que son un punto clave para el desarrollo y crecimiento de las empresas ya

que se encargan de realizar las diferentes funciones establecidas en las empresas.

Para el colaborador cuando mejora sus habilidades, conocimientos y actitudes estará mejor preparado para la efectividad de sus labores y el logro de los objetivos de la empresa. Es tarea de las organizaciones gestionar al personal según sus competencias para cada tipo de trabajo asignado, considerando talentos y capacidades, de modo que haya un beneficio mutuo entre empresa y colaborador. (Chávez, 2012).

3.- El lugar de trabajo

“No puede haber un patrón único de prácticas a seguir para crear Entornos Laborales Saludables. Aun cuando existen algunos lineamientos básicos que toda organización debe seguir. El concepto de un ambiente de trabajo ideal, variará de industria a industria y de compañía a compañía” (World Health Organization-WHO, 2010).

Continuando con la definición anterior, el ambiente de trabajo debe considerar la salud del colaborador, más allá de lo concerniente a lo físico, el entorno saludable con características de protección y promoción de la salud, donde incluso interviene la comunidad local en beneficio de la armonía social que consecuentemente influye en el lugar de trabajo.

Para completar la definición, en síntesis, el trabajador necesita:

- Entender en su totalidad las exigencias de las tareas o labores.

- Saber la relación del trabajo que realizan con lo que realizan los demás.
- Su puesto de trabajo y elementos con los que contara para cumplir sus labores (SENA, 2007, párr. 8).

Teoría de la pirámide de las necesidades de Maslow

Según Maslow (como se citó por Da Silva (2002) la teoría de la motivación humana está estructurada en forma de una pirámide según su predominancia y la probabilidad de que suceda. El autor formuló su teoría en base a que existe un orden en las necesidades de los individuos ya que estos actúan de forma inmediata para satisfacerlas.

En esta teoría se plantea como el ser humano tiene una serie de necesidades basadas en un orden, que se pueden clasificar en 5 grupos, las cuales deben ser satisfechas en serie. Esto dependerá de que lleguen a satisfacer las necesidades de un grupo para que puedan proseguir a satisfacer las del grupo siguiente. Maslow también hace referencia que solo las necesidades insatisfechas generan un comportamiento en el ser humano, ya que este se enfocara en llegar a satisfacer las necesidades que le faltan siguiendo el orden jerárquico ya establecido.

En medida que unas necesidades se satisfacen, las otras se entornan dominantes, ya que si una necesidad ya se encuentra satisfecha deja de motivar al individuo.

La pirámide está sujeta estructurada en el siguiente orden:

1. Necesidades fisiológicas

Como Mencionaba Da Silva (2002) Se define a estas necesidades como las que son necesarias para la supervivencia de las personas, las cuales nacen con ellos y dirigen su comportamiento. Son necesidades básicas, comer, dormir, respirar, frio y calor, entre otros.

Dentro de las necesidades fisiológicas se encuentra las necesidades que los seres humanos tenemos, como el oxígeno, el agua, proteínas, sal, calcio y entre otros minerales y vitaminas, al mismo tiempo se consideran otras necesidades dentro de las fisiológicas como aquellas para mantenernos activos, descansar, dormir, etc.

Maslow creía que todas estas necesidades eran individuales y por ello si a hacía falta una vitamina o proteína, los individuos buscarían la forma de saber la procedencia de estos y llegar a conseguirlo.

2. Necesidades de seguridad

Al satisfacerse la primera necesidad, las necesidades de seguridad se transforman en la fuerza que incita el comportamiento de la persona. Esta necesidad engloba no solo a la seguridad física, si no a un control sobre la propia vida y el ambiente que nos rodea (Salazar & Schiffman, 2005).

El concepto de una necesidad como es la distancia, grieta o vacío que nace en medio del contexto tal como un ser que vive su presente y como planea

mantener una vida en un futuro. Maslow definió un conjunto de eventos sobre propuestas de las necesidades humanas.

Toda necesidad funcional orgánica esta teóricamente ya definidas por gráficos, como consecuencia nacerán nuevos eventos que demandaran nuevas necesidades, que lograran ser estandarizadas con una aproximación a necesidades de seguridad (Estabilidad, dependencia, seguridad, orden, protección, etc.). Lo ya mencionado sobre las necesidades es correcto en su totalidad, pero en una escala menor. El cuerpo logra estar de la misma manera ser dominado totalmente por estos (Maslow, 1991).

3. Necesidades sociales

A necesidades están relacionada con la aceptación por parte de otras personas, la amistad, el aprecio y el sentido de pertenecía a un grupo (Robbins & Judge, 2009).

Cuando las dos necesidades posteriores se encuentran satisfechas, las necesidades de afiliación o afecto; es decir las de pertenencia a un grupo y de relación con otras personas se activan y busca hacerse notar (Palomino, 2013).

4. Necesidades de estima

Las necesidades de estima son conocidas también como necesidades de autoestima, las cuales pueden tener una dirección hacia el interior, exterior o ambas orientaciones en la persona. Las necesidades de autoestima dirigidas al interior reflejan la necesidad de independencia, autoaceptación y satisfacción

personal por haber realizado un buen trabajo. Entre las necesidades de autoestima dirigidas al exterior se encuentra el status social y el ser reconocido por otros individuos, es decir el simple deseo de alardear un logro es signo de una necesidad de autoestima orientada hacia el exterior.

“La satisfacción de las necesidades de estima genera sentimientos de confianza en uno mismo, de fuerza, valor, capacidad, utilidad y poder. Su Frustración puede provocar sentimientos de inferioridad, abatimiento, dependencia y desamparo, que llevan al desánimo” (Da Silva, 2002, p. 230).

5. Necesidades de auto-realización

Son las necesidades vinculadas al deseo y desarrollo personal, dirigido alcanzar las metas e ideales propuestas, para poder conseguir una satisfacción personal (Martínez, 2014).

Si bien es cierto cuando todas las necesidades de los individuos se encuentran satisfechas, a menudo en muchas ocasiones se puede desarrollar un descontento, a menos que el individuo esté haciendo algo en el cual este esté capacitado. Los humanos deben ser auténticos por naturaleza, y esto se le llama autorrealización. Lo que quiere decir es que se llega a esta autorrealización con el deseo la persona por sentir una autosatisfacción propia, llegando a ser cada vez mejor de lo que tiene propuesto y de todo lo que es capaz (Martínez, 2014).



2.3 Glosario de Términos

Actitudes: es la forma de comportarse de una persona en distintas circunstancias.

Calidad: Capacidad de un objeto o sujeto para satisfacer una necesidad.

Cliente: persona que paga a cambio de un producto o servicio.

Recursos humanos: Son las personas que trabajan en una misma organización

Cultura organizacional: involucra relaciones simbólicas e intersubjetivas como parte de un sistema de representación. Se trata de dar sentido a quienes somos y qué tipo de relaciones sociales generamos haciendo uso de relaciones lingüísticas, símbolos y el diálogo. (Peña-Ochoa & Durán, 2015).

Cultura: es el modo propio de hacer las cosas de un grupo humano, caracterizado por el espacio y tiempo que comparten.

Desempeño empresarial: Es la capacidad de una empresa para cumplir sus metas y objetivos, y de este modo adaptarse al entorno y usar sus recursos de modo racional para cumplir con sus lineamientos estratégicos.

Desempeño laboral: proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales.

Evaluar: es una operación dentro de una actividad educativa cuyo objetivo es lograr la mejora continua o los objetivos planteados.

Innovación: es generar ideas que puedan impactar dentro de las organizaciones y que, gracias al trabajo constante en realizarlas, se logre el éxito. (Hernández, 2019).

Jerarquía: “Se trata de la gradación de personas, animales u objetos según criterios de clase, tipología, categoría u otro tópico que permita desarrollar un sistema de clasificación” (Definición de, 2019, párr. 2).

Líder: aquella persona que dirige un grupo humano y que es respetada por sus ideales entre otros rasgos personales, que son un ejemplo e influyen en el grupo (Opemnetgrouo, 2019).

Mito: relato de sucesos anteriores que explican con matices exagerados, algún suceso o hecho trascendental en la organización.

Necesidad: Deriva del vocablo latino necessitas. Según se puede apreciar al consultar el diccionario de la Real Academia Española (RAE), el término tiene múltiples usos y significados.

Organización: es un sistema creado para conseguir las metas trazadas, conformado por personas con un fin determinado y con capacidades distintas pero que en conjunto son de máxima utilidad para los objetivos de una compañía.

Orientación a las personas: es saber guiar y formar al personal a cargo para que pueda estar a gusto en el lugar de trabajo, haciendo las labores para lo cual es competente (Bobadilla, 2016)

Orientación a resultados: Es la evaluación, supervisión o monitoreo del cumplimiento de metas u objetivos de la organización (Hahn, 2012).

Relaciones interpersonales: se basan en emociones y sentimientos expresados entre dos o más personas dentro de su actividad social o cultura.

Satisfacción: estar conforme con alguna situación, servicio o producto adquirido.

Valores: son principios que rigen en una persona y le resaltan de manera positiva.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

La cultura organizacional influye positivamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C

3.2 Hipótesis Específicas

- a) La orientación a las personas influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la de la empresa Viplastic S.A.C
- b) La orientación a resultados influyen en el en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C
- c) Los valores influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la de la empresa Viplastic S.A.C

3.3 Identificación de Variables

3.3.1 Variable independiente: Cultura organizacional

Definición conceptual:

“Conjunto de valores y normas compartidos que controlan las interacciones entre los miembros organizacionales, así como entre estos y sus proveedores, clientes y otras personas externas a la organización...la cultura organizacional afecta el desempeño y la posición competitiva de la organización”. (Jones, 2018, p. 179).

3.3.2 Variable dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual:

Robbins, Stephen, Coulter (2013, como se cita en Sum, 2015) definen al desempeño laboral como “un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual” (p.26).

3.4 Operacionalización de variables:

Variables	Indicadores
Variable independiente: Cultura organizacional	1.1 Orientación a las personas. 1.2 Orientación a resultados. 1.3 Valores.
Variable dependiente: Desempeño laboral	2.1 Competencia cognoscitiva. 2.2 Competencia de eficacia personal 2.3 Competencia de logro y acción.

3.5 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS		VARIABLES	INDICADORES
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General	Variable independiente:		
¿De qué manera la cultura organizacional influye en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C?	Conocer si la cultura organizacional influye en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C	La cultura organizacional influye positivamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C	Cultura organizacional		1.1 Orientación a las personas
					1.2 Valores
					1.3 Orientación a resultados
		Variable dependiente:			
Problemas Específicos:	Objetivos específicos:	<td>2.1 Competencia cognoscitiva</td>			2.1 Competencia cognoscitiva
					Hipótesis Específica
a) ¿De qué manera la orientación a las personas influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C.?	a)Conocer si la orientación a las personas influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C	a) La orientación a las personas influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C			2.2 Competencias de logro y acción
b) ¿De qué manera la orientación a resultados influyen en el en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C?	b) Conocer si la orientación a resultados influyen en el en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C	b) La orientación a resultados influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C			
c) ¿De qué manera los valores influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C?	c) Conocer si los valores influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C	C)Los valores influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C			

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo de la Investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, porque busca el problema el problema surge de un contexto social, genera resultados aplicables a otras realidades (Jiménez, 1998).

Para Murillo (2008, como se cita en Vargas, 2009), la investigación aplicada “recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad.” (p. 159).

4.2 Nivel de investigación

El presente estudio es de nivel descriptivo y correlacional, con un enfoque cuantitativo ya que busca conocer la influencia o relación entre las variables propuestas en la realidad del universo.

Descriptiva:

Según (Hernández, Fernández & Baptista (2010) descriptivo porque “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos p cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.” (p.80).

Correlacional:

Según (Guffante & Guffante , 2016) “asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, permite conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular.” (p.85).

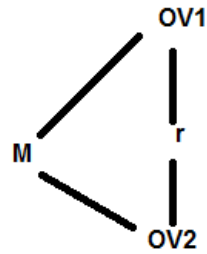
Enfoque cuantitativo:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el enfoque cuantitativo “usa recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.”. (pág. 4)

4.3. Diseño de la investigación

El estudio es de diseño no experimental de corte transversal. Los diseños no experimentales son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 4).

Es transversal, porque según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)“este diseño se utiliza área hacer estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un determinado tiempo” (pág. 72).



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: cultura organizacional

V2: Desempeño laboral

r: nivel de relación o impacto entre las variables

4.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis se denomina como elemento de población, en una misma encuesta puede existir más de un elemento de población.

La unidad de análisis de esta investigación serán los trabajadores de la empresa Viplastic S.A.C

4.5. Población de estudio

La población de estudio está constituida por un total de 200 usuarios.

4.6. Tamaño de muestra

La muestra a analizar fue para llevar a cabo inferencias de la población de usuarios, con relación a la variable: desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Viplastic S.A.C

4.7. Selección de muestra

Para determinar la cantidad de los elementos muestras con las que se trabajará, se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z^2 pqN)}{[e^2 (N-1)] + Z^2 pq}$$

Donde:

n= Tamaño de la población.

N= Población total: 419 usuarios

Z= Nivel de confianza: 1.96 (95% de confianza)

p= 0,50 (probabilidad de éxito)

q= 0.50 (probabilidad de fracaso)

e= 0.05 error permisible

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{[(1.96)^2 (0.5) (0.5) (419)]}{[(0.05)^2 (419-1)] + 1.96^2 (0.5) (0.5)}$$

n= 200 usuarios.

Tamaño de la muestra es de 200 usuarios.

En cuanto al tipo de muestreo es no probabilístico a juicio del experto, puesto que es a criterio del investigador la elección de cada unidad de análisis.

4.8 Técnicas de recolección de datos

Para obtener la información pertinente respecto a las variables mencionadas, se aplicarán las siguientes técnicas:

- a. Técnica de análisis documental: Puesto que se utilizará como instrumento de recolección de datos: fichas textuales y de resumen; teniendo como sustento de fuentes informes y documentos de la empresa Viplastic S.A.C acerca de la variable dependiente.
- b. Técnica de encuesta: Utilizando como instrumento el cuestionario; cuyos informantes serán los usuarios de la empresa; esto se aplicará para la obtención de datos sobre la variable: cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Viplastic S.A.C

4.9. Análisis e interpretación de la información

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos mencionados anteriormente fueron ordenados y tabulados para dar inicio al análisis respectivo.

Se procedió a analizar los datos mediante la estadística descriptiva, utilizando tablas de frecuencia y gráficos que permitan interpretar el resultado de cada una de ellas.

Igualmente, para contrastar las hipótesis, se plantearán hipótesis nulas (H_0) y alternativas (H_1) utilizando como prueba estadística la correlación, toda vez que se trataba de demostrar la relación existente entre las variables, involucradas en el estudio.

Una vez obtenida la contrastación de hipótesis, nos permite tener suficiente base para formular conclusiones de investigación, y de este modo obtener una conclusión general del presente estudio.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

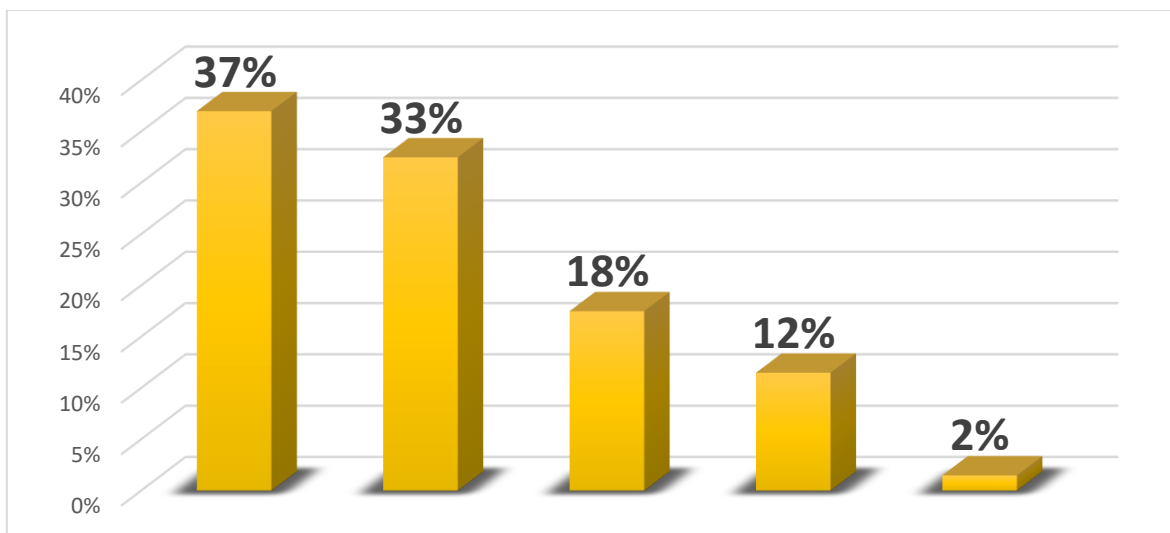
De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se presenta a continuación la siguiente información:

Tabla No 1 *¿Me piden opinión para mejorar aspectos relacionados con mi trabajo?*

Escala	Número	%
1 Nunca	74	37%
2 Pocas Veces	65	33%
3 Muchas Veces	35	18%
4 Frecuentemente	23	12%
5 Siempre	3	2%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 1 *¿Me piden opinión para mejorar aspectos relacionados con mi trabajo?*



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 2% está totalmente de acuerdo que en la empresa Viplastic S.A.C piden opinión para mejorar aspectos relacionados

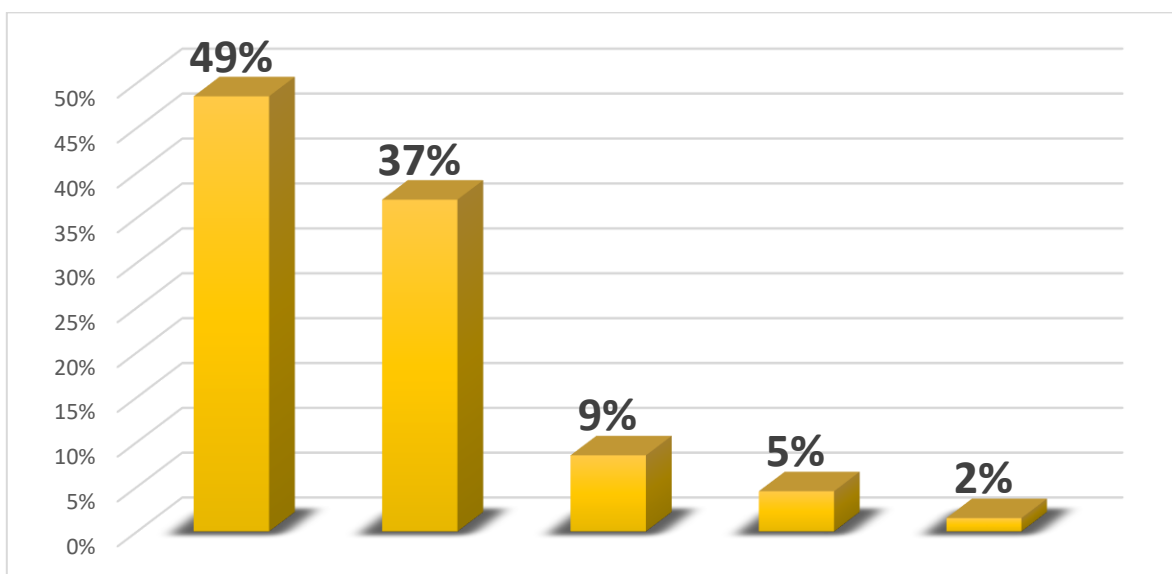
con el trabajo, mientras que el 12% está de acuerdo, igualmente un 18% de la muestra, por otro lado, el 33% está en desacuerdo y el 37% está muy en desacuerdo.

Tabla No 2 *¿Mi jefe me ayuda a que yo aprenda a tomar mis propias decisiones?*

Escala	Número	%
1 Nunca	97	49%
2 Pocas Veces	74	37%
3 Muchas Veces	17	9%
4 Frecuentemente	9	5%
5 Totalmente De acuerdo	3	2%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 2 *¿Mi jefe me ayuda a que yo aprenda a tomar mis propias decisiones?*



Fuente: Elaboración propia

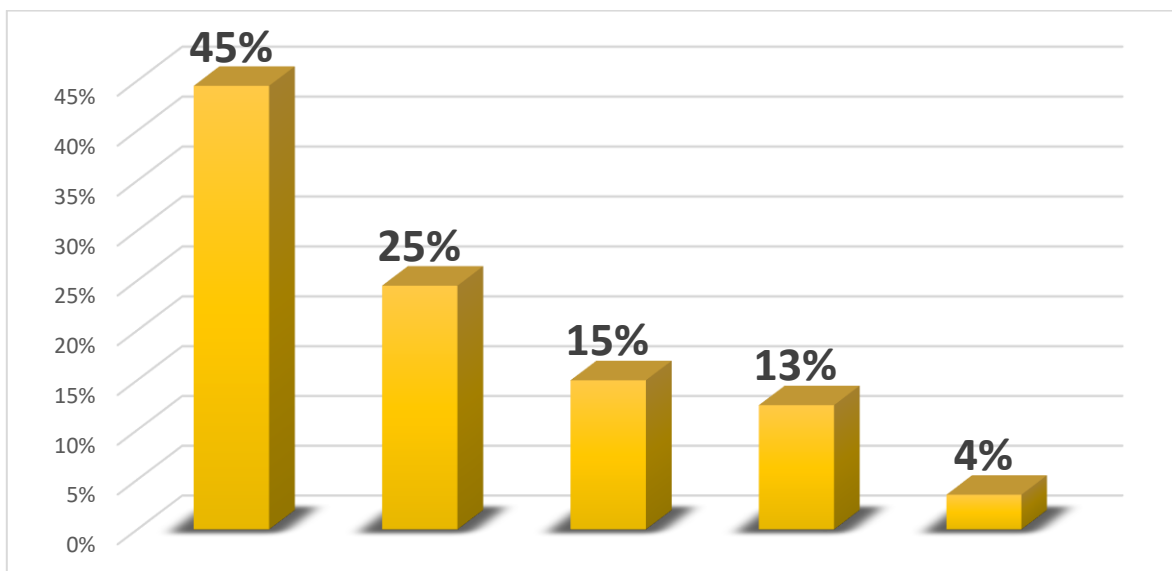
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 2% está totalmente de acuerdo que en la empresa Viplastic S.A.C Mi jefe me ayuda a que yo aprenda a tomar mis Propias decisiones, mientras que el 5% está de acuerdo, igualmente un 9% de la muestra, por otro lado, el 37% está en desacuerdo y el 49% está muy en desacuerdo.

Tabla No 3 ¿Recibo entrenamiento por parte del personal de la empresa para hacer mejor mi trabajo?

Escala	Número	%
1 Nunca	89	45%
2 Pocas Veces	49	25%
3 Muchas Veces	30	15%
4 Frecuentemente	25	13%
5 Siempre	7	4%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 3 ¿Recibo entrenamiento por parte del personal de la empresa para hacer mejor mi trabajo?



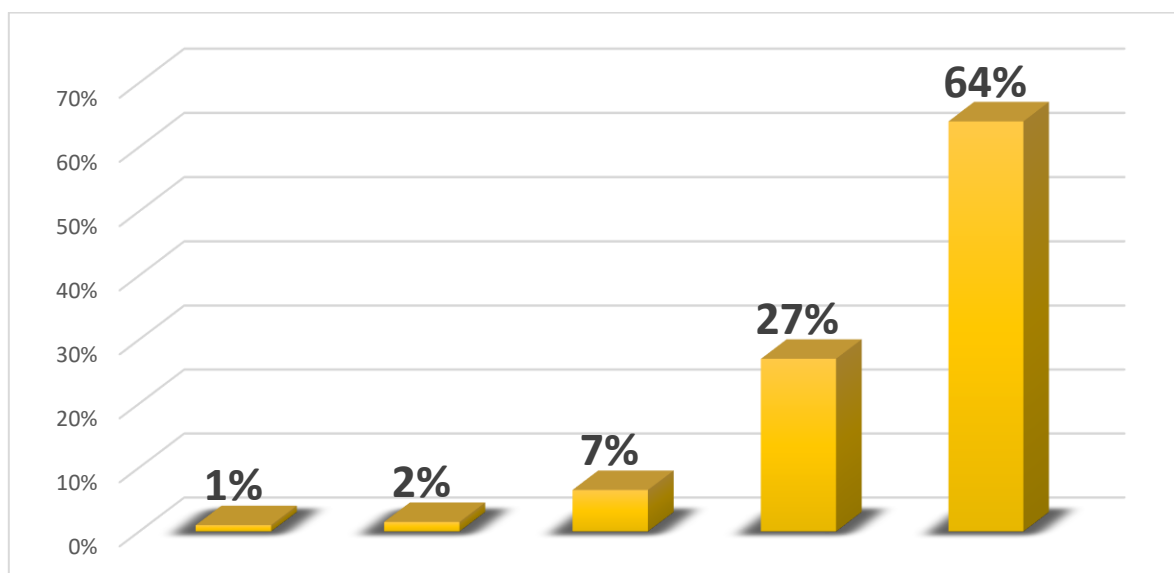
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 4% está totalmente de acuerdo que en la empresa Viplastic S.A.C Recibo entrenamiento por parte de personal de la empresa para hacer mejor mi trabajo, mientras que el 13% está de acuerdo, igualmente un 15% de la muestra, por otro lado, el 25% está en desacuerdo y el 45% está muy en desacuerdo.

Tabla No 4; Soy puntual con las actividades encomendadas por la empresa?

Escala	Número	%
1 Nunca	2	1%
2 Pocas Veces	3	2%
3 Muchas Veces	13	7%
4 Frecuentemente	54	27%
5 Siempre	128	64%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 4 ¿Soy puntual con las actividades encomendadas por la empresa?

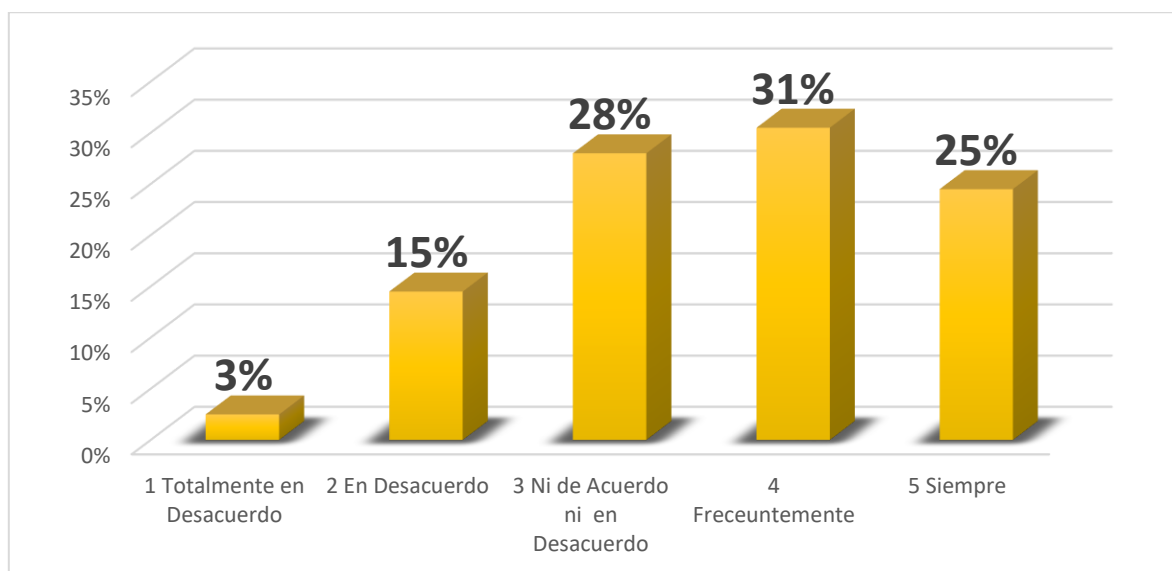
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 64% está totalmente de acuerdo que en la empresa Viplastic S.A.C Soy puntual con las actividades encomendadas por la empresa, mientras que el 27% está de acuerdo, igualmente un 7% de la muestra, por otro lado, el 2% está en desacuerdo y el 1% está muy en desacuerdo.

Tabla No 5: ¿Siento un clima de confianza y apertura general en la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	5	3%
2 En Desacuerdo	29	15%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	56	28%
4 Frecuentemente	61	31%
5 Siempre	49	25%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 5: ¿Siento un clima de confianza y apertura general en la empresa?

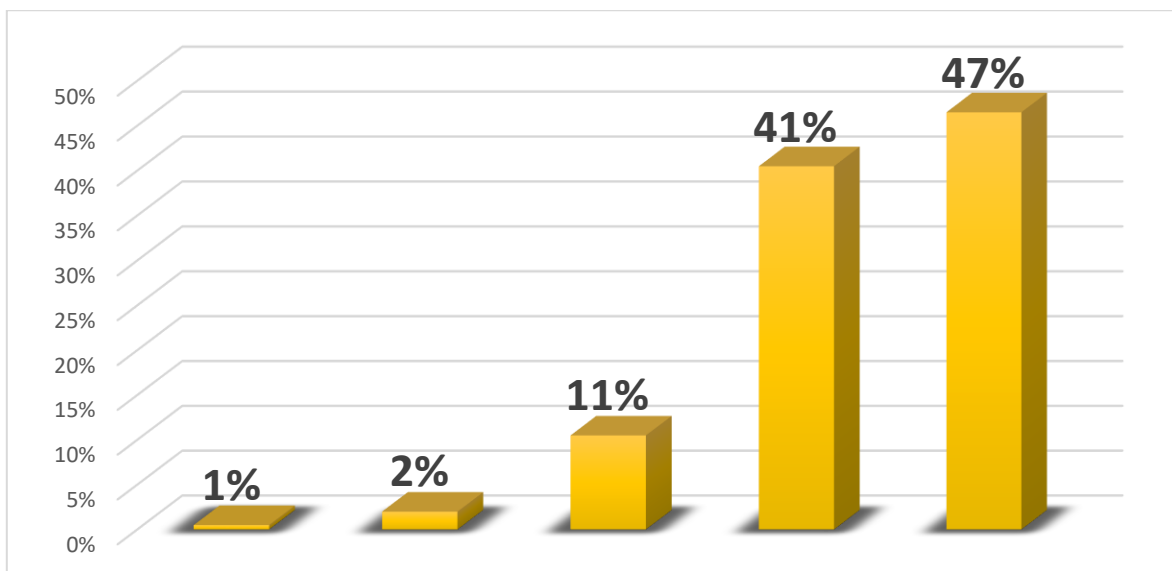
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 25% está totalmente de acuerdo que en la empresa Viplastic S.A.C Siento un clima de confianza y apertura general en la empresa, mientras que el 31% está de acuerdo, igualmente un 28% de la muestra, por otro lado, el 15% está en desacuerdo y el 3% está muy en desacuerdo.

Tabla No 6 *¿Respeto las sugerencias que hacen mis compañeros?*

Escala	Número	%
1 Nunca	1	1%
2 Pocas Veces	4	2%
3 Muchas Veces	21	11%
4 Frecuentemente	81	41%
5 Siempre	93	47%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 6 *¿Respeto las sugerencias que hacen mis compañeros?*

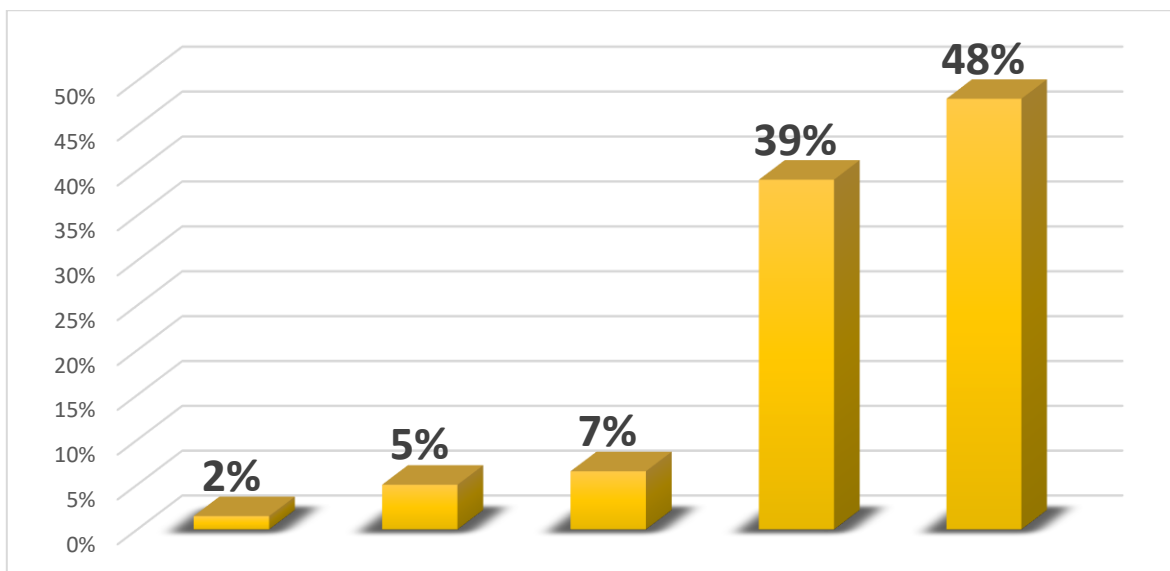
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 47% está totalmente de acuerdo que en la empresa Viplastic S.A.C Respeto las sugerencias que me hacen mis compañeros, mientras que el 41% está de acuerdo, igualmente un 11% de la muestra, por otro lado, el 2% está en desacuerdo y el 1% está muy en desacuerdo.

Tabla No 7: ¿Cree que lo más importante es cumplir con las metas establecidas?

Escala	Número	%
1 Nunca	1	1%
2 Pocas veces	0	0%
3 Muchas Veces	2	1%
4 Frecuentemente	189	95%
5 Siempre	8	4%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 7: ¿Cree que lo más importante es cumplir con las metas establecidas?

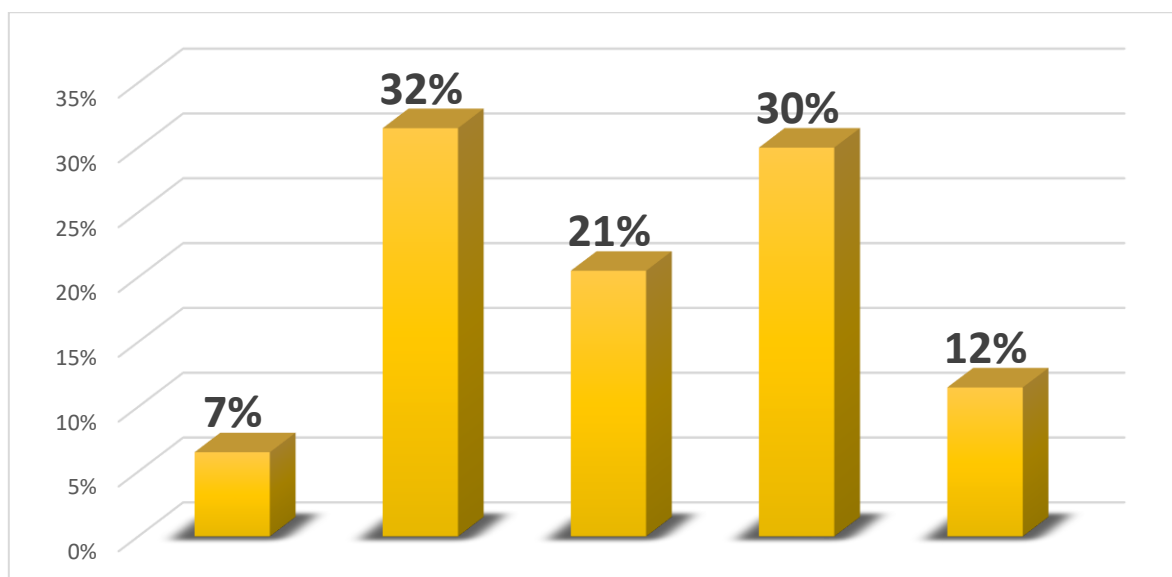
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 48% está totalmente de acuerdo que en la empresa Viplastic S.A.C Cree que lo más importante es cumplir con las metas establecidas, mientras que el 39% está de acuerdo, igualmente un 7% de la muestra, por otro lado, el 5% está en desacuerdo y el 2% está muy en desacuerdo.

Tabla No 8: ¿La empresa evalúa a cada trabajador según sus resultados?

Escala	Número	%
1 Nunca	13	7%
2 Pocas Veces	63	32%
3 Muchas veces	41	21%
4 Frecuentemente	60	30%
5 Siempre	23	12%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 8: ¿La empresa evalúa a cada trabajador según sus resultados?

Fuente: Elaboración propia

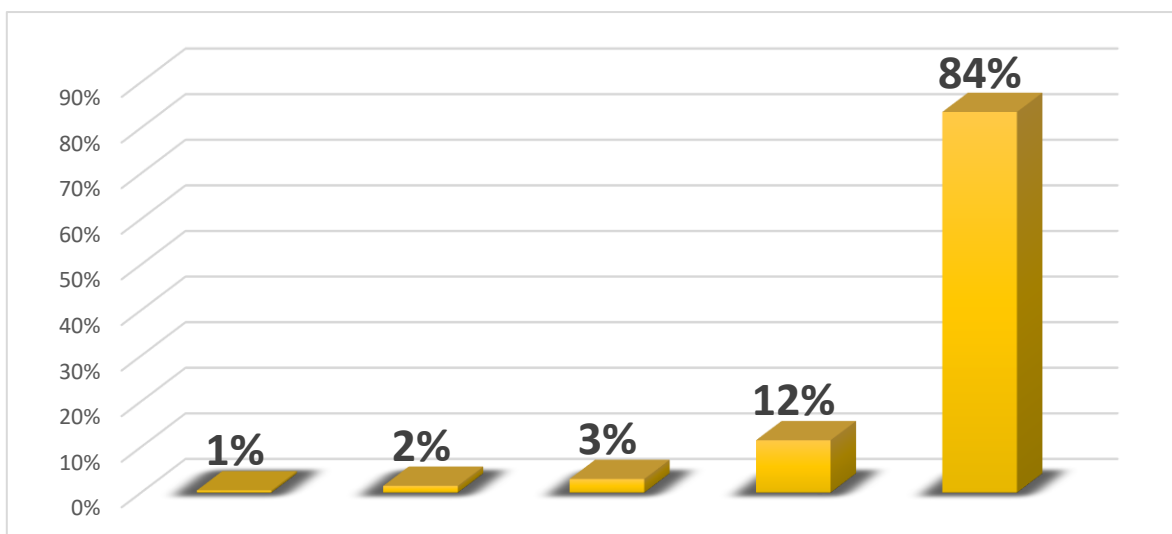
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 12% está totalmente de acuerdo que en la empresa Viplastic S.A.C La empresa evalúa a cada trabajador según sus resultados, mientras que el 30% está de acuerdo, igualmente un 21% de la muestra, por otro lado, el 32% está en desacuerdo y el 7% está muy en desacuerdo.

Tabla No 9 ¿El dueño (propietario) de la empresa da prioridad en las mejoras en cuanto a la calidad en el producto / servicio que recibe el cliente?

Escala	Número	%
1 Nunca	1	1%
2 Pocas Veces	3	2%
3 Muchas Veces	6	3%
4 Frecuentemente	23	12%
5 Siempre	167	84%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 9 ¿El dueño (propietario) de la empresa da prioridad en las mejoras en cuanto a la calidad en el producto / servicio que recibe el cliente?



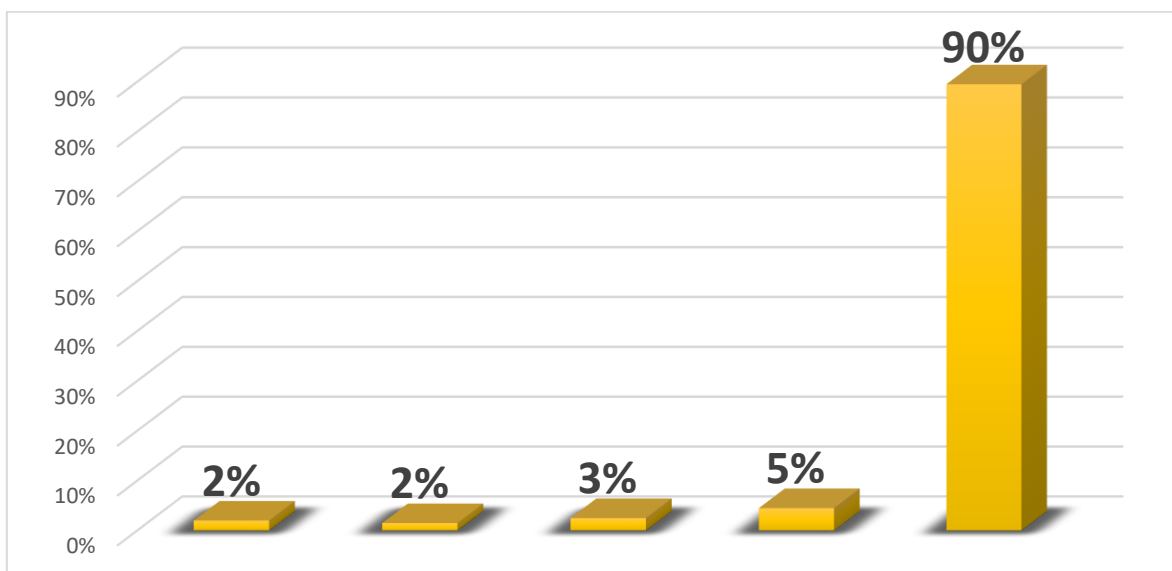
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 84% está totalmente de acuerdo que en la empresa Viplastic S.A.C El dueño (propietario) de la empresa da prioridad a las mejoras en cuanto a la calidad en el producto/ servicio que recibe el cliente, mientras que el 12% está de acuerdo, igualmente un 3% de la muestra, por otro lado, el 2% está en desacuerdo y el 1% está muy en desacuerdo.

Tabla No 10¿Tengo experiencia laboral en el puesto de trabajo?

Escala	Número	%
1 Nunca	4	2%
2 Pocas Veces	3	2%
3 Muchas Veces	5	3%
4 Frecuentemente	9	5%
5 Siempre	179	90%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 10¿Tengo experiencia laboral en el puesto de trabajo?

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 90% está totalmente de acuerdo que en la empresa Viplastic S.A.C Tengo experiencia laboral en el puesto de trabajo,

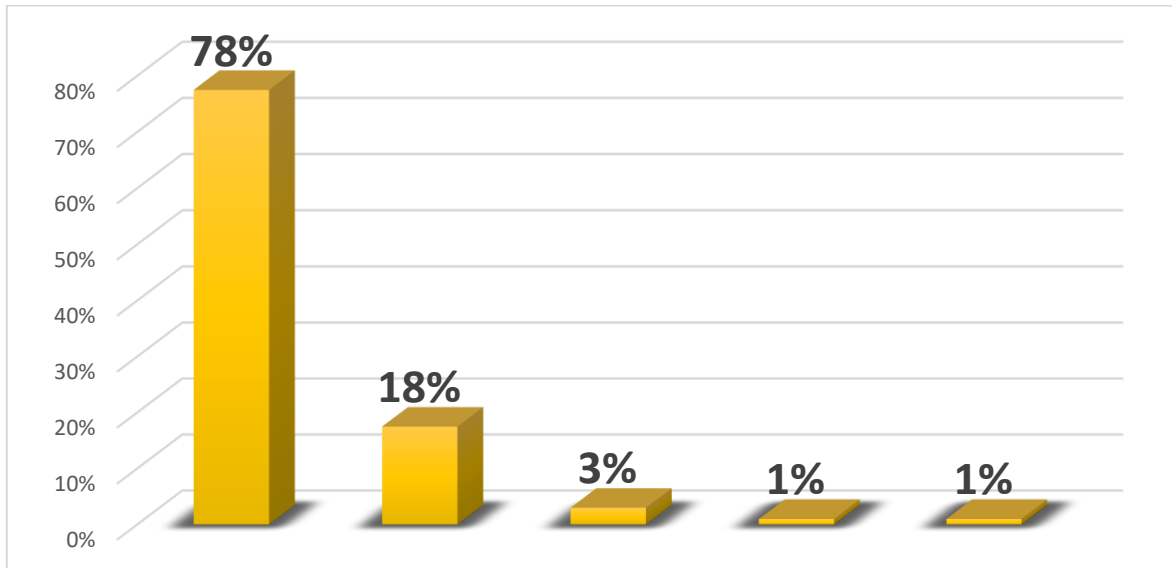
mientras que el 5% está de acuerdo, igualmente un 3% de la muestra, por otro lado, el 2% está en desacuerdo y el 2% está muy en desacuerdo.

Tabla No 11¿Tengo estudios financiados por la empresa?

Escala	Número	%
1 Nunca	155	78%
2 Pocas Veces	35	18%
3 Muchas Veces	6	3%
4 Frecuentemente	2	1%
5 Siempre	2	1%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 11¿Tengo estudios financiados por la empresa?



Fuente: Elaboración propia

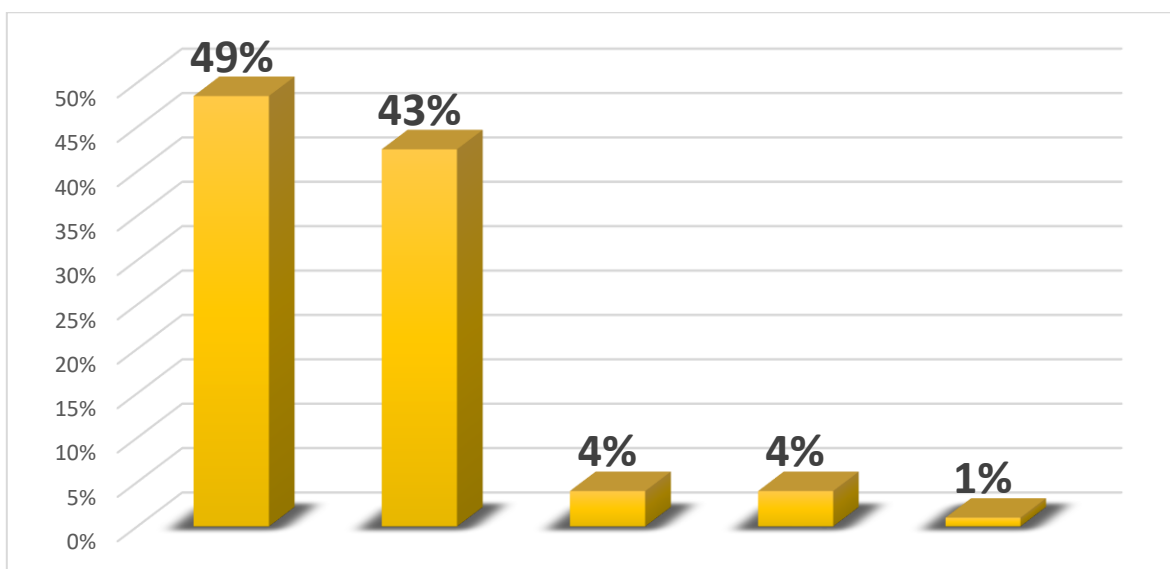
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 1% está totalmente de acuerdo que en la empresa Viplastic S.A.C Tengo estudios financiados por la empresa, mientras que el 1% está de acuerdo, igualmente un 3% de la muestra, por otro lado, el 18% está en desacuerdo y el 78% está muy en desacuerdo.

Tabla No 12: ¿Me capacito y actualizo permanentemente?

Escala	Número	%
1 Nunca	97	49%
2 Pocas veces	85	43%
3 Muchas veces	8	4%
4 Frecuentemente	8	4%
5 Siempre	2	1%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 12: ¿Me capacito y actualizo permanentemente?



Fuente: Elaboración propia

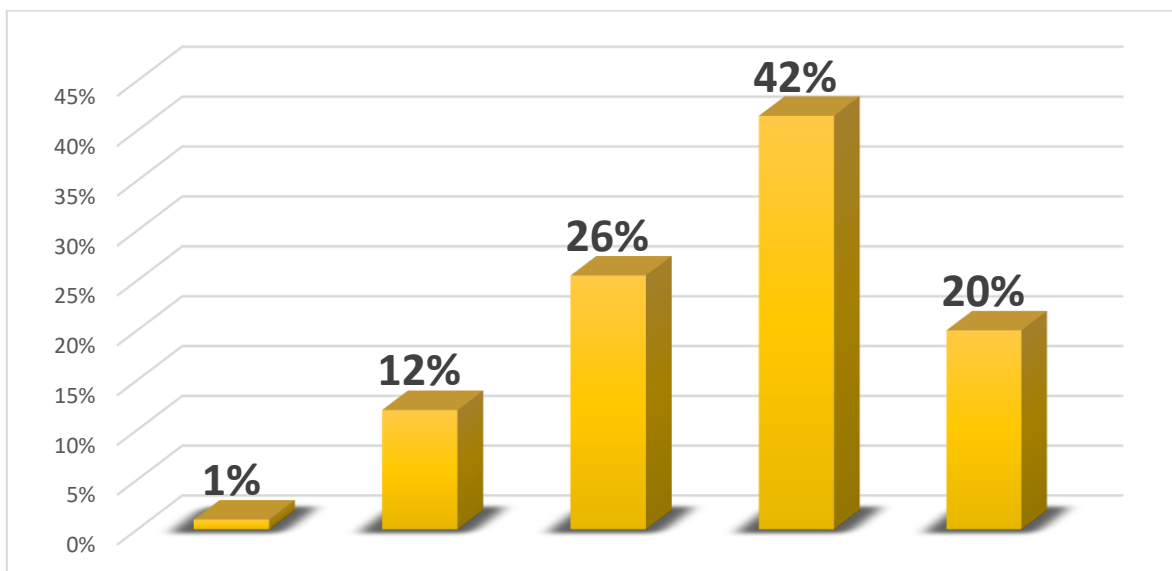
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 1% está totalmente de acuerdo que en la empresa Viplastic S.A.C Me capacito y actualizo permanentemente, mientras que el 4% está de acuerdo, igualmente un 4% de la muestra, por otro lado, el 43% está en desacuerdo y el 49% está muy en desacuerdo.

Tabla No 13 *¿Mis objetivos personales se adaptan con los de la empresa?*

Escala	Número	%
1 Nunca	2	1%
2 Pocas Veces	24	12%
3 Muchas Veces	51	26%
4 Frecuentemente	83	42%
5 Siempre	40	20%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 13 *¿Mis objetivos personales se adaptan con los de la empresa?*



Fuente: Elaboración propia

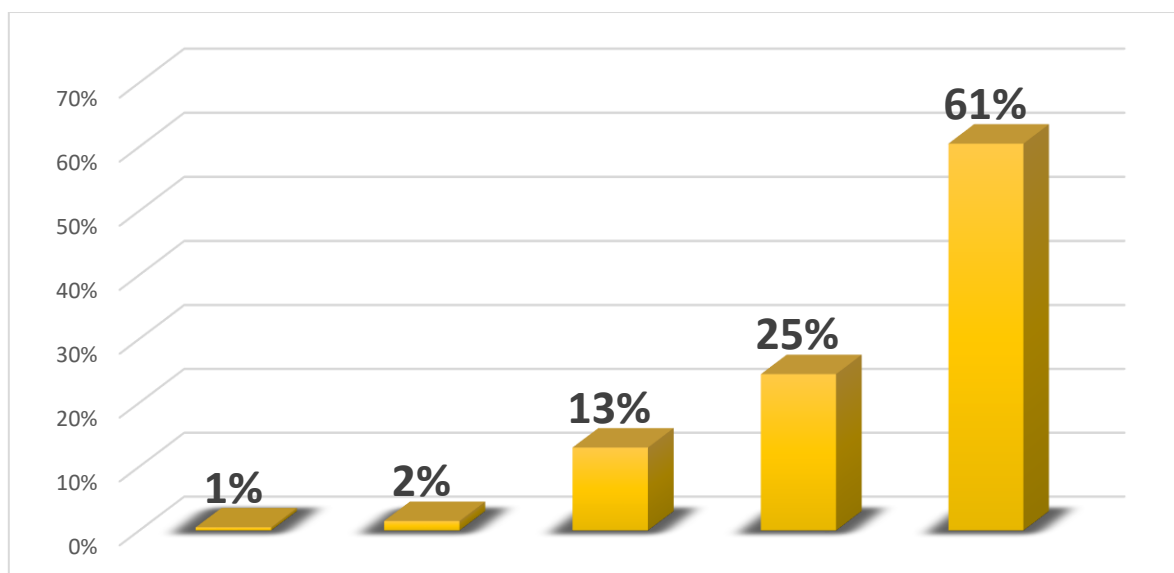
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 20% está totalmente de acuerdo que en la empresa Viplastic S.A.C Mis objetivos personales se adaptan con los de la empresa, mientras que el 42% está de acuerdo, igualmente un 26% de la muestra, por otro lado, el 12% está en desacuerdo y el 1% está muy en desacuerdo.

Tabla No 14 *¿Hago mis funciones para alcanzar mis objetivos planeados?*

Escala	Número	%
1 Nunca	1	1%
2 Pocas Veces	3	2%
3 Muchas Veces	26	13%
4 Frecuentemente	49	25%
5 Siempre	121	61%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 14 *¿Hago mis funciones para alcanzar mis objetivos planeados?*



Fuente: Elaboración propia

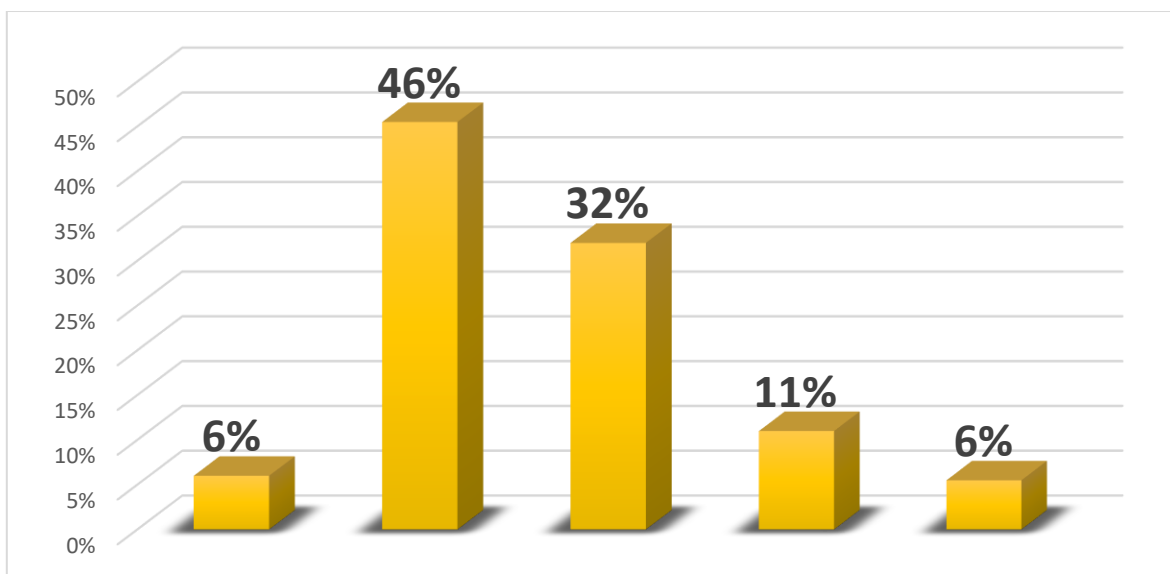
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 61% está totalmente de acuerdo que en la empresa Viplastic S.A.C Hago mis funciones para alcanzar los objetivos planeados, mientras que el 25% está de acuerdo, igualmente un 13% de la muestra, por otro lado, el 2% está en desacuerdo y el 1% está muy en desacuerdo.

Tabla No 15 *¿Soy capaz de prevenir situaciones de incertidumbre?*

Escala	Número	%
1 Nunca	12	6%
2 Pocas veces	89	45%
3 Muchas Veces	66	33%
4 Frecuentemente	22	11%
5 Siempre	11	6%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 15 *¿Soy capaz de prevenir situaciones de incertidumbre?*



Fuente: Elaboración propia

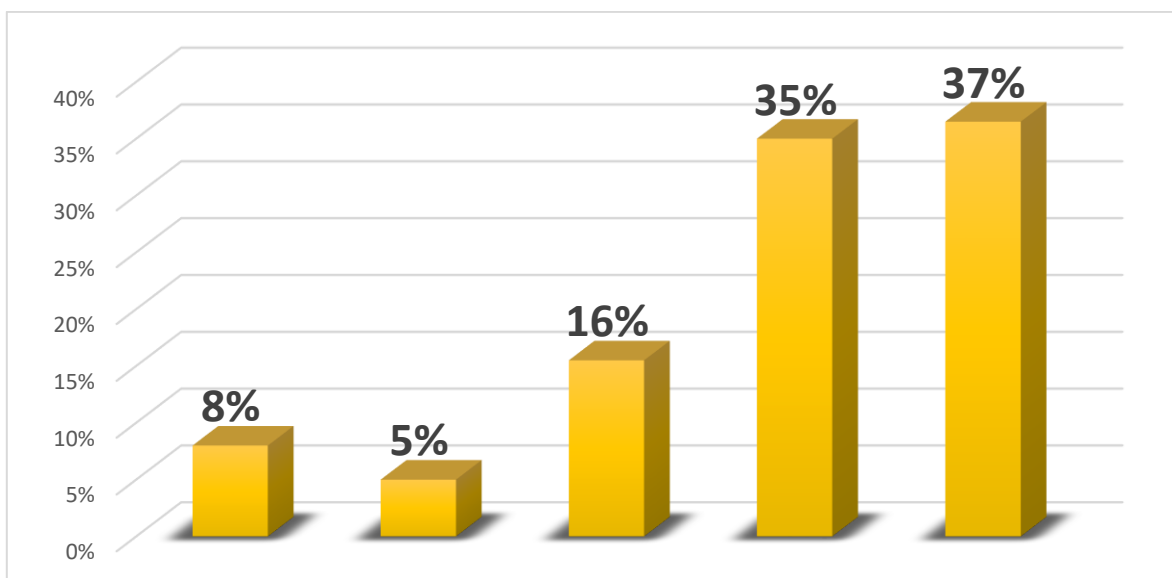
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 6% está totalmente de acuerdo que en la empresa Viplastic S.A.C Soy capaz de prevenir situaciones de incertidumbre, mientras que el 11% está de acuerdo, igualmente un 33% de la muestra, por otro lado, el 45% está en desacuerdo y el 6% está muy en desacuerdo.

Tabla No 16¿Siento que la empresa brinda las herramientas necesarias para desempeñar mis funciones?

Escala	Número	%
1 Nunca	3	2%
2 Pocas Veces	9	5%
3 Muchas veces	33	17%
4 Frecuentemente	78	39%
5 Siempre	77	39%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 16¿Siento que la empresa brinda las herramientas necesarias para desempeñar mis funciones?



Fuente: Elaboración propia

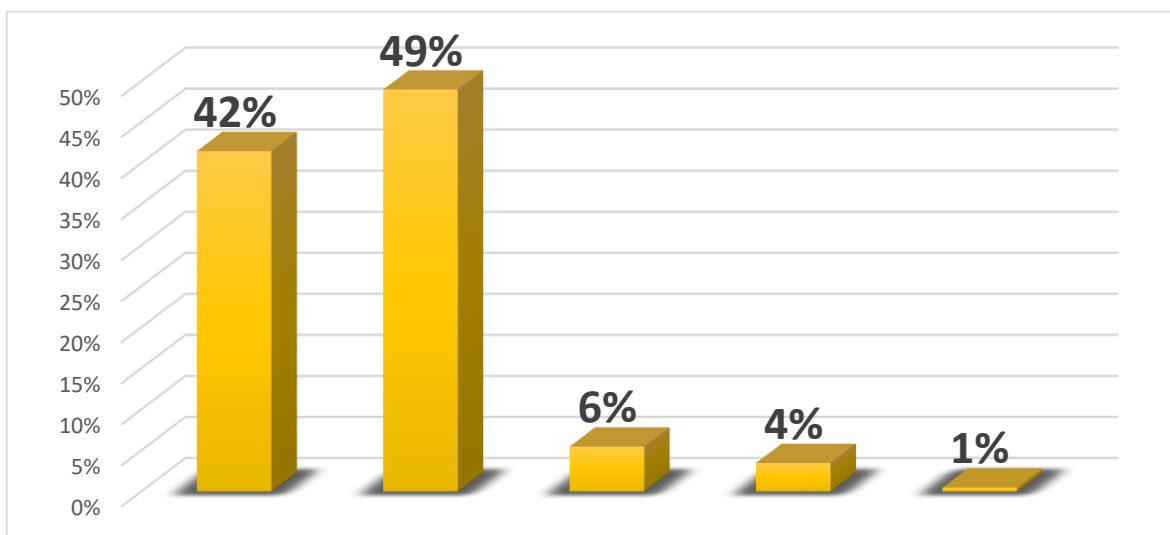
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 37% está totalmente de acuerdo que en la empresa Viplastic S.A.C Siento que la empresa brinda las herramientas necesarias para desempeñar mis funciones, mientras que el 35% está de acuerdo, igualmente un 16% de la muestra, por otro lado, el 5% está en desacuerdo y el 8% está muy en desacuerdo

Tabla No 17 *¿Manifiesto habilidades de liderazgo durante mi desempeño laboral?*

Escala	Número	%
1 Nunca	83	42%
2 Pocas Veces	98	49%
3 Muchas Veces	11	6%
4 Frecuentemente	7	4%
5 Siempre	1	1%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 17 *¿Manifiesto habilidades de liderazgo durante mi desempeño laboral?*



Fuente: Elaboración propia

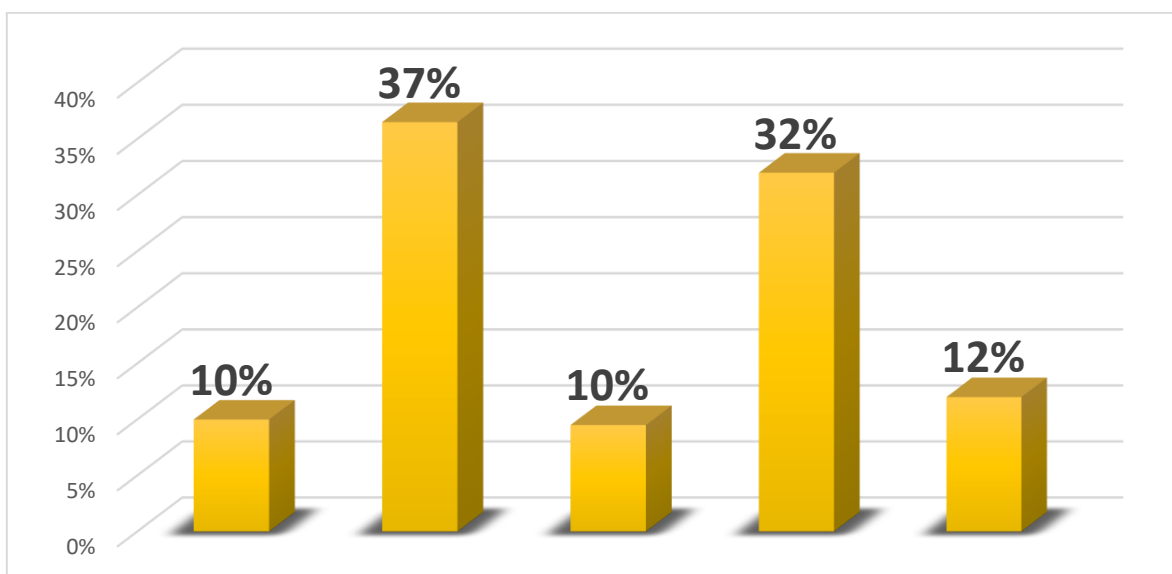
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 1% está totalmente de acuerdo que en la empresa Viplastic S.A.C Manifiesto habilidades de liderazgo durante mi desempeño laboral, mientras que el 4% está de acuerdo, igualmente un 6% de la muestra, por otro lado, el 49% está en desacuerdo y el 42% está muy en desacuerdo.

Tabla No 18 *¿Me siento motivado por la empresa para realizar mis funciones?*

Escala	Número	%
1 Nunca	20	10%
2 Pocas Veces	73	37%
3 Muchas Veces	19	10%
4 Frecuentemente	64	32%
5 Siempre	24	12%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 18 *¿Me siento motivado por la empresa para realizar mis funciones?*



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 12% está totalmente de acuerdo que en la empresa Viplastic S.A.C Me siento motivado por la empresa al realizar mis funciones, mientras que el 32% está de acuerdo, igualmente un 10% de la muestra, por otro lado, el 37% está en desacuerdo y el 10% está muy en desacuerdo.

5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS

La **Prueba Chi-Cuadrada**, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Distribución muestra: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

f_o = Frecuencia observada o real

f_e = Frecuencia esperada

Σ = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

A	B	C	D	E	n_i

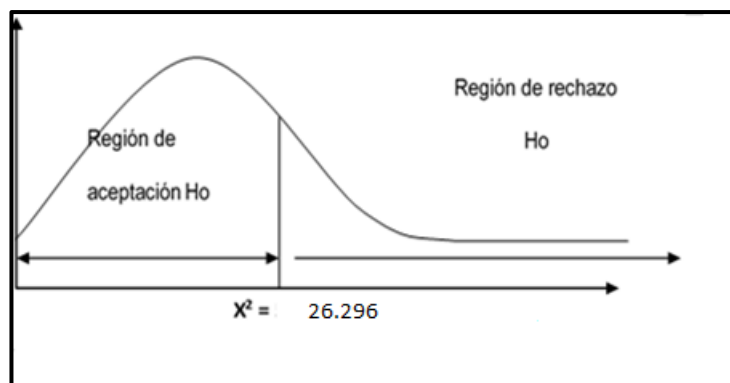
F	G	H	I	J	n ₂
K	L	M	N	O	n ₃
P	Q	R	S	T	n ₄
U	V	W	X	Y	n ₅
n ₆	n ₇	n ₈	n ₉	n ₁₀	N

$$\begin{array}{ccccc}
 A = \frac{n_1 \times n_6}{n} & B = \frac{n_1 \times n_7}{n} & C = \frac{n_1 \times n_8}{n} & D = \frac{n_1 \times n_9}{n} & E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n} \\
 F = \frac{n_2 \times n_6}{n} & G = \frac{n_2 \times n_7}{n} & H = \frac{n_2 \times n_8}{n} & I = \frac{n_2 \times n_9}{n} & J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n} \\
 K = \frac{n_3 \times n_6}{n} & L = \frac{n_3 \times n_7}{n} & M = \frac{n_3 \times n_8}{n} & N = \frac{n_3 \times n_9}{n} & O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n} \\
 P = \frac{n_4 \times n_6}{n} & Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} & R = \frac{n_4 \times n_8}{n} & S = \frac{n_4 \times n_9}{n} & T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n} \\
 U = \frac{n_5 \times n_6}{n} & V = \frac{n_5 \times n_7}{n} & W = \frac{n_5 \times n_8}{n} & X = \frac{n_5 \times n_9}{n} & Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}
 \end{array}$$

Gráfico N° 19 *Región de rechazo de la hipótesis nula*

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$\chi^2 (0.05, 16) = 26.296$, que de manera gráfica tenemos:



Fuente: Elaboración propia

a) Hipótesis Específicas.

Primera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H_1

La orientación a las personas influye significativamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C

Hipótesis Nula H_0

La orientación a las personas no influye significativamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la de la empresa Viplastic S.A.C

Tabla No 19 *Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Especifica*

Pregunta 1 ¿Me piden opinión para mejorar aspectos relacionados con mi trabajo?	Pregunta 10 ¿Tengo experiencia laboral en el puesto de trabajo?						
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total		
	Totalmente en desacuerdo	1	1	0	3	69	74
	En desacuerdo	0	1	3	3	58	65
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1	1	1	31	35
	De acuerdo	1	0	0	1	21	23
	totalmente de acuerdo	1	0	1	1	0	3
	Total	4	3	5	9	179	200

Fuente: elaboración propia

Tabla No 20 *Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Específica*

Pregunta 1 ¿Me piden opinión para mejorar aspectos relacionados con mi trabajo?	Pregunta 10 ¿Tengo experiencia laboral en el puesto de trabajo?						
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo				
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total	
	Totalmente en desacuerdo	1.48	1.11	1.85	3.33	66.23	74.00
	En desacuerdo	1.30	0.98	1.63	2.93	58.18	65.00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.70	0.53	0.88	1.58	31.33	35.00
	De acuerdo	0.46	0.35	0.58	1.04	20.59	23.00
	totalmente de acuerdo	0.06	0.05	0.08	0.14	2.69	3.00
	Total	4.00	3.00	5.00	9.00	179.00	200.00

Fuente: elaboración propia

Tabla No 21 *Chi cuadrada de la primera hipótesis específica*

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	1	1.48	-0.48	0.23	0.16
2	1	1.11	-0.11	0.01	0.01
3	0	1.85	-1.85	3.42	1.85
4	3	3.33	-0.33	0.11	0.03
5	69	66.23	2.77	7.67	0.12
6	0	1.30	-1.30	1.69	1.30
7	1	0.98	0.03	0.00	0.00
8	3	1.63	1.38	1.89	1.16
9	3	2.93	0.08	0.01	0.00
10	58	58.18	-0.17	0.03	0.00
11	1	0.70	0.30	0.09	0.13
12	1	0.53	0.48	0.23	0.43
13	1	0.88	0.13	0.02	0.02
14	1	1.58	-0.58	0.33	0.21
15	31	31.33	-0.32	0.11	0.00
16	1	0.46	0.54	0.29	0.63
17	0	0.35	-0.35	0.12	0.35
18	0	0.58	-0.58	0.33	0.58
19	1	1.04	-0.03	0.00	0.00
20	21	20.59	0.41	0.17	0.01
21	1	0.06	0.94	0.88	14.73
22	0	0.05	-0.05	0.00	0.05
23	1	0.08	0.93	0.86	11.41
24	1	0.14	0.87	0.75	5.54
25	0	2.69	-2.69	7.21	2.69
					41.39

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

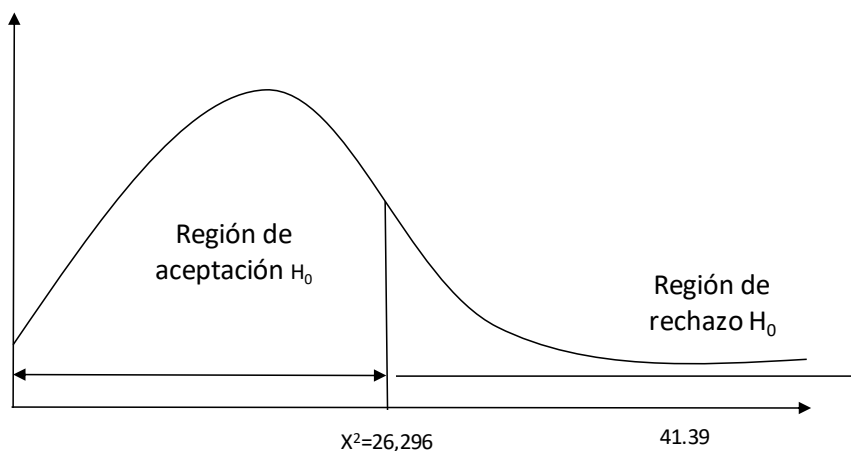
n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$$X^2=26.296$$

Gráfico N° 20 *Chi cuadrada de la primera hipótesis específica*

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 41.39, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “La orientación a las personas no influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la de la empresa Viplastic S.A.C queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “La orientación a las personas influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la de la empresa Viplastic S.A.C

Segunda Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H₁

La orientación a resultados influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la de la empresa Viplastic S.A.C

Hipótesis Nula H₀

La orientación a resultados no influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C

Tabla No 22 *Frecuencias Observadas de la segunda Hipótesis Especifica*

Pregunta 6 ¿Respeto las sugerencias que hacen mis compañeros?	Pregunta 15 ¿Soy capaz de prevenir situaciones de incertidumbre? asignado a su trabajo?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	1	0	0	0	1
	En desacuerdo	1	3	0	0	4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	7	13	1	21
	De acuerdo	4	38	34	2	81
	totalmente de acuerdo	6	41	19	8	93
	Total	12	89	66	11	200

Fuente: elaboración propia

Tabla No 23 *Frecuencias esperadas de la segunda Hipótesis Específica*

Pregunta 6 ¿Respeto las sugerencias que hacen mis compañeros?	Pregunta 15 ¿Soy capaz de prevenir situaciones de incertidumbre? asignado a su trabajo?					
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo
						Total
	Totalmente en desacuerdo	0.06	0.45	0.33	0.11	0.06
	En desacuerdo	0.24	1.78	1.32	0.44	0.22
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.26	9.35	6.93	2.31	1.16
	De acuerdo	4.86	36.05	26.73	8.91	4.46
	totalmente de acuerdo	5.58	41.39	30.69	10.23	5.12
	Total	12.00	89.00	66.00	22.00	11.00
						200.00

Fuente: elaboración propia

Tabla No 24 *Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica*

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	1	0.06	0.94	0.88	14.73
2	0	0.45	-0.45	0.20	0.45
3	0	0.33	-0.33	0.11	0.33
4	0	0.11	-0.11	0.01	0.11
5	0	0.06	-0.06	0.00	0.06
6	1	0.24	0.76	0.58	2.41
7	3	1.78	1.22	1.49	0.84
8	0	1.32	-1.32	1.74	1.32
9	0	0.44	-0.44	0.19	0.44
10	0	0.22	-0.22	0.05	0.22
11	0	1.26	-1.26	1.59	1.26
12	7	9.35	-2.35	5.50	0.59
13	13	6.93	6.07	36.84	5.32
14	1	2.31	-1.31	1.72	0.74
15	0	1.16	-1.16	1.33	1.16
16	4	4.86	-0.86	0.74	0.15
17	38	36.05	1.96	3.82	0.11
18	34	26.73	7.27	52.85	1.98
19	2	8.91	-6.91	47.75	5.36
20	3	4.46	-1.46	2.12	0.48
21	6	5.58	0.42	0.18	0.03
22	41	41.39	-0.38	0.15	0.00
23	19	30.69	-11.69	136.66	4.45
24	19	10.23	8.77	76.91	7.52
25	8	5.12	2.89	8.32	1.63
					51.66

Tabla No 25 *Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica*

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	1	0.06	0.94	0.88	14.73
2	0	0.45	-0.45	0.20	0.45
3	0	0.33	-0.33	0.11	0.33
4	0	0.11	-0.11	0.01	0.11
5	0	0.06	-0.06	0.00	0.06
6	1	0.24	0.76	0.58	2.41
7	3	1.78	1.22	1.49	0.84
8	0	1.32	-1.32	1.74	1.32
9	0	0.44	-0.44	0.19	0.44
10	0	0.22	-0.22	0.05	0.22
11	0	1.26	-1.26	1.59	1.26
12	7	9.35	-2.35	5.50	0.59
13	13	6.93	6.07	36.84	5.32
14	1	2.31	-1.31	1.72	0.74
15	0	1.16	-1.16	1.33	1.16
16	4	4.86	-0.86	0.74	0.15
17	38	36.05	1.96	3.82	0.11
18	34	26.73	7.27	52.85	1.98
19	2	8.91	-6.91	47.75	5.36
20	3	4.46	-1.46	2.12	0.48
21	6	5.58	0.42	0.18	0.03
22	41	41.39	-0.38	0.15	0.00
23	19	30.69	-11.69	136.66	4.45
24	19	10.23	8.77	76.91	7.52
25	8	5.12	2.89	8.32	1.63
					51.66

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

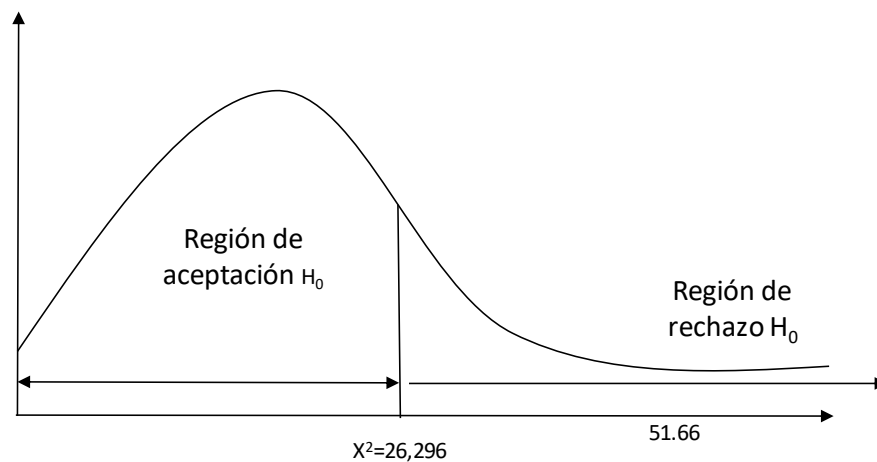
n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2=26.296$

Gráfico N° 21 *Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica*

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 51.66, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “La orientación a resultados no influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica

alternativa (H_1): “La orientación a resultados influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la de la empresa Viplastic S.A.C

Tercera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H_1

Los valores influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la de la empresa Viplastic S.A.C

Hipótesis Nula H_0

Los valores no influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la de la empresa Viplastic S.A.C

Tabla No 26 *Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Específica*

Pregunta 9 ¿El dueño (propietario) de la empresa da prioridad en las mejoras en cuanto a la calidad en el producto / servicio que recibe el cliente?	Pregunta 18 ¿Me siento motivado por la empresa para realizar mis funciones?					
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo
	Totalmente en desacuerdo	0	0	1	0	0
	En desacuerdo	0	0	3	0	0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1	3	1	0
	De acuerdo	1	9	0	12	1
	totalmente de acuerdo	18	63	12	51	23
	Total	20	73	19	64	24
	Total	200				

Fuente: elaboración propia

Tabla No 27 *Frecuencias esperadas de la tercera Hipótesis Específica*

Pregunta 9 ¿El dueño (propietario) de la empresa prioridad en las mejoras en cuanto a la calidad en producto / servicio que recibe el cliente?	Pregunta 18 ¿Me siento motivado por la empresa para realizar mis funciones?					
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
	De acuerdo		totalmente de acuerdo		Total	
	Totalmente en desacuerdo	0.10	0.37	0.10	0.32	1.00
	En desacuerdo	0.30	1.10	0.29	0.96	3.00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.60	2.19	0.57	1.92	6.00
	De acuerdo	2.30	8.40	2.19	7.36	23.00
	totalmente de acuerdo	16.70	60.96	15.87	53.44	167.00
	Total	20.00	73.00	19.00	64.00	200.00

Fuente: elaboración propia

Tabla No 28 Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.10	-0.10	0.01	0.10
2	0	0.37	-0.37	0.13	0.37
3	1	0.10	0.91	0.82	8.62
4	0	0.32	-0.32	0.10	0.32
5	0	0.12	-0.12	0.01	0.12
6	0	0.30	-0.30	0.09	0.30
7	0	1.10	-1.10	1.20	1.10
8	3	0.29	2.72	7.37	25.86
9	0	0.96	-0.96	0.92	0.96
10	0	0.36	-0.36	0.13	0.36
11	1	0.60	0.40	0.16	0.27
12	1	2.19	-1.19	1.42	0.65
13	3	0.57	2.43	5.90	10.36
14	1	1.92	-0.92	0.85	0.44
15	0	0.72	-0.72	0.52	0.72
16	1	2.30	-1.30	1.69	0.73
17	9	8.40	0.61	0.37	0.04
18	0	2.19	-2.19	4.77	2.19
19	12	7.36	4.64	21.53	2.93
20	1	2.76	-1.76	3.10	1.12
21	18	16.70	1.30	1.69	0.10
22	63	60.96	2.05	4.18	0.07
23	12	15.87	-3.87	14.94	0.94
24	51	53.44	-2.44	5.95	0.11
25	23	20.04	2.96	8.76	0.44
					59.21

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

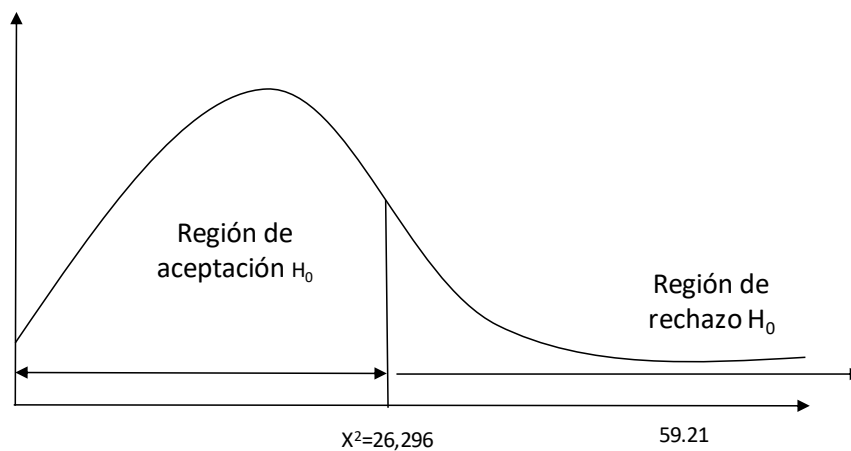
n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$$X^2=26.296$$

Gráfico N° 22 *Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica*

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 59.21, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la tercera hipótesis específica nula (H_0): “Los valores no influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la de la empresa Viplastic S.A.C queda rechazada;

aceptándose la tercera hipótesis específica alternativa (H_1): “Los valores influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la de la empresa Viplastic S.A.C

b) Hipótesis General.

Hipótesis General Alternativa H_1

La cultura organizacional influye positivamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C

Hipótesis General Nula H_0

La cultura organizacional no influye positivamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C

Tabla No 29 Frecuencias Observadas de la Hipótesis General

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	74	65	35	23	3	200
Pregunta 10	4	3	5	9	179	200
Pregunta 6	1	4	21	81	93	200
Pregunta 15	12	89	66	22	11	200
Pregunta 9	1	3	6	23	167	200
Pregunt1 18	20	73	19	64	24	200
Total	112	237	152	222	477	1200

Fuente: elaboración propia

Tabla No 30 Frecuencias esperadas de la Hipótesis General

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 2	18.67	39.50	25.33	37.00	79.50	200.00
Pregunta 15	18.67	39.50	25.33	37.00	79.50	200.00
Pregunta 5	18.67	39.50	25.33	37.00	79.50	200.00
Pregunta 18	18.67	39.50	25.33	37.00	79.50	200.00
Pregunta 8	18.67	39.50	25.33	37.00	79.50	200.00
Pregunt1 21	18.67	39.50	25.33	37.00	79.50	200.00
Total	112	237	152	222	477	1200

Fuente: elaboración propia

Tabla No 31 *Chi cuadrada de la Hipótesis general*

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	74	18.67	55.33	3061.78	164.02
2	65	39.50	25.50	650.25	16.46
3	35	25.33	9.67	93.44	3.69
4	23	37.00	-14.00	196.00	5.30
5	3	79.50	-76.50	5852.25	73.61
6	4	18.67	-14.67	215.11	11.52
7	3	39.50	-36.50	1332.25	33.73
8	5	25.33	-20.33	413.44	16.32
9	9	37.00	-28.00	784.00	21.19
10	179	79.50	99.50	9900.25	124.53
11	1	18.67	-17.67	312.11	16.72
12	4	39.50	-35.50	1260.25	31.91
13	21	25.33	-4.33	18.78	0.74
14	81	37.00	44.00	1936.00	52.32
15	93	79.50	13.50	182.25	2.29
16	12	18.67	-6.67	44.44	2.38
17	89	39.50	49.50	2450.25	62.03
18	66	25.33	40.67	1653.78	65.28
19	22	37.00	-15.00	225.00	6.08
20	11	79.50	-68.50	4692.25	59.02
21	1	18.67	-17.67	312.11	16.72
22	3	39.50	-36.50	1332.25	33.73
23	6	25.33	-19.33	373.78	14.75
24	23	37.00	-14.00	196.00	5.30
25	167	79.50	87.50	7656.25	96.31
26	20	18.67	1.33	1.78	0.10
27	73	39.50	33.50	1122.25	28.41
28	19	25.33	-6.33	40.11	1.58
29	64	37.00	27.00	729.00	19.70
30	24	79.50	-55.50	3080.25	38.75
					1024.50

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1) (n-1) = (6-1) (5-1) = 20$

m: Número de fila = 6

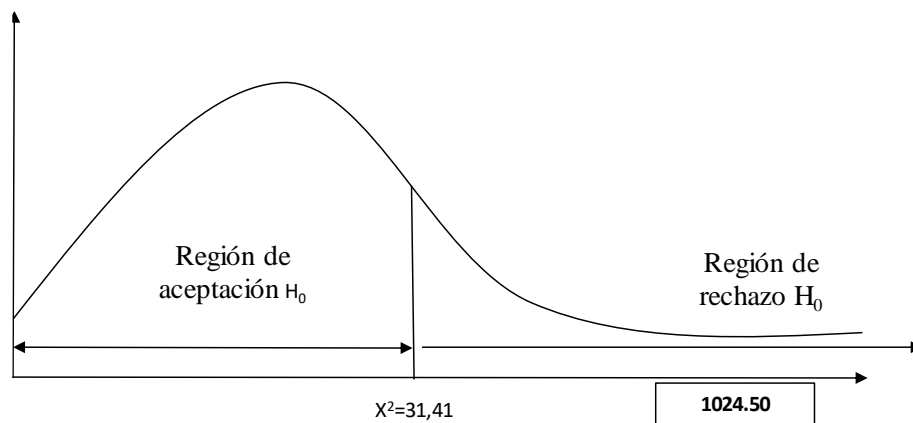
n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$$X^2=31.41$$

Gráfico N° 23 *Chi cuadrada de la Hipótesis General*

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 1024.50, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (31.41), en efecto, la hipótesis general nula (H_0): “La cultura organizacional no influye positivamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C queda rechazada; aceptándose la hipótesis general alternativa (H_1): “La cultura organizacional influye positivamente en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

1. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que existe relación de dependencia entre cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa Vipastic S.A.C

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Dresner (2010) quien señala que para que haya cultura organizacional en la empresa debe haber un alto nivel de desempeño.

Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

2. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la primera hipótesis alternativa que establece que existe relación de dependencia entre la orientación a las personas y el desempeño laboral de los clientes en la empresa Viplastic S.A.C

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Huillca (2016) quien manifiesta que es necesario contar con el personal preparado y motivado para mejorar su rendimiento.

Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

3. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la segunda hipótesis alternativa general que establece que existe relación de dependencia entre orientación a resultados y desempeño laboral de los clientes en la empresa Viplastic S.A.C

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene (Dussauge, 2019), quien señala que orientarse a los resultados, trae mayor compromiso por parte del colaborador para el logro de las metas.

Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

4. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la tercera hipótesis alternativa general que establece que existe relación de dependencia entre los valores y el desempeño laboral de los clientes en la empresa Viplastic S.A.C

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Vásquez (2009) quien manifiesta que la base de la cultura organizacional son los valores que los trabajadores comparten. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado que la cultura organizacional se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los clientes en la empresa Viplastic S.A.C afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada la hipótesis general alternativa queda aceptada (Tabla N° 30).

2. Se ha demostrado que la orientación a las personas se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C lo cual implica que, si se logra encaminar al recurso humano a través de capacitaciones, cumplimiento de metas, otros, esto implicará una mejora en su desempeño laboral, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada la hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 21).
3. Se ha demostrado que la orientación a resultados y el desempeño laboral se relacionan positivamente en la empresa Viplastic S.A.C lo cual implica que tener un objetivo claro y cumplir con las metas hará que se refuerce la cultura organizacional y el desempeño de los colaboradores, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la segunda hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 24)
4. Se ha demostrado que los valores se relacionan positivamente con el desempeño laboral de los clientes en la empresa Viplastic S.A.C lo cual implica que una estructura organizacional regida por valores institucionales mejorará el desempeño laboral de los colaboradores, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la tercera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 27).

RECOMENDACIONES

1. Fortalecer la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Viplastic S.A.C a fin de que se constituya en una ventaja competitiva y lograr la fidelización de los clientes. Realizar una evaluación y monitoreo constante de 360° a fin de detectar errores y enmendarlos.

2. Reforzar la orientación hacia las personas como estrategia de la empresa para contribuir al desempeño laboral de la empresa Viplastic S.A.C y mediante monitoreo y capacitaciones trimestrales se contribuya al cumplimiento de objetivos.
3. Fortalecer la orientación de resultados en relación al desempeño laboral en la empresa Viplastic S.A.C a fin de que se constituya en una ventaja competitiva y lograr la satisfacción de los clientes. Realizar una evaluación semestral sobre la satisfacción del cliente a través de encuestas anónimas para poder tomar medidas correctivas y mejorar el nivel de servicio de atención.
4. Reforzar los valores como parte característica de la empresa Viplastic S.A.C en relación al desempeño laboral a fin de que se constituya una cultura en toda la organización, esto se logrará mediante evaluación a través de la metodología del cliente incognito para poder tomar medidas correctivas y mejorar el nivel de servicio de atención.

BIBLIOGRAFÍA

Armengol, C. (2011). *La cultura de la colaboración*. Madrid: La Muralla.

Carbajal, P. (2017). *Personalidad proactiva y capacidad emprendedora de los trabajadores*.

Obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3195/Carbajal_SPL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chávez, N. (2012). La gestión por competencias y ejercicio del coaching empresarial, dos estrategias internas para la organización. *Scielo*, 140-161.
- Conya, B. (2015). *La expresión oral como eje de las relaciones interpersonales de los estudiantes del séptimo año de educación básica de la unidad educativa rio quinindé, durante el periodo 2013-2014*. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/16451/1/62887_1.pdf
- Córdova, D. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los asesores del centro mejor atención al ciudadano, Callao-repositorio UCV*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8938/C%C3%B3rdova_MDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cujar, A. R. (2013). *Cultura organizacional. Evolución en la medición*. Obtenido de Cultura organizacional. Evolución en la medición: https://ac.els-cdn.com/S0123592314000126/1-s2.0-S0123592314000126-main.pdf?_tid=d7b2c102-dab4-422f-93a3-23583fb7af4a&acdnt=1545151070_68
- Cujar, A., Ramos, C., Hernández, E., & López, J. (2013). *Cultura organizacional. Evolución en la medición*.
- Da Silva, R. (2002). *Teoría de la Administración*. Madrid: Parainfo.
- De la Cruz, I. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Lima: Fiscales ISEF.
- Delgado, C. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Dresner. (2010). *Cultura orientada al desempeño*. México D.F.: Patria.
- Dussauge, M. (2019). *Introducción a la Gestión para Resultados*. Obtenido de <file:///C:/Users/admin/Downloads/MDussaugeEstudioIntroductoriolibroGestionparaResultados.pdf>
- Ermes, A., Roitter, S., & Delfini, M. (2011). Organización del trabajo e innovación: Un estudio comparativo entre ramas productivas argentinas. *Nueva época*, 101-132.

- Ferreira, K. (2013). *Plan Motivacional para mejorar el desempeño del personal en el Hotel Venetur Residencias Anauco. (tesis de licenciatura)*. . Obtenido de <http://docplayer.es/7397536-Plan-motivacional-para-mejorar-el-desempeno-del-personal-en-el-hotel->
- Garate, R. (2015). *Clima Organización y Satisfacción Laboral en la Asociación para el desarrollo Empresarial en Apurímac Andahuaylas*.
- Gestión. (2019). *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/noticias/perspectivas-economicas-2019>
- Gozales, N., & López, A. (2001). *La autoestima : medición y estrategias de intervención a través de una experiencia en la reconstrucción del ser*. México: Toluca.
- Guffante, T., & Guffante , F. (2016). *Investigación científica. El proyecto de investigación*. Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/342/3/Investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica_el%20proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huamaní, C. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, La línea 1 en el 2013*.
- Huilca, M. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018*. Obtenido de file:///C:/Users/user/Downloads/Romero_HMM.pdf
- Jiménez, S. (1998). *Metodología de la investigación. Elementos básicos para la investigación clínica. Recuperado de*. Obtenido de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bioestadistica/metodologia_de_la_investigacion_1998.pdf

- Jones, G. (2008). *Teoría organizacional. Diseño y cambio en las organizaciones*. México D.F.: Pearson Educación.
- Luna, P. (2018). *Habilidades, iniciativa, proactividad, innovación y creatividad*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/lunatenoriopedro203/unidad-1-liderazgo/ensayo>
- Maestre. (2011). *Cultura organizacional de una mediana empresa del municipio de Envigado, Antioquia (Tesis de post grado)*. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2575/658486126M186.pdf;jsessionid=659989FF6C9320D49CB62882441948E8?sequence=1>
- Maltez, B., & Peralta, J. (2015). *Influencia del Subsistema de Aprovisionamiento de Recursos Humanos en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Finca Hotel Esperanza Verde, del municipio de Matagalpa, año 2015*. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/2617/>
- Manetje, O. (2009). *The impact of organizational culture on organizational commitment*.
- Martínez, Y. (2014). El liderazgo transformacional en una institución educativa pública. *Educación*, 7-28.
- Martos, R. (2009). *Cultura Corporativa: Misión, Visión y Valores en la Gestión Estratégica de las empresas del sector de la Automoción en España*. Obtenido de Universidad Politécnica de Cataluña: <https://upcommons.upc.edu/handle/2117/94094>
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Noguera, J. (2000). *El problema de la definición del trabajo. I Encuentros entre Humanidades y Ciencias Sociales*. Obtenido de [https://gsadi.uab.cat/images/pdfs/noguera/El%20problema%20de%20la%20definici%C3%](https://gsadi.uab.cat/images/pdfs/noguera/El%20problema%20de%20la%20definici%C3%93n%20del%20trabajo.pdf)
- Oajaca, J. (2013). *Evaluación del desempeño como factor de calidad en el servicio de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Quetzaltenango*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Oajaca-Jose.pdf>

- Palomino, M. (2013). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: ESIC.
- Peña-Ochoa, M., & Durán, N. (2015). JUSTICIA ORGANIZACIONAL, DESEMPEÑO LABORAL Y DISCAPACIDAD. *Revista Colombiana de ciencias sociales*, 7(1), 201-222. Obtenido de <file:///C:/Users/LABORATORIO%20UCV/Downloads/Dialnet-JusticiaOrganizacionalDesempenoLaboralYDiscapacida-5454153.pdf>
- Pico, A. (2014). *Evaluación del desempeño empresarial a partir de la organización de los procesos*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6031/1/Tesis%20Maria%20Isabel%20ARREGLO%20FINAL%2015042014.pdf>
- Ramón, M. (2013). *CULTURA ORGANIZACIONAL Y ESTILOS DE LIDERAZGO DEL PERSONAL*. Obtenido de <http://congreso.pucp.edu.pe/alaic2014/wp-content/uploads/2013/09/GT2-Llulluy-Valdez-Chambergopdf>
- Robbins, E. (1999). *Comportamiento organizacional: conceptos, controversias, aplicaciones*. México D.F.: Pearson Education.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Pearson Education.
- Rodríguez, G. (2013). *Ciencia, Tecnología y Sociedad: una mirada desde la Educación en Tecnología*. Obtenido de <https://rieoei.org/historico/oeivirt/rie18a05.htm>
- Rueda, G., & Rodenes, M. (2017). HACIA UNA CULTURA INNOVADORA EN LAS EMPRESAS. *Madrinasd*, 1-11.
- Salazar, L., & Schiffman, L. (2005). *Comportamiento del consumidor*. México D.F.: Prentice Hall México.
- Sandoval, M. (2016). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa Huaman SA*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11614?show=full>

- Schein, E. (2004). *Organizational Culture and Leadership*. Chicago: San Francisco.
- Serrano, S. (2002). La evaluación del aprendizaje dimensiones y prácticas innovadoras. *Educere*, 247-257.
- Sum. (2015). Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- UNESCO. (2016). *Políticas públicas e instrumentos para el desarrollo de la cultura científica en América Latina*. Obtenido de <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Montevideo/pdf/SC-PolíticasPublicasInstrumentosClCientificaALC.pdf>
- Vásquez. (2009). La cultura organizacional presente en Dayco Telecom, C.A.: una estrategia para el fortalecimiento del estilo DAYCOHOST a través de su liderazgo gerencial (Tesis de post grado). Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblio>
- Vásquez, M., & Valbuena, F. (2019). *CourseHero*. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/31962543/piramide-necesidades-maslowpdf/>

No

ANEXOS
ENCUESTA
Instrucciones

La presente técnica tiene por finalidad recoger información de interés relacionada con el tema **“Cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa VIPLASTIC S.A.C.”**. a continuación, se le presenta un conjunto de preguntas para que usted elija la alternativa que considere correcta marcando para tal fin con un aspa (X).
Esta técnica es anónima se le agradece por su participación.

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Nunca	Pocas veces	Muchas veces	Frecuentemente	siempre
ESCALA	1	2	3	4	5

1	Me piden opinión para mejorar aspectos relacionados con mi trabajo.	1	2	3	4	5
2	Mi jefe me ayuda a que yo aprenda a tomar mis propias decisiones.	1	2	3	4	5
3	Recibo entrenamiento por parte de personal de la empresa para hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4	5
4	Soy puntual con las actividades encomendadas por la empresa.	1	2	3	4	5
5	Siento un clima de confianza y apertura general en la empresa.	1	2	3	4	5
6	Respeto las sugerencias que me hacen mis compañeros.	1	2	3	4	5
7	Cree que lo más importante es cumplir con las metas establecidas.	1	2	3	4	5
8	La empresa evalúa a cada trabajador según sus resultados.	1	2	3	4	5
9	El dueño (propietario) de la empresa da prioridad a las mejorar en cuanto a la calidad en el producto/ servicio que recibe el cliente.	1	2	3	4	5
10	Tengo experiencia laboral en el puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
11	Tengo estudios financiados por la empresa.	1	2	3	4	5
12	Me capacito y actualizo permanentemente.	1	2	3	4	5
13	Mis objetivos personales se adaptan con los de la empresa.	1	2	3	4	5
14	Hago mis funciones para alcanzar los objetivos planeados.	1	2	3	4	5
15	Soy capaz de prevenir situaciones de incertidumbre.	1	2	3	4	5
16	Siento que la empresa brinda las herramientas necesarias para desempeñar mis funciones.	1	2	3	4	5
17	Manifiesto habilidades de liderazgo durante mi desempeño laboral.	1	2	3	4	5
18	Me siento motivado por la empresa al realizar mis funciones.	1	2	3	4	5