

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DEL  
PERSONAL EN CREDIVARGAS, 2022”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**ANA PAOLA GAMBOA AMARINGO**

**ANDREI MARGOTH SOTO ALVA**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2022**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**COMISION DE GRADOS Y TÍTULO**

**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Siendo las... 11:00AM del día viernes 16 de diciembre del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Presidente)**, **Mg. Peter Matos Chino (Miembro)**, y **Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**.

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL EN CREDIVARGAS, 2022"**, por el/la/los Bachilleres en Administración: **Ana Paola Gamboa Amaringo y Andrei Margoth Soto Alva, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Mayoría

Siendo las 11:45 A.M. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

  
.....  
Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga  
Presidente

  
.....  
Mg. Olmedo Pizango Isuiza  
Miembro




  
.....  
Mg. Peter Matos Chino  
Miembro

  
.....  
Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga  
Secretario Académico

## ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, como requisito para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga



---

Presidente

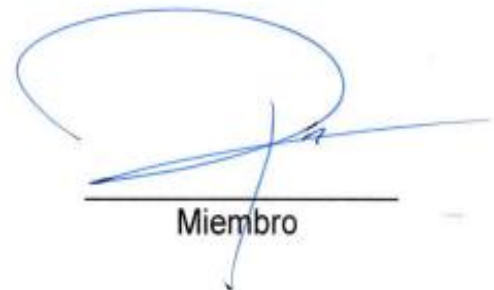
Mg. Olmedo Pizango Isuiza



---

Miembro

Mg. Peter Matos Chino



---

Miembro

Mg. Nelson Manuel Vásquez Saucedo



---

Asesor



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION  
DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

# CONSTANCIA

## ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

### SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

**N° V/0603-2022**

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, titulado:

“CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL EN CREDIVARGAS, 2022”.

Autor(es) : GAMBOA AMARINGO, ANA PAOLA  
SOTO ALVA, ANDREI MARGOTH

Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN  
Asesor(a) : Mg. VÁSQUEZ SAUCEDO, NELSON MANUEL

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 6%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

FECHA 22/09/2022



Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA  
Director de Producción Intelectual



## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Aua Paola Llambea Amarugo

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"Cultura Organizacional y la Productividad del Personal en Credivargas 2022"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Mg. Vázquez Saucedo, Nelson Manuel

En la Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: Administración

Autorizo la publicación:

**PARCIAL**  Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la carátula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPi cuando se lo solicite la DGPI UNU.

**TOTAL**  Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali ([www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)), bajo los siguientes términos:

**Primero:** Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo:** Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 16 / 12 / 2022

Email: paolagambra45@gmail.com  
Teléfono: 935984506

Firma:   
DNI: 41702901



## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, ANDREI MARGOTH SOTO ALVA

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DEL  
PERSONAL EN CREDIVARGAS, 2022

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: MG. NELSON MANUEL VÁSQUEZ SAUCEDO

En la Facultad: DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: DE ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

**PARCIAL**  Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

**TOTAL**  Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali ([www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)), bajo los siguientes términos:

**Primero:** Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo:** Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 16 / 12 / 2022

Email: andrei.margothsotoalvagmail Firma:

Teléfono: 933 302 207

com DNI: 76257768

· [www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)

✉ [repositorio@unu.edu.pe](mailto:repositorio@unu.edu.pe)

## **DEDICATORIA**

A mis padres bella y Martin, por su apoyo y esfuerzo incondicional que hoy me han permitido cumplir un sueño más, por creer siempre en mí y sobre todo por haberme forjado a ser la persona que soy ahora.

A mis padrinos Manuel y Rosa por sus consejos y palabras de aliento que me brindaron día a día.

A mis hermanos y familia en general que de una y otra forma me acompañan en todas mis metas.

***Andrei***

A Dios por ser la fuente de inspiración y fortaleza a lo largo de estos años para el logro de este objetivo.

A mi familia en general que con sus consejos y apoyo incondicional me han ayudado a llegar al cumplimiento de esta meta profesional en mi vida.

A mis hijas Daenerys y Valeria que han sido mi motivación constante día a día, su presencia ha sido mi combustible de esfuerzo y determinación en esta etapa de mi vida.

***Ana***

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por bendecirnos y guiarnos en nuestro.

A nuestros docentes por compartir sus conocimientos a lo largo de nuestra preparación profesional.

A nuestros amigos y futuros colegas por su apoyo y buena voluntad

A la Universidad Nacional de Ucayali por permitirnos cumplir una meta más en nuestra vida profesional.



## INDICE DEL CONTENIDO

<b>DEDICATORIA</b> .....	vii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	viii
<b>INDICE DEL CONTENIDO</b> .....	ix
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	xiii
<b>INDICE DE FIGURAS</b> .....	xiv
<b>RESUMEN</b> .....	xv
<b>ABSTRACT</b> .....	xvi
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xvii
<b>CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	19
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	21
1.2.1. Problema General .....	21
1.2.2. Problemas Específicos .....	21
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	22
1.3.1. Objetivo General.....	22
1.3.2. Objetivos Específicos .....	22

1.4.	HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	22
1.5.	VARIABLES.....	23
1.5.1.	Definición conceptual de variables .....	23
1.5.2.	Definición operativa de variables.....	24
1.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	25
1.7.	JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA .....	26
	<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>28</b>
2.1.	ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	28
2.1.1.	A Nivel Internacional.....	28
2.1.2.	A Nivel Nacional .....	30
2.2.	<b>BASES TEÓRICAS.....</b>	<b>32</b>
2.2.1.	Cultura organizacional.....	32
2.2.2.	Factores que influyen en la cultura organizacional.....	33
2.2.3.	Características de la cultura organizacional .....	34
2.2.4.	Productividad del personal .....	35
2.2.5.	Dimensiones de la productividad del personal .....	36
2.3.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	38

<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA</b> .....	40
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	40
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	41
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	41
3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	42
3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS .....	42
3.7. PRINCIPIOS ÉTICOS.....	42
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	43
4.1. RESULTADOS .....	43
4.2. DISCUSIÓN.....	50
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	53
5.1. CONCLUSIONES.....	53
5.2. RECOMENDACIONES.....	54
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	55
<b>ANEXOS</b> .....	58
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	59

Anexo 2. Cuestionario de preguntas.....	60
Anexo 3. Base de datos.....	62

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	25
Tabla 2. Plan de recolección.....	42
Tabla 3. Cultura organizacional y productividad del personal.....	43
Tabla 4. Identidad con la empresa y productividad del personal.....	44
Tabla 5. Condiciones laborales y productividad del personal.....	45
Tabla 6. Formación y productividad del personal.....	46
Tabla 7. Cálculo de la prueba de hipótesis general.....	47
Tabla 8. Cálculo de la prueba de la primera hipótesis específica.....	48
Tabla 9. Cálculo de la prueba de la segunda hipótesis específica.....	48
Tabla 10. Cálculo de la prueba de la tercera hipótesis específica.....	49

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cultura organizacional y productividad del personal.....	43
Figura 2. Identidad con la empresa y productividad del personal .....	44
Figura 3. Condiciones laborales y productividad del personal .....	45
Figura 4. Formación y productividad del personal .....	46

## RESUMEN

La investigación tiene como base determinar la relación entre la cultura organizacional y la productividad del personal en CREDIVARGAS, 2022.

En cuanto a la metodología, la investigación es de tipo aplicada porque se caracteriza en utilizar los conocimientos adquiridos para dar solución a una problemática existente, el nivel es correlacional porque va medir la relación que existe entre las variables de estudio. Además, se considera el diseño No experimental porque no se manipularon las variables y transversal porque se realizó en un determinado tiempo. Asimismo, se tuvo una población que corresponder a 46 colaboradores de las diferentes áreas de CREDIVARGAS, de los que se obtuvo una muestra representativa de 41 colaboradores de dicha empresa. Mismos a los que se les efectuó una encuesta con 18 preguntas previamente evaluadas por expertos en el tema.

Se concluye que la cultura organizacional según la correlación de Rho de Spearman se correlaciona moderadamente con un valor cuantitativo de 0.667\*\* con la productividad del personal en CREDIVARGAS, 2022.

**Palabras claves:** Condiciones laborales, formación, desempeño.

## ABSTRACT

The research is based on determining the relationship between organizational culture and staff productivity in CREDIVARGAS, 2022.

Regarding the methodology, the research is of an applied type because it is characterized by using the knowledge acquired to solve an existing problem, the level is correlational because it will measure the relationship that exists between the study variables. In addition, the Non-experimental design is considered because the variables were not manipulated and the transversal design was carried out in a certain time. Likewise, there was a population corresponding to 46 collaborators from the different areas of CREDIVARGAS, from which a representative sample of 41 collaborators of said company was obtained. The same ones who were given a survey with 18 questions previously evaluated by experts on the subject.

It is concluded that the organizational culture according to Spearman's Rho correlation is moderately correlated with a quantitative value of 0.667\*\* with staff productivity in CREDIVARGAS, 2022.

**Keywords:** Working conditions, training, performance.



## INTRODUCCIÓN

La cultura organizacional responde al avance correcto de las virtudes que tiene el colaborador, realzando la energía y el desempeño de sus actividades laborales, hablar de cultura organizacional de una empresa es fundamental, debido a que crea la personalidad de una sociedad, haciendo que los trabajadores que laboran en ella sientan pertenencia. Por lo que se entiende que cada empresa posee su propio conjunto de creencias y normas; es decir posee su propia cultura reflejado en la mentalidad que predomina en ella. En tal aspecto, es fundamental ejecutar el estudio que mide la relación entre la cultura organizacional y la productividad del personal en Credivargas.

El presente trabajo se encuentra desarrollado de acuerdo a la estructura emitida por la Universidad Nacional de Ucayali, el cual consiste en el desarrollo de cinco capítulos descritos previamente.

Capítulo I. Problema de investigación, consiste en realizar la descripción del problema, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, las Hipótesis y/o sistema de hipótesis, las variables, la operacionalización de variables, la justificación e importancia de la investigación. Capítulo II. Marco teórico, donde se encuentran los antecedentes del problema, las bases teóricas, y la definición de los términos básicos. Capítulo III. Metodología, se desarrolla el método de investigación, el diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el procedimiento de recolección de datos, el tratamiento de los datos, y los principios éticos. Capítulo IV. Resultados y discusiones, en la que se plasman los resultados obtenidos de la investigación y las

discusiones en base a los antecedentes del problema. Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones, en la que se presenta las conclusiones del estudio y las recomendaciones.

Concluyendo la investigación con las referencias bibliográficas y los anexos, en la que se encuentra la matriz de consistencia, el cuestionario de preguntas y las bases de datos.

# **CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Representaciones Vargas S.A., es una empresa dedicada al comercio de bienes para el hogar (cocina, ollas, refrigeradoras, lavadoras, etc.) y productos honda (motos, moto-taxis), que tiene por finalidad satisfacer las necesidades del cliente a través de una cultura de valores y calidad en el servicio.

Los cambios suscitados en el ámbito laboral traen resultados positivos como negativos, dichos cambios se encuentran en relación a las actitudes y desenvolvimiento que demuestra el talento humano frente a una situación. Por lo tanto, es necesario conocer la cultura de la organización a fin de incrementar la productividad del personal y obtener el éxito de sus objetivos. Cabe señalar, que el desenvolvimiento del colaborador radica en la eficiencia, la pro actividad, la puntualidad, la ética, y demás cualidades; resultantes de las constantes capacitaciones y permanentes prácticas.

Por tanto, la cultura organizacional se puede definir como el conjunto de creencias, sentimientos y actitudes presentadas en toda organización a fin de obtener beneficios en sus actividades diarias, siendo esta la mejor forma de contribuir al logro de un trabajo motivador y estable. En este contexto, es necesario considerar que la productividad esperada del individuo por la organización está sujeta a diversos factores, como la condición económica,

el grado de profesión, la afinidad y el compromiso ético durante el cumplimiento de sus funciones.

Uno de los aspectos de mayor relevancia es la influencia que tiene la cultura organizacional en la productividad del personal, siendo el talento humano fundamental para alcanzar los objetivos organizacionales a través de acciones adecuada.

Analizar la cultura de una organización es elemental, debido a que los resultados son reflejados en la comodidad que sienten sus colaboradores en las labores diarias que realizan. Por tanto, se puede señalar que entre los principales problemas existentes en representaciones Vargas S.A., se encuentra la dificultad de establecer relaciones interpersonales como es la falta de cultura organizacional, ocasionando conflictos en las relaciones orientadas a la acción y el modo de hacer, causando un bajo desempeño; a ellos se suma el poco liderazgo, la falta de compromiso, las rotaciones constantes por cambio de gestión, y otros pilares que perjudican el cumplimiento de lo planificado por la organización.

Dichas deficiencias conllevan a enfatizar la influencia que tiene la cultura organizacional en la productividad del personal; teniendo en cuenta que las acciones del individuo son pieza fundamental para alcanzar resultados positivos en la empresa.

Por lo tanto, la productividad del personal se encuentra referido a la cantidad de trabajo útil que puede realizar el talento humano en unidad de tiempo. Es

decir, la relación entre el resultado anhelado y el tiempo, en efecto se tendrían beneficios dentro de la organización, como la confianza, menor cantidad de interrupciones, menor tiempo, mayor número de personas, y roles bien definidos.

En definitiva, la actitud del talento humano en la productividad es uno de los puntos más sobresalientes para obtener beneficios a mediano y largo plazo, dicha acción está relacionado con los niveles de producción generados por cada unidad de trabajo en el ámbito empresarial. Es decir, el incremento de productividad se ve reflejado en la mejora del rendimiento productivo.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la productividad del personal en CREDIVARGAS, 2022?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- a) ¿Cuál es la relación entre la identidad con la empresa y la productividad del personal en CREDIVARGAS?
- b) ¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y la productividad del personal en CREDIVARGAS?
- c) ¿Cuál es la relación entre la formación y la productividad del personal en CREDIVARGAS?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre la cultura organizacional y la productividad del personal en CREDIVARGAS, 2022.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a) Determinar la relación entre la identidad con la empresa y la productividad del personal en CREDIVARGAS.
- b) Determinar la relación entre las condiciones laborales y la productividad del personal en CREDIVARGAS.
- c) Determinar la relación entre la formación y la productividad del personal en CREDIVARGAS.

### **1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS**

#### **Hipótesis principal**

Existe relación entre la cultura organizacional y la productividad del personal en CREDIVARGAS, 2022.

#### **Hipótesis secundarias**

- a) Existe relación entre la identidad con la empresa y la productividad del personal en CREDIVARGAS.

- b) Existe relación entre las condiciones laborales y la productividad del personal en CREDIVARGAS.
- c) Existe relación entre la formación y la productividad del personal en CREDIVARGAS.

## **1.5. VARIABLES**

### **1.5.1. Definición conceptual de variables**

La cultura organizacional es definida como un conjunto de principios, prácticas, costumbres y virtudes, que son familiares para todos los miembros de la organización y es un importante indicador de saber cómo los próximos directivos y personal actual, por medio de una cultura organizacional potente se logra ventaja frente a los competidores (Gutiérrez, 2013).

La productividad laboral es la relación entre la producción y el personal contratado, reflejando el uso de personal en el proceso de producción. El factor entre producción y empleo de trabajadores, nos ayuda también a establecer relaciones de similitud entre datos del antes con los de ahora e implantar metas para los próximos años. Podemos lograr este objetivo estudiando los cambios en el uso del trabajo, prediciendo la demanda laboral futura, formulando políticas de formación y capacitación de recursos humanos, inspeccionando los impactos del gran cambio en la tecnología en cuanto a empleos y

desempleos, valorando a su vez el coste laboral, etc. (Felsing & Runza, 2002).

### **1.5.2. Definición operativa de variables**

V1: Cultura organizacional.

- D1: Identidad de la empresa.
- D2: Condiciones laborales.
- D3: Formación.

V2: Productividad del personal.

- D1: Desempeño.
- D2: Potencial humano.
- D3: Organización.



## 1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGOS Y NIVELES	
<b>Cultura organizacional</b>	Identidad de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sentido de permanencia.</li> <li>▪ Adaptación al trabajo.</li> <li>▪ Interés en resolver los problemas.</li> </ul>	P01, P02 y P03	(1) Totalmente en desacuerdo	Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	
	Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Remuneración.</li> <li>▪ Instalaciones.</li> <li>▪ Confianza.</li> </ul>	P04, P05 y P06	(2) En desacuerdo	Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	Malo (9 – 20) Regular (21 – 32) Bueno (33 – 45)
	Formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Crecimiento profesional.</li> <li>▪ Participación en la toma de decisiones.</li> <li>▪ Liderazgo.</li> </ul>	P07, P08 y P09	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	
<b>Productividad del personal</b>	Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elección del personal.</li> <li>▪ Estímulos.</li> <li>▪ Trabajo en equipo.</li> </ul>	P10, P11 y P12	(4) De acuerdo	Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	
	Potencial humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Habilidades.</li> <li>▪ Competencias.</li> <li>▪ Oportunidad.</li> </ul>	P13, P14 y P15	(5) Totalmente de acuerdo	Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	Malo (9 – 20) Regular (21 – 32) Bueno (33 – 45)
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dirección.</li> <li>▪ Control.</li> <li>▪ Trabajo productivo.</li> </ul>	P16, P17 y P18		Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	

## 1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

### **Justificación**

Toda organización pública o privada maneja su propia normativa y valores que encaminan el comportamiento del talento humano, ayudándolo a tomar decisiones asertivas. Por lo tanto, la presente investigación busca determinar la relación existente entre las variables cultura organizacional y la productividad del personal, con el propósito de obtener y mantener un ambiente laboral estable, a través de estrategias y reglas que innoven y refuercen a la organización.

Es decir, la investigación pretende coadyuvar a resolver una de las problemáticas principales que tiene Representaciones Vargas S.A., buscando emplear estrategias que evalúen, describan y analicen la realidad existente en la organización, mismo que permitirá plantear nuevas políticas que promuevan y desarrollen la cultura organizacional, permitiendo incrementar el desempeño y rendimiento productivo del recurso humano a través de las relaciones interpersonales y laborales.

Asimismo, se busca poner en conocimiento la información obtenida sobre las variables cultura organizacional y el desempeño del personal, resultado que sirvió de base para otras investigaciones relacionadas con el tema.

## **Importancia**

Conocer la cultura organizacional es relevante en el comportamiento que tiene el capital humano dentro de una empresa, puesto que la cultura de trabajo potencia algunos aspectos como la innovación, la eficacia, la adaptación entre otros factores determinantes para la productividad.

El estudio permite mejorar las relaciones laborales entre colaboradores, otorgándoles beneficios que sirvan como remuneración y/o convenios colectivos de los trabajos que se estipulan. Es decir, las empresas se centran en el recurso humano y el bienestar del trabajador mediante una cultura organizacional, por medio del cual se obtiene mayor eficiencia y productividad.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

#### 2.1.1. A Nivel Internacional

Peñalosa & Mejía (2020) en su tesis: *“Cultura y clima: Condiciones para la productividad laboral”*, concluyen: (a) Para las empresas de tipo internacional, el modelo característico identificó exitosamente que, a nivel de Macrotendencias formalizadas, las empresas que han sido elegidas (20) carecen de un liderazgo que no brinde seguridad; todo ello prueba el entendimiento de la organización, el comportamiento formal del liderazgo y ambientes laborales saludables para los trabajadores, es decir, las empresas internacionales se desafían por un modelo de conciliación basado en la dignidad de las personas a través de prácticas formales adecuadas e integrales, (b) Por otro lado, al determinar la Macrotendencia de la calidad de relaciones sociales entre empresas, se debe enfatizar que todas las empresas están implementando estrategias para llevar a cabo la productividad, la formación y participación de grupos de trabajo; en un gran porcentaje, es decir el 90% de las empresas (18) cuentan con procesos óptimos en términos de calidad de interacción entre personas y colaboración, en cambio un menor porcentaje, el 40% de las empresas (8) consideran directamente la participación en la toma de decisiones con los trabajadores.

Melián (2017) en su tesis doctoral: *“La cultura organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo: el papel mediador del clima y la reflexividad”*, concluye: (a) Desde sus principios la cultura ha sido considerada como una principal fuente de ventaja ante los competidores y buenos resultados en la organización, especialmente desde el ámbito empresarial. Muchos estudios académicos en la historia se han centrado en intentar probar la correlación entre cultura y rendimiento, pero estos trabajos han logrado poco éxito. En teoría, es mucho más sensato encontrar un vínculo no directo entre dos variables (por ejemplo, por medio de personas que facilitan el diálogo). Por ello, el modelo propuesto en el presente trabajo de doctorado estudia la correspondencia entre cultura y rendimiento con la ayuda de dos medios (climas de logro de metas y reflexión) que hasta el momento no han sido estudiados, contribuyendo así a impulsar la investigación académica en esta área.

Landeta (2015) en su tesis: *“La cultura organizacional en relación a la productividad en la empresa KMEYO.COM, en el segundo semestre 2014”*, concluye: (a) Indican que definitivamente, la primera variable tiene una influencia significativa frente a la segunda, cultura organizacional en el rendimiento productivo de la empresa Kmeyo.com, (b) La cultura organizacional tuvo una influencia directa en el bienestar de todos los trabajadores, es decir mientras mejora la cultura organizacional mayor bienestar en la empresa, sin dejar de

lado que el trabajador cuenta con algunas remuneraciones muy aparte de su trabajo el cual de una forma u otra compensa y cumple sus expectativas, (c) Se encontraron algunos factores negativos que influyen en la cultura de la organización, como: toma de decisiones no exactas, resistencia al cambio, respuesta a los problemas lo cual conllevó a la empresa al declive.

### **2.1.2. A Nivel Nacional**

Espinoza & Gaspar (2018) en su tesis: *“Cultura organizacional y bienestar laboral en profesionales de salud del Centro de Salud Ascensión Huancavelica”*, concluyen: (a) Los expertos en salud del Centro de Salud Ascensión Huancavelica gozan de una cultura organizacional adaptable y de una calidad de vida laboral adecuado; así como también disfrutan de una cultura organizacional resistente y de una calidad de vida laboral buena, (b) Los expertos en salud del Centro de Salud Ascensión Huancavelica manifiestan una calidad de vida laboral regular y una cultura organizacional en la dimensión toma de decisiones adaptable; de igual forma gozan de una calidad de vida laboral alta y toma de decisiones adaptable, (c) Los expertos en salud del Centro de Salud Ascensión Huancavelica cuentan con una calidad de vida laboral regular y cultura organizacional en la dimensión solución de conflictos adaptable; así como también cuentan con una calidad de vida laboral baja y solución de conflictos adaptable.

Antúnez (2017) en su tesis: *“Cultura organizacional y la productividad de la empresa Procesadora Catalina S.A.C., en el distrito Ate Vitarte, 2017”*, concluyen: (a) Se determinó la correlación entre la variable cultura organizacional y la variable productividad de la empresa Procesadora Catalina S.A.C, en el distrito de Ate Vitarte, 2017. Mediante el coeficiente de correlación de Pearson se consiguió un puntaje de 0,987, correspondiente a una fuerte correlación entre ambas variables, de igual forma el valor de Sig. Bilateral  $p = 0,000$  próximos a 0.01 indica significativamente alto, (b) Se determinó la correlación entre la variable Cultura Organizacional y el compromiso de la empresa Procesadora Catalina S.A.C., en el distrito de Ate Vitarte, 2017, cuyo coeficiente de correlación de Pearson logró un valor de 0,983 dando un resultado de correlación positiva fuerte entre ambas variables, de igual forma el valor de Sig. Bilateral  $p = 0,000$  próximos a 0.01 indica significativamente alto.

Guerrero & Sandoval (2016) en su tesis: *“Implicancia de la cultura organizacional en la productividad de la Distribuidora Comercial TOFFY del distrito de Tumbes – 2016”*, concluyen: (a) Todos aquellos elementos primordiales de la personalidad como el conjunto de virtudes, identificación y compromiso organizacional son recepcionados por cada uno de los trabajadores, el cual hace que el trabajo en equipo genere confianza en la organización lo que repercute de manera positiva en el aumento de la productividad y en

el rendimiento de sus actividades, (b) El uso de la comunicación entre los trabajadores tiene un impacto efectivo en la productividad de la distribuidora comercial Toffy, pues se incluyen en la toma de decisiones, aceptan indicaciones y siguen órdenes relacionados con el rendimiento laboral; estos comportamientos son factores de incentivos que de una u otra forma contribuyen en la productividad por la clase de relación, la comunicación constante y efectiva y la confianza gerentes y demás personal.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Cultura organizacional**

Expone que la cultura es multifacética, por lo general contiene las reglas y el conjunto de virtuales organizacionales, integrada la visión compartida por sus trabajadores. "Habitualmente, la cultura cuenta con un elemento de conducta, que indica la forma en cómo la organización maneja las cosas, incluida la toma de decisiones" (Hrebiniak & Lawrence, 2007).

Conjunto de principios básicos que los trabajadores de una organización brindan sobre cuál es la manera óptima de realizar las cosas, lo que a su vez precisa la visión que la organización tiene sobre ella y sobre su entorno (Sánchez, Trillo, Mora, & Ayuso, 2016).

La cultura organizacional es definida como un conjunto de principios, prácticas, costumbres y virtudes, que son familiares para todos los



miembros de la organización y es un importante indicador de saber cómo los próximos directivos y personal actual, por medio de una cultura organizacional potente se logra ventaja frente a los competidores (Gutiérrez, 2013).

### **2.2.2. Factores que influyen en la cultura organizacional**

Entre los factores influyentes en el proceso de formación de la cultura organizacional se encuentran:

**Factores organizacionales:** Factores que rodean a la organización, es decir sus virtudes y cualidades.

**Factores circunstanciales:** Como las características de la tecnología, técnicas y normativas relacionadas al medio ambiente que se necesitan para cumplir su objetivo.

**Factores físicos:** Como el lugar donde se encuentra la organización, la forma de acceso, el rango y calidad de vida del entorno, entre otros.

**Factores geográficos:** La localización geográfica de la organización también forma parte de los componentes influyentes en la cultura organizacional. Por ejemplo, en nuestro país, aunque sea una organización fuerte geográficamente, la misma organización que tiene sucursales en ciudades con diferentes

extremos culturales (como Perú y Panao) hace que la cultura organizacional sea diferente.

**Factores del entorno:** Entorno físico: como el clima y satisfacción del ambiente laboral, las formas accesibles y beneficios que se brinden a los trabajadores. Por ejemplo: desplazamiento, alimentación, etc. (Apac, 2017).

### 2.2.3. Características de la cultura organizacional

Los estudios manifiestan que existen siete características primordiales que, al juntarse, recopilan lo esencial de la cultura de una organización.

1. **Innovación y aceptación al riesgo.** Grado en que se incentiva a los trabajadores a tener ese espíritu innovador y asuman riesgos.
2. **Atención al detalle.** Grado en que se confía que los trabajadores manifiesten exactitud, capacidad analítica y preste atención a los detalles.
3. **Orientación a los resultados.** Grado en que la administración se enfoca en los efectos o consecuencias, y no en el conjunto de acciones y métodos de realizar algo para conseguirlos.
4. **Orientación a la gente.** Grado en que la toma de decisiones por parte del nivel más alto de la organización considera la

medida en que los resultados afectan al personal de la organización.

5. **Orientación a los equipos.** Grado en que cada una de las actividades laborales están estructuradas por aparatos físicos en vez de personas.
6. **Agresividad.** Grado en que los individuos tienen una actitud agresiva y competitiva en lugar de ir en busca de lo fácil.
7. **Estabilidad.** Grado en que las actividades de la organización enfatizan el mantenimiento del statu quo en relación a la progresión (Apac, 2017).

#### **2.2.4. Productividad del personal**

El conjunto de elementos de la empresa es dirigidos y controlados por los individuos, quienes se esfuerzan al máximo para hacer posible la producción eficiente de bienes y servicios, optimizando cada día más la producción mencionada, por lo que cualquier participación cuyo fin sea ir en busca de mejora de la productividad organizacional proviene de los individuos (Singh, 2008).

Toda empresa u organización puede lograr su objetivo y ser muy fructífera siempre que transfiera los insumos necesarios a la producción a un costo más bajo. El rendimiento y desempeño productivo de los trabajadores se ha medido de múltiples maneras.

El elemento medible más simple son los ingresos por empleados, correspondiente al conjunto de resultados que cada personal puede producir. Mientras los trabajadores de la empresa se van volviendo más eficaces van incrementando las ventas de los productos y por ende los ingresos por personal deberían ser mayores (Robbins, 2004).

La productividad laboral es la relación entre la producción y el personal contratado, reflejando el uso de personal en el proceso de producción. El factor entre producción y empleo de trabajadores, nos ayuda también a establecer relaciones de similitud entre datos del antes con los de ahora e implantar metas para los próximos años. Podemos lograr este objetivo estudiando los cambios en el uso del trabajo, prediciendo la demanda laboral futura, formulando políticas de formación y capacitación de recursos humanos, inspeccionando los impactos del gran cambio en la tecnología en cuanto a empleos y desempleos, valorando a su vez el coste laboral, etc. (Felsing & Runza, 2002).

### **2.2.5. Dimensiones de la productividad del personal**

#### **Desempeño**

El desempeño hace referencia a todos aquellos conocimientos, comportamientos y actitudes que tienen trabajadores y lo usan para la realización de sus actividades diarias y lograr así los objetivos de

la empresa, que son muy fundamentales y trascendentales para la satisfacción laboral (Chiavenato, 2011).

El desempeño es todo aquel valor que se necesita brindar a la organización de las diversas actitudes y comportamientos que una persona realiza en un lapso de tiempo, estos aspectos conductuales, de una o más personas, serán claves para lograr la eficiencia en la organización (Palaci, 2005).

### **Potencial humano**

Conjunto de rasgos o talentos inherentes, conocimientos y destrezas que va adquiriendo una persona con el pasar de los años, los cuales pueden ser utilizados para el desarrollo de sus capacidades, competencias y actividades, de manera que esté completamente satisfecho con su rendimiento y desempeño laboral. Sus actividades (Louffat, 2012).

Declaró que el potencial es superar aquellas expectativas nuestras y las del resto con el fin de obtener lo mejor de uno mismo (Aguilar, 2018).

### **Organización**

La organización es una estructura administrativa conformada por una serie de personas o grupos preparados para lograr sus propósitos, a través de diferentes funciones que se esperan se encuentren

totalmente organizadas y controladas, con alguna continuidad a través del tiempo (Robbins & Judge, 2009).

La organización hace referencia a la acción y efecto de trabajar en conjunto, colocar y hacer funcionar una serie de medios, factores o componentes claves para el logro de un propósito en específico (Huerta, 2018).

### 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

1. **Conflicto:** Se refiere a todo aquel confrontamiento donde intervienen intereses diferentes llegando a imponer una posición.
2. **Desempeño laboral:** Rendimiento de los trabajadores dentro de una organización en específica.
3. **Efectividad:** Capacidad para realizar operaciones de gestión de una manera que cumpla con los estándares de desempeño determinados anticipadamente. Por lo tanto, si los criterios de evaluación no se han establecido claramente antes, no se puede medir la efectividad.
4. **Eficacia:** Manera de realizar las cosas correctamente, es decir, las actividades laborales con las cuales la empresa consigue alcanzar sus propósitos.
5. **Eficiencia:** Se refiere a la asignación de recursos dentro de una organización, así como al uso apropiado, justo, exacto y relevante del

conjunto de personas y materiales que se usan en las distintas organizaciones.

6. **Incentivo:** Método que relaciona el salario recibido con la producción o el desempeño logrado para inspirar una mayor productividad y eficiencia.
7. **Productividad:** Es un fenómeno humano establecido por los siguientes tres factores, cuyo resultado es: las capacidades de disposición y los comportamientos del ser humano, el trabajo laboral planificado, el progreso de las relaciones entre productos e insumos y la calidad del trabajo y de las personas.
8. **Recompensa:** Incentivo que se le entrega a alguien como forma de agradecimiento por el trabajo, por haber actuado bien, recompensando por las cosas buenas.
9. **Remuneración:** Expresión usada para referirse a aquel apoyo que se otorga a una persona en forma de pago por algún trabajo o servicio brindado.
10. **Rendimiento:** Hace referencia a todas las metas y objetivos que se alcanzaron, conforme al conjunto de acciones y recursos llevados a cabo por el personal en la organización.

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

### 3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1.1. Tipo de Investigación

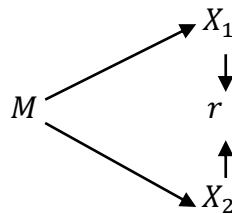
Aplicada porque se caracteriza en utilizar los conocimientos adquiridos, para dar solución a una problemática existente (Ferrer, 2010).

#### 3.1.2. Nivel de Investigación

Correlacional porque va medir la relación que existe entre las variables de estudio (Ferrer, 2010).

### 3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

No experimental porque no se manipularon las variables y transversal porque se realizó en un determinado tiempo (Ferrer, 2010).



**Dónde:**

- M: Muestra.
- $X_1$ : Cultura organizacional.



- $X_2$ : Productividad del personal.
- $r$ : Relación.

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1. Población**

El personal de CREDIVARGAS, corresponde a 46 colaboradores de las diferentes áreas.

#### **3.3.2. Muestra**

Se aplica la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{\varepsilon^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

$$n = 41.1766241 = 41$$

41 colaboradores de CREDIVARGAS.

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.4.1. Técnicas**

La encuesta es una técnica estandarizada para recabar información, a través de la opinión de una determinada muestra de la población del estudio, mediante diversas interrogantes sobre un tema determinado (Ferrer, 2010).

### 3.4.2. Instrumentos

Es el cuestionario de preguntas que es una herramienta, que está relacionado en base a 18 preguntas, formuladas por cada indicador señalado en la matriz de operacionalización (Ferrer, 2010).

## 3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Tabla 2. Plan de recolección

<b>Fuentes</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Agentes</b>
<b>Primaria</b>	Encuesta	Cuestionario	Dirigido a la muestra de estudio.

## 3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Con la aplicación del instrumento se obtienen datos para ser procesados en el SPSS, con el propósito de realizar gráficos y tablas que ayuden a la interpretación de los objetivos planteados.

## 3.7. PRINCIPIOS ÉTICOS

Se explica a los colaboradores que el rellenado del cuestionario de preguntas es anónimo y confidencial, siendo su uso, solo para fines de investigación.

El asesor realiza su informe para solicitar la constancia de antiplagio, a través del software URKUND.

# CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 4.1. RESULTADOS

### Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 3. Cultura organizacional y productividad del personal

		V2 PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
VAR1 CULTURA ORGANIZACIONAL	Malo	Recuento	3	0	0	3
		% dentro de VAR1	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	1	18	9	28
		% dentro de VAR1	3.6%	64.3%	32.1%	100.0%
	Bueno	Recuento	0	4	6	10
		% dentro de VAR1	0.0%	40.0%	60.0%	100.0%
Total		Recuento	4	22	15	41
		% dentro de VAR1	9.8%	53.7%	36.6%	100.0%

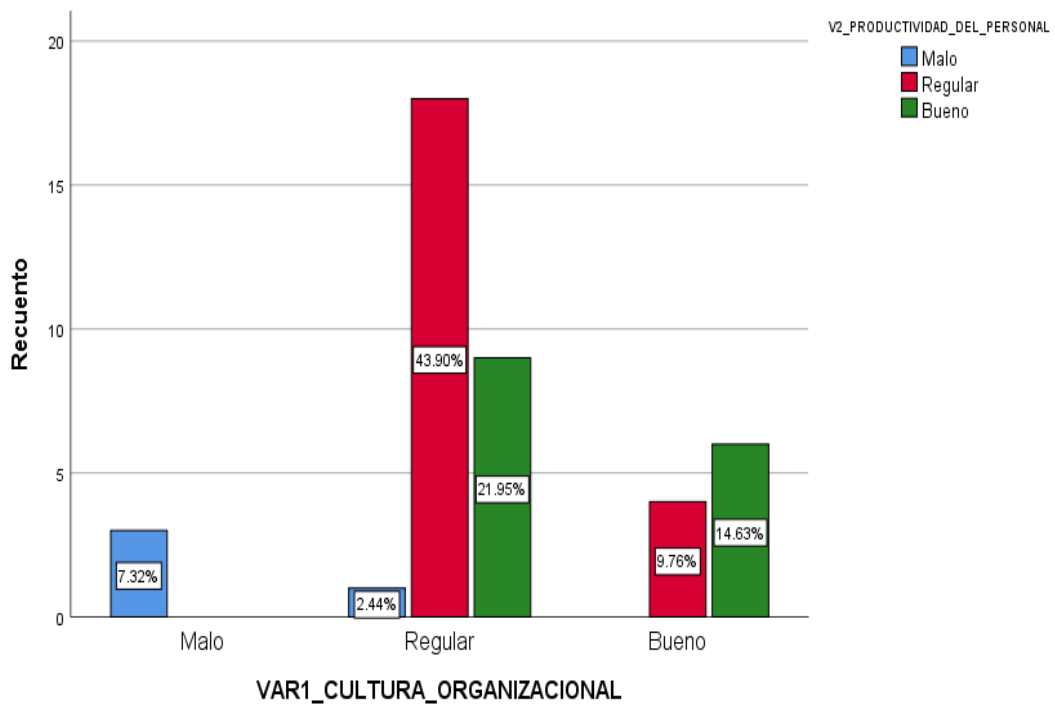


Figura 1. Cultura organizacional y productividad del personal

Los 41 trabajadores de la empresa CREDIVARGAS que participaron en la investigación dicen que la cultura organizacional es 68.29% regular, 24.39% bueno y 7.32% malo; asimismo, la productividad del personal es 53.66% regular, 36.58% bueno y 9.76% malo.

Tabla 4. Identidad con la empresa y productividad del personal

		V2 PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
DIM1 IDENTIDAD DE LA EMPRESA	Malo	Recuento	3	3	0	6
		% dentro de DIM1	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	1	15	10	26
		% dentro de DIM1	3.8%	57.7%	38.5%	100.0%
	Bueno	Recuento	0	4	5	9
		% dentro de DIM1	0.0%	44.4%	55.6%	100.0%
Total		Recuento	4	22	15	41
		% dentro de DIM1	9.8%	53.7%	36.6%	100.0%

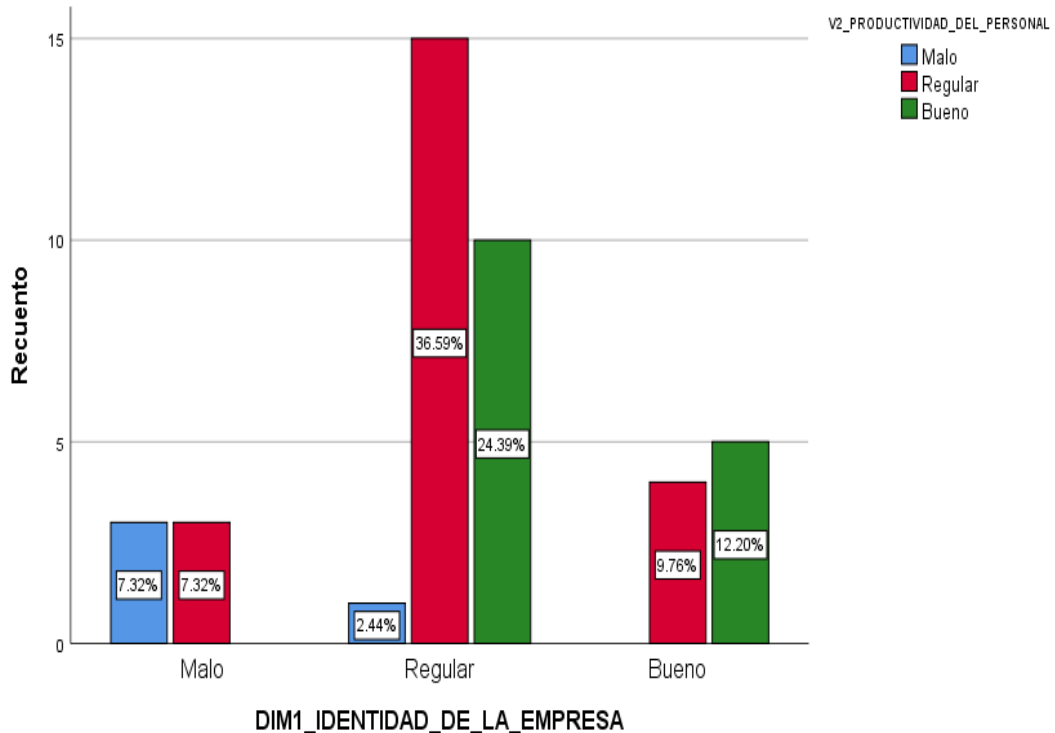


Figura 2. Identidad con la empresa y productividad del personal

Los 41 trabajadores de la empresa CREDIVARGAS que participaron en la investigación dicen que la identidad con la empresa es 63.42% regular, 21.96% bueno y 14.64% malo; asimismo, la productividad del personal es 53.67% regular, 36.59% bueno y 9.76% malo.

Tabla 5. Condiciones laborales y productividad del personal

		V2 PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
DIM2 CONDICIONES LABORALES	Malo	Recuento	3	8	0	11
		% dentro de DIM2	27.3%	72.7%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	1	12	11	24
		% dentro de DIM2	4.2%	50.0%	45.8%	100.0%
	Bueno	Recuento	0	2	4	6
		% dentro de DIM2	0.0%	33.3%	66.7%	100.0%
Total		Recuento	4	22	15	41
		% dentro de DIM2	9.8%	53.7%	36.6%	100.0%

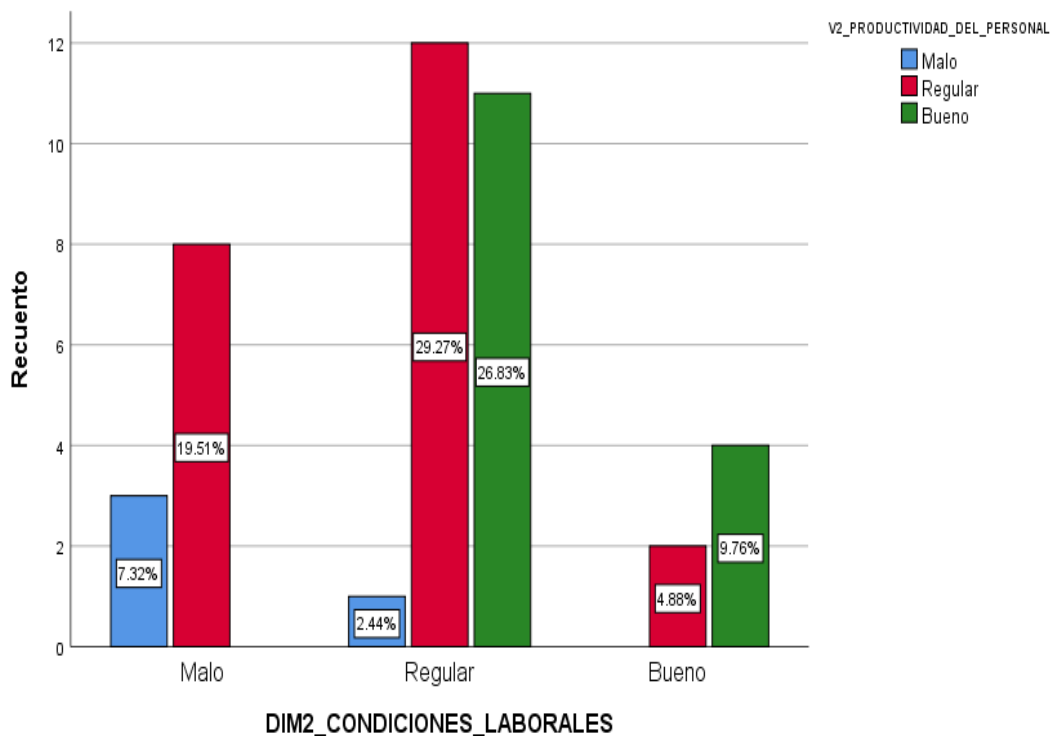


Figura 3. Condiciones laborales y productividad del personal

Los 41 trabajadores de la empresa CREDIVARGAS que participaron en la investigación dicen que las condiciones laborales es 58.54% regular, 26.83% malo y 14.64% bueno; asimismo, la productividad del personal es 53.66% regular, 36.59% bueno y 9.76% malo.

Tabla 6. Formación y productividad del personal

		V2 PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
DIM3 FORMACIÓN	Malo	Recuento	3	6	1	10
		% dentro de DIM3	30.0%	60.0%	10.0%	100.0%
	Regular	Recuento	1	13	9	23
		% dentro de DIM3	4.3%	56.5%	39.1%	100.0%
	Bueno	Recuento	0	3	5	8
		% dentro de DIM3	0.0%	37.5%	62.5%	100.0%
Total		Recuento	4	22	15	41
		% dentro de DIM3	9.8%	53.7%	36.6%	100.0%

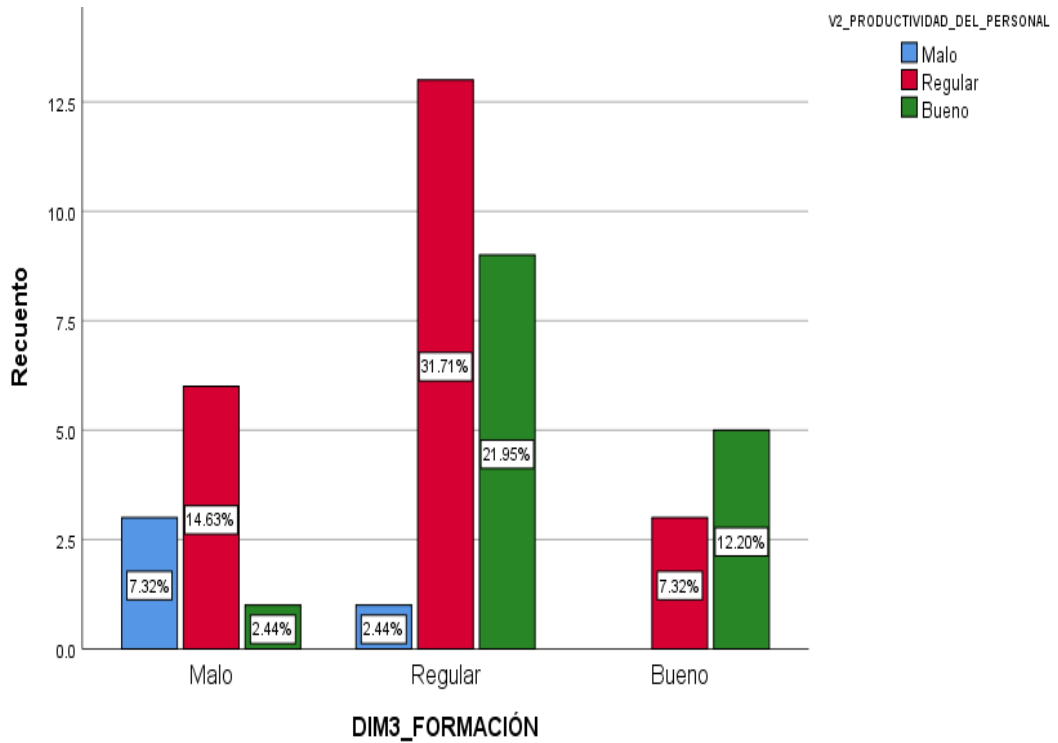


Figura 4. Formación y productividad del personal

Los 41 trabajadores de la empresa CREDIVARGAS que participaron en la investigación dicen que la formación es 56.1% regular, 24.39% malo y 19.52% bueno; asimismo, la productividad del personal es 53.66% regular, 36.59% bueno y 9.76% malo.

## Prueba de hipótesis

### Contrastación de la hipótesis general

**Ha:** Existe relación entre la cultura organizacional y la productividad del personal en CREDIVARGAS, 2022.

**Ho:** No existe relación entre la cultura organizacional y la productividad del personal en CREDIVARGAS, 2022.

Tabla 7. Cálculo de la prueba de hipótesis general

	Rho de Spearman	Cultura organizacional
<b>Productividad del personal</b>	Coeficiente de correlación	0.667**
	Sig. (bilateral) = p	0.000
	N	41

Se aprecia correlación de 0.667\*\* de acuerdo al Rho de Spearman entre las variables cultura organizacional y productividad del personal, también se afirma la aceptación de la hipótesis alterna, debido que p-valor (0.000) < (0.05) nivel de significancia.

### Contrastación de la hipótesis específica #01

**Ha:** Existe relación entre la identidad con la empresa y la productividad del personal en CREDIVARGAS.

**Ho:** No existe relación entre la identidad con la empresa y la productividad del personal en CREDIVARGAS.

Tabla 8. Cálculo de la prueba de la primera hipótesis específica

	Rho de Spearman	Identidad con la empresa
<b>Productividad del personal</b>	Coeficiente de correlación	0.450**
	Sig. (bilateral) = p	0.003
	N	41

Se aprecia correlación de 0.450\*\* de acuerdo al Rho de Spearman entre las variables identidad con la empresa y productividad del personal, también se afirma la aceptación de la hipótesis alterna, debido que p-valor (0.003) < (0.05) nivel de significancia.

### **Contrastación de la hipótesis específica #02**

**Ha:** Existe relación entre las condiciones laborales y la productividad del personal en CREDIVARGAS.

**Ho:** No existe relación entre las condiciones laborales y la productividad del personal en CREDIVARGAS.

Tabla 9. Cálculo de la prueba de la segunda hipótesis específica

	Rho de Spearman	Condiciones laborales
<b>Productividad del personal</b>	Coeficiente de correlación	0.686**
	Sig. (bilateral) = p	0.000
	N	41

Se aprecia correlación de 0.686\*\* de acuerdo al Rho de Spearman entre las variables condiciones laborales y productividad del personal, también se



afirma la aceptación de la hipótesis alterna, debido que  $p\text{-valor} (0.000) < (0.05)$  nivel de significancia.

### **Contrastación de la hipótesis específica #03**

**Ha:** Existe relación entre la formación y la productividad del personal en CREDIVARGAS.

**Ho:** No existe relación entre la formación y la productividad del personal en CREDIVARGAS.

Tabla 10. Cálculo de la prueba de la tercera hipótesis específica

	<b>Rho de Spearman</b>	<b>Formación</b>
<b>Productividad del personal</b>	Coeficiente de correlación	0.563**
	Sig. (bilateral) = p	0.000
	N	41

Se aprecia correlación de 0.563\*\* de acuerdo al Rho de Spearman entre las variables formación y productividad del personal, también se afirma la aceptación de la hipótesis alterna, debido que  $p\text{-valor} (0.000) < (0.05)$  nivel de significancia.

## 4.2. DISCUSIÓN

Se consiguió determinar la existencia de correlación significativa moderada entre la cultura organizacional y la productividad del personal en CREDIVARGAS; teniendo similitud con la investigación de Melián (2017) donde desde sus principios la cultura ha sido considerada como una principal fuente de ventaja ante los competidores y buenos resultados en la organización, especialmente desde el ámbito empresarial. Muchos estudios académicos en la historia se han centrado en intentar probar la correlación entre cultura y rendimiento, pero estos trabajos han logrado poco éxito; por su parte, Antúnez (2017) explica que se determinó la correlación entre la variable cultura organizacional y la variable productividad de la empresa Procesadora Catalina S.A.C, en el distrito de Ate Vitarte, 2017. Mediante el coeficiente de correlación de Pearson se consiguió un puntaje de 0,987; por último, Landeta (2015) indican que definitivamente, la primera variable tiene una influencia significativa frente a la segunda, cultura organizacional en el rendimiento productivo de la empresa Kmeyo.com.

Se consiguió determinar la existencia de correlación significativa moderada entre la identidad con la empresa y la productividad del personal en CREDIVARGAS; teniendo similitud con la investigación de Guerrero & Sandoval (2016) donde todos aquellos elementos primordiales de la personalidad como el conjunto de virtudes, identificación y compromiso organizacional son recepcionados por cada uno de los trabajadores, el cual hace que el trabajo en equipo genere confianza en la organización lo que

repercute de manera positiva en el aumento de la productividad y en el rendimiento de sus actividades.

Se consiguió determinar la existencia de correlación significativa moderada entre las condiciones laborales y la productividad del personal en CREDIVARGAS; teniendo similitud con la investigación de Landeta (2015) donde la cultura organizacional tuvo una influencia directa en el bienestar de todos los trabajadores, es decir mientras mejora la cultura organizacional mayor bienestar en la empresa, sin dejar de lado que el trabajador cuenta con algunas remuneraciones muy aparte de su trabajo el cual de una forma u otra compensa y cumple sus expectativas; asimismo, Espinoza & Gaspar (2018) dicen que los expertos en salud del Centro de Salud Ascensión Huancavelica gozan de una cultura organizacional adaptable y de una calidad de vida laboral adecuado; así como también disfrutan de una cultura organizacional resistente y de una calidad de vida laboral buena.

Se consiguió determinar la existencia de correlación significativa moderada entre la formación y la productividad del personal en CREDIVARGAS; teniendo similitud con la investigación de Guerrero & Sandoval (2016) donde el uso de la comunicación entre los trabajadores tiene un impacto efectivo en la productividad de la distribuidora comercial Toffy, pues se incluyen en la toma de decisiones, aceptan indicaciones y siguen órdenes relacionados con el rendimiento laboral; estos comportamientos son factores de incentivos que de una u otra forma contribuyen en la productividad por la clase de relación, la comunicación constante y efectiva y la confianza gerentes y demás

personal; asimismo, Peñalosa & Mejía (2020) dice al determinar la macrotendencia de la calidad de relaciones sociales entre empresas, se debe enfatizar que todas las empresas están implementando estrategias para llevar a cabo la productividad, la formación y participación de grupos de trabajo; en un gran porcentaje, es decir el 90% de las empresas (18) cuentan con procesos óptimos en términos de calidad de interacción entre personas y colaboración, en cambio un menor porcentaje, el 40% de las empresas (8) consideran directamente la participación en la toma de decisiones con los trabajadores.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

1. La cultura organizacional según la correlación de Rho de Spearman se correlaciona moderadamente con un valor cuantitativo de 0.667\*\* con la productividad del personal en CREDIVARGAS, 2022.
2. La identidad con la empresa según la correlación de Rho de Spearman se correlaciona moderadamente con un valor cuantitativo de 0.450\*\* con la productividad del personal en CREDIVARGAS.
3. Las condiciones laborales según la correlación de Rho de Spearman se correlacionan moderadamente con un valor cuantitativo de 0.686\*\* con la productividad del personal en CREDIVARGAS.
4. La formación según la correlación de Rho de Spearman se correlaciona moderadamente con un valor cuantitativo de 0.563\*\* con la productividad del personal en CREDIVARGAS.

## 5.2. RECOMENDACIONES

1. Mejorar la cultura organizacional de CREDIVARGAS, ya que esto permitirá a los trabajadores fortalecer el clima laboral e incrementar su productividad por medio de la implementación de programas que contribuyan a su progreso, como charlas y talleres que logren un cimiento de nuevos conocimientos en cada colaborador.
2. Efectuar actividades de reconocimiento que motiven a los trabajadores a conocer e identificar los detalles característicos de la empresa, debido a que dicho factor dentro de la cultura organizacional tendría un impacto significativo en la productividad del colaborador.
3. Mantener correctamente distribuida las instalaciones de la empresa como temperatura, iluminación, y otras condiciones que generen comodidad al trabajador, con la finalidad que el colaborador pueda desempeñar correctamente sus actividades diarias.
4. Promover capacitaciones dirigidas a la formación y crecimiento profesional de cada uno de sus colaboradores, estableciendo indicadores de desempeño para la valoración, verificación y ejecución de sus tareas e incrementar de tal modo su productividad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, K. (2018). *Estilo de liderazgo en la productividad laboral en la empresa UP Essencia de Perú S.A.C*, Miraflores, 2018. UCV.
- Antúnez, A. (2017). *Cultura organizacional y la productividad de la empresa Procesadora Catalina S.A.C.*, en el distrito Ate Vitarte, 2017. UCV.
- Apac, L. (2017). *La cultura organizacional y su relación con el clima organizacional en la gerencia de promoción social y desarrollo económico de la Municipalidad Provincial de Pachitea – 2017*. UDH.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. McGraw - Hill.
- Espinoza, A., & Gaspar, J. (2018). *Cultura organizacional y bienestar laboral en profesionales de salud del Centro de Salud Ascensión Huancavelica*. UNH.
- Felsinger, E., & Runza, P. (2002). *Productividad: Un estudio de caso en un departamento de siniestros*. Universidad del CEMA.
- Ferrer, J. (2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <http://metodologia02.blogspot.com/p/metodos-de-la-investigacion.html>
- Guerrero, E., & Sandoval, N. (2016). *Implicancia de la cultura organizacional en la productividad de la Distribuidora Comercial TOFFY del distrito de Tumbes – 2016*. UNTUMBES.

- Gutiérrez, M. (2013). *La cultura organizacional, variable importante para obtener ventaja competitiva*. UNIMILITAR.
- Hrebiniak, & Lawrence, G. (2007). *Asegúrese de que la estrategia funcione*. Granica.
- Huerta, S. (2018). *Durabilidad de producto*. Obtenido de <http://www.basqueecodesigncenter.net/Paginas/Ficha.aspx?IdMenu=52a870e0-9994-45e1-a72a-c355ebde5fb2&Idioma=es-ES>
- Landeta, D. (2015). *La cultura organizacional en relación a la productividad en la empresa KMEYO.COM*, en el segundo semestre 2014. UCE.
- Louffat, E. (2012). *Administración del potencial humano*. Cengage Learning.
- Melián, V. (2017). *La cultura organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo: el papel mediador del clima y la reflexividad*. UV.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la organización*. España: Pearson Prentice Hall.
- Peñalosa, L., & Mejía, G. (2020). *Cultura y clima: Condiciones para la productividad laboral*. USARIO.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.



Sánchez, S., Trillo, M., Mora, C., & Ayuso, M. (2016). *La cultura organizacional como núcleo central en la medición del capital intelectual*. Obtenido de <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/101846.pdf>

Singh, J. (2008). *Human factor and organisational productivity in textile industry and agricultural machinery industry in north India*. Panjab University.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la productividad del personal en CREDIVARGAS, 2020?	Determinar la relación entre la cultura organizacional y la productividad del personal en CREDIVARGAS, 2020.	<p style="text-align: center;"><b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b></p> <p>Conjunto de principios básicos que los trabajadores de una organización brindan sobre cuál es la manera óptima de realizar las cosas, lo que a su vez precisa la visión que la organización tiene sobre ella y sobre su entorno (Sánchez, Trillo, Mora, &amp; Ayuso, 2016).</p> <p style="text-align: center;"><b>PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL</b></p> <p>El conjunto de elementos de la empresa es dirigidos y controlados por los individuos, quienes se esfuerzan al máximo para hacer posible la producción eficiente de bienes y servicios, optimizando cada día más la producción mencionada, por lo que cualquier participación cuyo fin sea ir en busca de mejora de la productividad organizacional proviene de los individuos (Singh, 2008).</p>	Existe relación entre la cultura organizacional y la productividad del personal en CREDIVARGAS, 2020.		
<p>a) ¿Cuál es la relación entre la identidad con la empresa y la productividad del personal en CREDIVARGAS?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y la productividad del personal en CREDIVARGAS?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la formación y la productividad del personal en CREDIVARGAS?</p>	<p>a) Determinar la relación entre la identidad con la empresa y la productividad del personal en CREDIVARGAS.</p> <p>b) Determinar la relación entre las condiciones laborales y la productividad del personal en CREDIVARGAS.</p> <p>c) Determinar la relación entre la formación y la productividad del personal en CREDIVARGAS.</p>		<p>a) Existe relación entre la identidad con la empresa y la productividad del personal en CREDIVARGAS.</p> <p>b) Existe relación entre las condiciones laborales y la productividad del personal en CREDIVARGAS.</p> <p>c) Existe relación entre la formación y la productividad del personal en CREDIVARGAS.</p>	<p><b>V1: Cultura organizacional.</b></p> <p>D1: Identidad de la empresa.</p> <p>D2: Condiciones laborales.</p> <p>D3: Formación.</p> <p><b>V2: Productividad del personal.</b></p> <p>D1: Desempeño.</p> <p>D2: Potencial humano.</p> <p>D3: Organización.</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN APLICADA.</b></p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL.</b></p> <p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN NO EXPERIMENTAL</b></p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 &lt;--&gt;  r  O2             </pre> </div> <p><b>POBLACIÓN</b> El personal de CREDIVARGAS, corresponde a 46 colaboradores de las diferencias áreas.</p> <p><b>MUESTRA</b> 41 colaboradores de CREDIVARGAS.</p>

## Anexo 2. Cuestionario de preguntas



N° de cuestionario: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

### ESTIMADO TRABAJADOR:

El presente instrumento, recoge información de forma anónima y confidencial, por eso, es importante que marque con una (X) a conciencia, para que el cuestionario de preguntas, sea más preciso en el análisis descriptivo.

EDAD ( )

SEXO M ( ) F ( )

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

### PREGUNTAS ESPECÍFICAS

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE 1: CULTURA ORGANIZACIONAL</b>						
<b>DIMENSIÓN: IDENTIDAD CON LA EMPRESA</b>						
PREG 01	Tiene sentido de permanencia con la empresa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 02	Se adapta al trabajo en la empresa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 03	Tiene interés por resolver los problemas que suceden en la empresa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>DIMENSIÓN: CONDICIONES LABORALES</b>						
PREG 04	Considera que la remuneración que percibe es la adecuada.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 05	Qué opina de las áreas de trabajo en la empresa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 06	Existe confianza para realizar su trabajo.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

<b>DIMENSIÓN: FORMACIÓN</b>						
PREG 07	Qué opina del crecimiento profesional en la empresa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 08	Usted tiene participación en la toma de decisiones.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 09	Existe liderazgo en la empresa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL</b>						
<b>DIMENSIÓN: DESEMPEÑO</b>						
PREG 10	Se elige al personal adecuado para laboral en la empresa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 11	Qué opina de los estímulos para la productividad del personal.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 12	Existe trabajo en equipo en la empresa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>DIMENSIÓN: POTENCIAL HUMANO</b>						
PREG 13	Qué opina de las habilidades del personal en la empresa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 14	En la empresa, existen competencias laborales, que se asigna al personal.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 15	Se entrega la confianza al personal, para que realice sus actividades.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</b>						
PREG 16	Qué opina de la dirección en la empresa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 17	La administración tiene el control en la empresa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 18	El personal es productivo al momento de realizar su trabajo.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

### Anexo 3. Base de datos

MUESTRA	VARIABLE 1: CULTURA ORGANIZACIONAL									VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL								
	DIMENSIÓN: IDENTIDAD DE LA EMPRESA			DIMENSIÓN: CONDICIONES LABORALES			DIMENSIÓN: FORMACIÓN											
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
M 01	3	2	1	2	1	1	2	3	1	1	3	1	1	3	1	1	2	3
M 02	3	3	5	2	3	3	2	4	4	5	4	4	4	5	3	2	3	3
M 03	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	2	4	4	2	2
M 04	4	3	3	3	3	5	3	3	5	5	4	3	3	4	4	3	5	3
M 05	5	5	4	5	4	2	5	3	5	3	2	4	2	4	5	3	4	4
M 06	4	4	3	2	4	3	3	2	4	2	3	4	2	2	4	2	2	2
M 07	4	4	3	1	2	5	1	3	4	4	5	4	4	4	4	5	1	3
M 08	3	4	3	3	1	3	2	1	1	2	3	2	1	3	2	3	1	4
M 09	3	2	5	5	4	2	3	3	4	5	5	5	3	2	4	3	3	3
M 10	4	2	3	4	2	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4
M 11	5	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5
M 12	2	3	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3
M 13	3	4	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	4	4	2	4	3	2
M 14	3	4	2	4	3	5	3	4	4	4	2	4	5	3	4	3	1	4

M 15	2	2	2	4	1	2	3	3	3	1	4	2	4	2	1	4	4	3
M 16	2	3	4	2	5	4	4	4	2	2	5	2	5	4	5	3	3	4
M 17	2	4	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	4	3	2	4	2
M 18	2	2	3	1	3	3	1	2	1	3	1	3	1	3	3	1	2	3
M 19	4	4	2	4	4	2	5	3	4	4	4	5	5	4	5	2	3	5
M 20	3	3	3	4	2	4	2	2	2	4	2	3	4	3	3	4	3	2
M 21	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	3	4	5	3	4	5
M 22	2	2	4	2	5	2	2	2	2	5	3	5	3	4	3	4	2	5
M 23	2	4	3	3	3	4	2	3	3	2	4	4	3	2	2	2	4	2
M 24	3	4	2	5	3	5	1	1	1	4	4	2	2	4	1	4	4	5
M 25	4	4	3	3	1	3	3	1	2	4	4	4	1	2	3	3	1	4
M 26	5	2	4	3	3	5	2	3	4	5	5	4	3	4	3	2	4	3
M 27	2	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	2
M 28	3	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	5	4
M 29	3	4	5	4	5	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	2	5	5
M 30	5	4	3	3	5	4	4	5	3	2	5	3	4	5	3	4	5	4
M 31	2	3	3	2	3	2	4	4	2	4	4	4	3	2	4	2	3	2
M 32	3	1	2	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	3	1
M 33	5	3	2	2	3	3	5	5	5	2	2	4	3	4	3	2	3	4
M 34	2	4	4	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	3	4	2	3	3

M 35	5	4	4	4	3	5	5	3	3	3	5	5	3	4	3	5	4	5
M 36	5	3	4	2	3	5	4	5	5	5	4	2	2	5	4	2	3	4
M 37	4	3	4	3	2	3	4	2	3	2	4	3	2	4	2	3	4	2
M 38	2	2	5	2	5	2	3	2	5	3	1	4	1	1	4	1	3	1
M 39	1	3	3	3	4	2	3	1	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3
M 40	4	4	2	5	4	2	3	4	2	5	4	5	5	2	5	2	3	4
M 41	3	4	4	2	2	2	4	2	3	3	2	4	3	3	4	2	4	3