FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE LA COMUNICACIÓN

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TESIS

CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA TERRESTRE, JMC TRANSPORT S.A.C., AREQUIPA – 2025

Autora:

Bachiller Karen Rosario Guzmán Gómez

Asesora:

Magister Ligia Narela Cateriano Fonseca

Se opta el Título Profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

AREQUIPA – PERÚ

2026

CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA TERRESTRE, JMC TRANSPORT S.A.C., AREQUIPA – 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%	24%	10%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	7%
2	repositorio.ulasalle.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1%
9	doi.org Fuente de Internet	<1%

10	repositorio.unach.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1 %
13	Submitted to tec Trabajo del estudiante	<1 %
14	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	revistas.ucsp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.unesum.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
22	www.theibfr.com	

	Fuente de Internet	<1 %
23	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	scielo.sld.cu Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	nanopdf.com Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to ucb Trabajo del estudiante	<1 %
29	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
31	doczz.es Fuente de Internet	<1 %
32	Quenta Yupanqui, Maria Isabel. "Cultura organizacional y bienestar laboral de los colaboradores de la oficina de ejecución e inversiones de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %

33	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.uteq.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
35	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
36	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1 %
37	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
41	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
42	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
43	revistas.uabjb.edu.bo Fuente de Internet	<1 %
44	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1 %

45	Submitted to Universidad Católica del Cibao (UCATECI) Trabajo del estudiante	<1 %
46	Submitted to Universidad del Norte, Colombia Trabajo del estudiante	<1 %
47	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
48	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
49	Reyes, Carolina Viveros. "Cultura Organizacional y desempeño Laboral En El Personal Directivo y Administrativo De La Unión Mexicana Del Norte", Universidad de Montemorelos (Mexico), 2023 Publicación	<1 %
50	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
51	Martínez Chura, José. "La cultura organizacional y su incidencia a satisfacción laboral en las instituciones municipales de la provincia de Chucuito Juli, Yunguyo y Collao Ilave periodo 2017-2018", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
52	apirepositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

53	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
54	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
55	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	<1 %
56	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
57	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
58	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
59	editorialalema.org Fuente de Internet	<1 %
60	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
61	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
62	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
63	viceacademico.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
64	Submitted to Higher Education Commission Pakistan	<1 %

	Trabajo del estudiante	
65	Submitted to Universidad Politécnica del Perú Trabajo del estudiante	<1 %
66	repositorio.utn.ac.cr Fuente de Internet	<1 %
67	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
68	www.grafiati.com Fuente de Internet	<1 %
69	Submitted to American Heritage School Trabajo del estudiante	<1 %
70	Submitted to Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid Trabajo del estudiante	<1 %
71	Rodriguez, Raquel Maria Gonzalez. "Gestion Directiva Para La Articulacion Curricular Entre Segundo Nivel De Transicion Y Primer Ano De Ensenanza Basica: Un Estudio De Caso", Pontificia Universidad Catolica de Chile (Chile), 2021 Publicación	<1 %
72	repositorio.esfap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
73	Huallpachoque Quispe, Eliza Lorena. "Gestión de talento humano y desempeño laboral en los trabajadores de las instituciones educativas del distrito de Coata - Puno, 2023",	<1 %

	Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	
74	Submitted to Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas Trabajo del estudiante	<1 %
75	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
76	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
77	Submitted to Universidad La Salle Trabajo del estudiante	<1 %
78	Submitted to Universidad Manuela Beltrán Trabajo del estudiante	<1 %
79	Submitted to Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología Trabajo del estudiante	<1 %
80	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
81	eprints.uanl.mx Fuente de Internet	<1 %
82	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
83	Submitted to Universidad Nacional de San Martín Trabajo del estudiante	<1 %

84	Submitted to Universidad de Guadalajara Trabajo del estudiante	<1 %
85	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
86	repositorio.cientifica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
87	repositorio.esan.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
88	repositorioacademico.uda.cl Fuente de Internet	<1 %
89	repository.javeriana.edu.co Fuente de Internet	<1 %
90	revistas.upb.edu.co Fuente de Internet	<1 %
91	Submitted to UNAPEC Trabajo del estudiante	<1 %
92	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1 %
93	dspace.ueb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
94	expansionyempleo.formazion.com Fuente de Internet	<1 %
95	fddf0ba6-dda4-4b29-8584-6142831cf6bb.usrfiles.com Fuente de Internet	<1 %

96	repositorio.uleam.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
97	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
98	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
99	www.alava.net Fuente de Internet	<1 %
100	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
101	www.iccat.int Fuente de Internet	<1 %
102	www.msn.com Fuente de Internet	<1 %
103	www.sitelike.org Fuente de Internet	<1 %
104	1library.co Fuente de Internet	<1 %
105	Alvarez Salazar, Meylin Katya | Aylas Garcia, Francisco Elias | Villafana Mendoza, Luis Alberto | Villafuerte Angles, Lina. "Cultura Empresarial en una Muestra del Sector Agroindustrial en Arequipa, Ica y La Libertad", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 Publicación	<1 %

106	Neri Aranda, Ismary Gissel. "Cultura Organizacional y Justicia Organizacional en el Hospital La Carlota de Montemorelos, Nuevo León", Universidad de Montemorelos (Mexico), 2022 Publicación	<1 %
107	Pacheco Torralva, Alfredo. "Una aproximaciÃ³n al estudio de la cultura organizacional en la PolicÃa Local de la Comunidad Valenciana desde una perspectiva sociolÃ³gica.", Universitat de Valencia (Spain) Publicación	<1 %
108	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
109	ciencialatina.org Fuente de Internet	<1 %
110	eventos.unizar.es Fuente de Internet	<1 %
111	mail.polodelconocimiento.com Fuente de Internet	<1 %
112	repositorio.comillas.edu Fuente de Internet	<1 %
113	repositorio.ucsp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
114	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

115	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
116	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
117	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
118	www.altana.com.es Fuente de Internet	<1 %
119	www.itson.mx Fuente de Internet	<1 %
120	www.scielo.org.bo Fuente de Internet	<1 %
121	www.tandfonline.com Fuente de Internet	<1 %
122	María Magdalena Díaz Orihuela, Janett Virginia Chávez Sosa, Luz Victoria Castillo Zamorra, Dajana Lyz Marquez Arcce et al. "Factores psicosociales y rendimiento laboral en colaboradores de una institución educativa privada, Lima, 2021", Revista Cuidarte, 2023 Publicación	<1 %
123	Submitted to Universidad Mariano Gálvez de Guatemala Trabajo del estudiante	<1 %
124	comunicacion-cientifica.com Fuente de Internet	<1 %

125	documents.mx Fuente de Internet	<1 %
126	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
127	repositorio.espam.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
128	repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
129	repositorio.una.ac.cr Fuente de Internet	<1 %
130	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
131	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
132	sedici.unlp.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
133	sophia.ups.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
134	www.digitalavmagazine.com Fuente de Internet	<1 %
135	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
136	Llanos Torres, Yanet Milagros. "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe	<1 %

Juliaca, 2020 - 2021", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)
Publicación

137	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1%
138	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%
139	tesis.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	Apagado
Excluir bibliografía	Activo		

Índice

Resumen.....22

Abstract.....23

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA BÁSICA 24

1.1. Planteamiento del Problema de Investigación Científica.....24

1.2. Formulación del Problema 26

1.2.1. Pregunta General.....26

1.2.2. Preguntas Específicas 26

1.3. Objetivos.....26

1.3.1. Objetivo General 26

1.3.2. Objetivos Específicos 26

1.4. Hipótesis.....27

1.4.1. Hipótesis General 27

1.4.2. Hipótesis Específicas.....27

1.5. Variables.....27

1.6. Justificación.....28

CAPÍTULO II: REVISIÓN Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA 30

2.1. Antecedentes.....30

2.1.1. Internacionales 30

2.1.2. Nacionales.....31

2.1.3. Locales.....34

2.2. Fundamentación Teórica 36

2.2.1. Cultura Organizacional.....36

2.2.2. Rendimiento Laboral.....45

2.2.3. Estado del Arte.....50

2.2.4. Empresa de Transporte de Carga Terrestre.....51

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....53

3.1. Tipo de Investigación.....53

3.2. Unidad de Estudio.....53

3.3. Población.....54

3.4. Muestra.....54

3.5. Técnicas / Instrumentos / Equipos / Recursos:.....55

3.5.1. Escala de Cultura Organizacional de Denison.....55

3.5.2. Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans.....57

3.6. Procedimiento.....58

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....60

4.1. Características de la población.....60

4.2. Cultura organizacional.....61

4.2.1. Dimensión 1: Implicación.....65

4.2.2. Dimensión 2: Consistencia.....65

4.2.3. Dimensión 3: Adaptabilidad.....66

4.2.4. Dimensión 4: Misión.....67

4.3. Rendimiento laboral.....68

4.3.1. Dimensión 1: Rendimiento en la tarea.....69

4.3.2. Dimensión 2: Rendimiento en el contexto.....70

4.3.3. Dimensión 3: Comportamientos contraproducentes.....70

4.4. Correlación entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral.....71

4.4.1. Relación entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral.....72

4.4.2. Relación entre la cultura organizacional y el rendimiento en la tarea.....72

4.4.3. Relación entre la cultura organizacional y el rendimiento en el contexto.....73

4.4.4. Relación entre la cultura organizacional y los comportamientos contraproducentes.....74

4.5. Discusión.....74

CAPÍTULO V: PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN 78

CONCLUSIONES 84

RECOMENDACIONES 86

REFERENCIAS 88

Apéndice 01 FICHA SOCIODEMOGRÁFICA 94

Apéndice 02 CUESTIONARIO DE CULTURA ORGANIZACIONAL 95

Apéndice 03 CUESTIONARIO DE RENDIMIENTO LABORAL 98

Apéndice 04 CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN 99

Apéndice 05 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....100

Apéndice 06 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....102

Apéndice 07 ANÁLISIS DE FIABILIDAD: VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL 103

Apéndice 08 ANÁLISIS DE FIABILIDAD: VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL 107

Apéndice 09 PRUEBA DE NORMALIDAD: VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL 109

Apéndice 10 PRUEBA DE NORMALIDAD: VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL 112

Apéndice 11 JUICIO DE EXPERTOS 113

Apéndice 12 CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE NOMBRE E INFORMACIÓN DE LA EMPRESA EN TESIS.....114

Índice de Tablas

Tabla 1 Descripción de variable 1 28

Tabla 2 Descripción de variable 2 28

Tabla 3 Fiabilidad del Instrumento de Variable Cultura Organizacional 56

Tabla 4 Puntuación de la variable cultura organizacional y sus dimensiones 56

Tabla 5 Fiabilidad del Instrumento de Variable Rendimiento Laboral 57

Tabla 6 Puntuación de la variable rendimiento laboral y sus dimensiones 58

Tabla 7 Características sociodemográficas de la población.....60

Tabla 8 Características laborales de la población 61

Tabla 9 Coeficientes del Alfa de Cronbach por dimensiones del test de cultura organizacional 62

Tabla 10 Tipo de cultura organizacional 62

Tabla 11 Tipo de cultura organizacional y antigüedad laboral de los trabajadores 63

Tabla 12 Tipo de cultura organizacional y estado civil de los trabajadores 64

Tabla 13 Tipo de cultura organizacional y escolaridad de los trabajadores 64

Tabla 14 Tipo de cultura organizacional en la dimensión de implicación 65

Tabla 15 Tipo de cultura organizacional en la dimensión de consistencia.....66

Tabla 16 Tipo de cultura organizacional en la dimensión de adaptabilidad.....66

Tabla 17 Tipo de cultura organizacional en la dimensión de misión 67

Tabla 18 Coeficientes del Alfa de Cronbach por dimensiones del test de rendimiento laboral 68

Tabla 19 Nivel del rendimiento laboral 68

Tabla 20 Nivel de rendimiento laboral en la dimensión de rendimiento en la tarea 69

Tabla 21 Nivel de rendimiento laboral en la dimensión de rendimiento en el contexto 70

Tabla 22 Nivel de rendimiento laboral en la dimensión de comportamientos contraproducentes.....71

Tabla 23 Relación entre cultura organizacional y el rendimiento laboral 72

Tabla 24 Relación entre cultura organizacional y el rendimiento en la tarea 72

Tabla 25 Relación entre cultura organizacional y el rendimiento en el contexto 73

Tabla 26 Relación entre cultura organizacional y los comportamientos contraproducentes..74

Tabla 27 Actividades y período de la dimensión de involucramiento 78

Tabla 28 Actividades y período de la dimensión de consistencia 79

Tabla 29 Actividades y período de la dimensión de adaptabilidad 80

Tabla 30 Actividades y período de la dimensión de misión 80

Tabla 31 Actividades y período de la dimensión rendimiento en la tarea 81

Tabla 32 Actividades y período de la dimensión rendimiento en el contexto 82

Tabla 33 Actividades y período de la dimensión comportamientos contraproducentes 82

Índice de figuras

Figura 1 Organigrama de la empresa de transporte de carga terrestre 54

Figura 2 Flujograma de la investigación científica 59

Resumen

Esta investigación llamada: “Cultura organizacional y el rendimiento laboral en la empresa de transporte de carga terrestre, JMC Transport S.A.C., Arequipa – 2025”, tuvo como finalidad establecer el nivel de correlación entre la cultura organizacional y rendimiento laboral de los trabajadores. El estudio se desarrolló en la empresa JMC Transport S.A.C. de la ciudad de Arequipa, con el propósito de generar información que contribuya a mejorar su funcionamiento interno y fortalecer la productividad del personal.

Se realizó una investigación básica, de diseño no experimental y alcance correlacional. La población estuvo constituida por 16 trabajadores pertenecientes a las áreas operativas como administrativas, se empleó como técnica la encuesta con la aplicación de dos cuestionarios: para la variable cultura organizacional, se usó la Escala de Cultura Organizacional de Denison y para medir el rendimiento laboral se empleó la Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans, además se aplicó una ficha sociodemográfica para registrar datos generales.

Los resultados mostraron que el 62.50% de los participantes consideran que la empresa posee una cultura organizacional de tipo fuerte, con creencias y valores definidos; y en cuanto a la percepción de su rendimiento laboral el 100% de los trabajadores lo califican como un nivel alto. Concluyendo que existió una relación positiva y buena (r de Spearman = 0.623) entre ambas variables, no obstante, las debilidades que muestra la empresa se pueden mejorar a través de estrategias planteadas, siendo una herramienta clave para la empresa JMC Transport S.A.C., vigorizando así la cultura organizacional y fortaleciendo el desempeño de los trabajadores.

Palabras clave: Cultura organizacional, rendimiento laboral, transporte de carga terrestre, clima organizacional, productividad.

Abstract

This research, entitled "Organizational Culture and Job Performance at the Land Freight Transportation Company, JMC Transport S.A.C., Arequipa – 2025," aimed to begin the level of correlation amid organizational culture and employee job performance. The study was conducted at JMC Transport S.A.C. in the city of Arequipa, with the resolution of generating data that would contribute to improving its internal operations and strengthening employee productivity.

A basic research study was carried out, with a non-experimental design and correlational scope. The population consisted of 16 employees from both operational and administrative areas. The review method was used, employing two questionnaires: Denison Organizational Culture Scale for the organizational culture variable, and Koopmans Individual Job Performance Scale for measuring job performance. A sociodemographic form was also used to record general data.

The results showed that 62.50% of employees consider the company to have a strong organizational culture with well-defined beliefs and values; and regarding their perception of their job performance, 100% of employees rated it as high. It was determined that there was a positive and robust correlation (Spearman's r = 0.623), however, the weaknesses shown by the company can be improved through proposed strategies, being a key tool for the company JMC Transport S.A.C., invigorating the organizational culture and strengthening the presentation of the workers.

Keywords: Organizational culture, work performance, land freight transportation, organizational climate, productivity.

CAPÍTULO I:
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA BÁSICA

1.1. Planteamiento del Problema de Investigación Científica

La finalidad de las empresas es la generación de bienes y servicios para cubrir las necesidades del mercado y recibir a cambio una contraprestación económica, que les permita conseguir utilidades; para ello las empresas deben ser competitivas y es necesario su modernización, racionalización y programación; así mismo deben apoyarse en sus recursos humanos, económicos-financieros, materiales-físicos y de tecnología-conocimiento (Tantalean, 2022).

En ese sentido, para que una empresa pueda implementar medidas que mejoren su productividad y lograr una ventaja competitiva debe tomar en cuenta los factores internos (inversión de recursos, prácticas gerenciales y productivas, innovación, capacitación de empleados, entre otros), para elaborar su plan estratégico y proponer planes de eficiencia, eficacia y efectividad, que sirvan para la mejora continua de procesos (Ramírez y Castrillón, 2022).

Entre estos factores internos, la cultura organizacional es un factor interno de las organizaciones que define su identidad diferenciándolas de otras, incluye las normas y los valores que rigen a la empresa, y cómo estas se relacionan con los trabajadores; la cultura organizacional debe fortalecer sus políticas para el beneficio de sus colaboradores y a la vez considerar su imagen corporativa, que permita que los trabajadores se sientan identificados con ella (Riaza, 2021).

En concordancia con ello, una adecuada cultura organizacional que establezca claramente hacia donde se dirige a largo plazo, orienta las decisiones, acciones y conductas de los miembros de la empresa, para contribuir en los procedimientos administrativos que beneficien a las interrelaciones de áreas funcionales y lograr maximizar la eficiencia empresarial (Chinchay-Tisoc et al., 2022).

Por consiguiente, la eficiencia empresarial puede lograrse a través del rendimiento laboral de los trabajadores; Ynche (2025) lo define como a la agrupación de las conductas que influyen tanto en las metas como en los objetivos de la organización.

Asimismo, las empresas dentro de sus estrategias gerenciales consideran importante las percepciones e intereses individuales con la finalidad de conjugarlos con los intereses de la organización, estos elementos forman parte de la cultura organizacional, por lo que los gerentes como parte de su gestión deben conocer las debilidades de la empresa, tener en cuenta la competencia, y todas las eventualidades que puedan presentarse en un día de trabajo (Merchán, 2023).

Esta relación entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral adquiere especial relevancia en el sector del transporte de carga terrestre. En las empresas de transporte de carga terrestre que tienen la finalidad de llevar mercancías a nivel nacional, y distribuir bienes o productos; donde sus actividades predominantes son el embarque, almacenaje y desembarque; conformadas por conductores de vehículos, personal responsable de la flota y personal administrativo; se aprecia que el factor humano es una parte principal dentro de la organización, que está a la búsqueda de cubrir sus necesidades, y aporta a la empresa sus características culturales, de la misma forma que lo hace la organización (Jáuregui y Peña, 2023). Ya que los procesos administrativos de la empresa se ven influenciados por el manejo de la gerencia, el involucramiento de los trabajadores en la visión, misión y si comparten su cultura organizacional, es importante para su crecimiento (Jáuregui y Peña, 2023).

En relación con lo expuesto, en la empresa JMC Transport S.A.C., dedicada al transporte de carga terrestre, la cultura organizacional es un aspecto relevante para el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de los objetivos institucionales, si bien la empresa cuenta con valores, creencias y objetivos organizacionales que orientan el comportamiento de sus trabajadores, las características propias de sus operaciones representan un desafío para mantener una interacción constante entre el personal administrativo y los conductores, quienes, debido a la naturaleza de sus funciones, permanecen gran parte del tiempo fuera de la oficina central; esta dinámica laboral hace necesario considerar cómo los valores, creencias y la misión de la empresa son compartidos por los rabajadores, así como la forma en la que estos elementos se relacionan con su rendimiento laboral.

En este contexto, se observa que la cultura organizacional no es considerada un componente relevante del diseño de los procesos administrativos de la empresa y relación al rendimiento laboral; así mismo, la empresa carece de evaluaciones periódicas del rendimiento de sus trabajadores, ante esta realidad surge la necesidad de decretar cómo la cultura organizacional repercute o impacta en el rendimiento laboral, con el propósito de planear

estrategias de mejora que fortalezcan tanto los procesos internos como el desempeño global de la empresa.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Pregunta General

- ¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral en la empresa de transportes de carga terrestre?

1.2.2. Preguntas Específicas

- ¿Cuál es el tipo de cultura organizacional presente en la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa?
- ¿Cuál es el rendimiento laboral de los empleados de la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa?
- ¿Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el rendimiento en la tarea de los empleados de la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa?
- ¿Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el rendimiento en el contexto de los empleados de la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa?
- ¿Existe una relación significativa y negativa entre la cultura organizacional y el comportamiento contraproducente de los empleados de la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Determinar el nivel de correlación entre la cultura organizacional de la empresa de transportes de carga terrestre en el rendimiento laboral de sus empleados.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Definir el tipo de cultura organizacional presente en la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa.
- Identificar el rendimiento laboral de los empleados de la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa.
- Asociar el nivel de correlación entre la cultura organizacional y el rendimiento en la tarea de los empleados de la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa.

- Asociar el nivel de correlación entre la cultura organizacional y el rendimiento en el contexto de los empleados de la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa.
- Asociar el nivel de correlación entre la cultura organizacional y el comportamiento contraproducente de los empleados de la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

- Existe una correlación significativa y positiva entre la cultura organizacional de la empresa de transportes de carga terrestre y el rendimiento laboral de sus empleados.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- Existe un tipo fuerte de cultura organizacional en la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa.
- El rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa, tiene un nivel moderado.
- Existe una relación significativa y positiva entre la cultura organizacional y el rendimiento en la tarea de los empleados de la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa.
- Existe una relación significativa y positiva entre la cultura organizacional y el rendimiento en el contexto de los empleados de la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa.
- Existe una relación poco significativa y negativa entre la cultura organizacional y el comportamiento contraproducente de los empleados de la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa.

1.5. Variables

El problema tiene dos variables:

Variable 1: cultura organizacional

Variable 2: rendimiento laboral

La variable 1, se analizó a través del Test: Escala de Cultura Organizacional de Denison, como se describe en la Tabla 1.

Tabla 1

Descripción de variable 1

Descripción	Dimensión	Test	Ítem
Variable 1: Cultura organizacional	Implicación	Escala de Cultura Organizacional de Denison	1 al 15
	Consistencia		16 al 30
	Adaptabilidad		31 al 45
	Misión		46 al 60

Fuente: Elaboración propia, adaptado de Luján (2020)

La variable 2, se analizó a través del Test: Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans, se describe en la Tabla 2.

Tabla 2

Descripción de variable 2

Descripción	Dimensión	Test	Ítem
Variable 2: Rendimiento laboral	Rendimiento en la tarea	Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans	1 al 7
	Rendimiento en el contexto		8 al 11
	Comportamientos contraproducentes		12 al 16

Fuente: Elaboración propia, adaptado de Antonio y Nava (2023)

1.6. Justificación

La presente investigación posee relevancia teórica porque permitió profundizar en el análisis del vínculo entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral, integrando aportes de diversos autores y antecedentes previos. El análisis teórico proporcionó un marco conceptual sólido que explica cómo los valores, creencias y prácticas institucionales influyen en el estímulo, obligación y productividad de los empleados. Así mismo, el estudio contribuye al

fortalecimiento del conocimiento científico en el campo de la administración y la gestión del talento humano, particularmente en empresas del sector transporte de carga terrestre.

La presente investigación posee importancia práctica, ya que permite registrar el tipo de cultura organizacional existente en la empresa de transporte de carga terrestre JMC Transport S.A.C. y analizar la relación con el rendimiento laboral. Los resultados obtenidos brindaron información útil para que la empresa diseñe estrategias orientadas a fortalecer la integración del personal, mejorar la eficiencia operativa y optimizar el rendimiento laboral. De esta manera, el estudio aporta una base empírica para que las decisiones gerenciales contribuyan a acrecentar la competitividad y sostenibilidad de la organización.

También posee una justificación metodológica, ya que en este estudio se aplicaron instrumentos validados y confiables, como la Escala de Cultura Organizacional de Denison y la Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans, permitiendo medir con objetividad las variables de interés. Además, el uso de un diseño no experimental y correlacional facilitó el análisis de la relación en ambas variables en un contexto real, ofreciendo un modelo metodológico replicable para futuras investigaciones en empresas del mismo rubro o con características organizacionales similares.

CAPÍTULO II:
REVISIÓN Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

De la revisión de **antecedentes internacionales** se han hallado las siguientes investigaciones; Pazmiño (2019) en su disertación "Cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Catedral S.A. de la ciudad de Ambato", Ambato – Ecuador. Fue realizada para diagnosticar la cultura organizacional y la relación entre ambos elementos, se contó 63 coadyuvante, se obtuvo como resolución que el 46% de los trabajadores se consideran dedicados con su trabajo, el 54% creen que se debe promover la colaboración con las cuadrillas de la organización, el 57% piensa que en la organización hay un estilo de dirección propio, el 52% considera que la misión de la entidad es clara, y en cuanto al desempeño laboral el 13% tiene un nivel óptimo, 43% un nivel bueno y el 44% un desempeño regular; se ultima que hay una correlación entre variables. La investigación es importante porque se tienen resultados de ambas variables que forman parte de este estudio y servirán para ser contrastados.

López (2020) en su análisis "Diagnóstico de la cultura organizacional y el desempeño laboral Caso: INSELMED", Quito – Ecuador. Fue realizada para diagnosticar la cultura organizacional y hallar el nivel de desempeño laboral, se empleó una investigación descriptiva, se tuvo como resultado que la organización no posee una cultura organizacional predominante, existen variaciones entre las áreas de la empresa, en cuanto al análisis de su desempeño el rendimiento es menor en el área de administración; se concluye que en la organización existen culturas y subculturas en cada área. Esta investigación es importante ya que no sólo analiza las dos variables que forman parte de este estudio, sino que realizan una comparación entre las variadas divisiones de la compañía.

Benavides y Lenis (2020) con su disertación "Análisis de la cultura organizacional en los trabajadores administrativos y operativos de la Empresa Transprensa S.A.S. ubicada en la Ciudad de Yumbo", Valle del Cauca – Colombia. Fue realizada con el propósito de referir las debilidades y fortalezas de la cultura organizacional de la empresa, se realizó una investigación descriptiva, se contó con una muestra de 201 personas, se tuvo como resultado que la empresa posee una cultura jerárquica, el 56.7% considera que no se siente seguro ni motivado en su

cargo, el 84.85% indica que las normas y procedimientos de la empresa no son fáciles de cambiar y algunas veces interfieren en el desarrollo del trabajo, el 63.23% no conoce las metas y objetivos de la empresa, se verifica que cultura organizacional impacta en la moral de empleados, en su motivación, y su satisfacción. Esta investigación es importante ya que se analiza una variable de investigación, la cultura organizacional, es relevante ya que la empresa evaluada es una empresa de transportes.

Solórzano (2021) en su disertación "La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Jiga Publicidad Cantón Quinindé", Manabí – Ecuador. Fue realizada para conocer si la cultura organizacional influye en la compañía, se realizó una investigación aplicada, correlacional, se contó con una muestra de 8 trabajadores, el 63% de los trabajadores no emplea ningún tipo de cultura organizacional, el 100% no recibe capacitaciones, y 43% tiene una buena comunicación con su jefe, en cuanto el desempeño el 50% tienen nivel medio, el 38% nivel alto y 13% uno bajo, concluye que la cultura organizacional no se somete a los principios y valores lo que limita su mejora. La investigación es importante porque estudia las dos variables que se analizarán en este estudio, y servirá para contrastar los valores que se obtenga.

Guagua (2024) en su tesis "La influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de una Universidad Pública del Ecuador", Cotopaxi – Ecuador. Fue realizada para analizar la vinculación entre las variables, él metodo fue cuantitativa, descriptiva – correlacional, con diseño transversal, se analizó a 110 empleados administrativos, obteniendo como resultado la existencia de una correlación fuerte positiva entre las variables con un r=0.817; además que 50% de los encuestados consideran que la universidad tiene una cultura organizacional media, el 3.82% la considera como alta y el 18.18% como baja; en cuanto al desempeño laboral el 50.91% lo considera medio, el 34.55% alto y el 18.18% bajo; se concluye que hay una relación positiva entre las características dominantes y la percepción de las recompensas. La investigación es importante porque los resultados obtenidos servirán para contrastae los hallados en esta tesis.

2.1.2. Nacionales

De la revisión de **antecedentes nacionales** se han encontrado las siguientes investigaciones que analizan la relación entre las variables de cultura organizacional y rendimiento laboral. La investigación realizada por Ureta (2018) denominada "Cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de créditos

hipotecarios del Banco de Crédito del Perú en el año 2018", se efectuó para determinar el impacto de la cultura organizacional y desempeño de los trabajadores, se hizo una investigación exploratoria, mixta, no experimental; con una muestra de 44 partícipes, se tuvo como resultado que el 60% de los encuestados considera adecuadas las instalaciones de la empresa, el 50% considera que los beneficios económicos se reparten de forma igualitaria, el 86% siente que la empresa los incentiva para que desempeñen un buen trabajo, el 77% de los trabajadores realizan su trabajo con poca supervisión; concluyendo que hay una relación entre variables y que algunos trabajadores tienen problemas con su jefe directo. Esta investigación resulta importante para el desarrollo de esta tesis, porque evalúa las dos variables estudiadas (cultura organizacional y rendimiento laboral).

Olivares (2018) en su disertación "Cultura organizacional y su incidencia con el desempeño laboral en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la etapa de expansión (Caso CMAC Tacna)", fue realizada con el propósito de analizar los factores y estructuras de la organización, se empleó una investigación descriptiva, la muestra estuvo compuesta por 249 colaboradores, se obtuvo en los resultados que el 70% reflexiona que la organización posee cultura organizacional débil, 80% que es una cultura burocrática, el 66.7% se siente parcialmente identificado con la organización, el 100% de los trabajadores indica que no se les reconoce su desempeño laboral, el 37.3% tiene un nivel alto de realización personal; concluye en la existencia de relación baja entre cultura organizacional y desempeño laboral. Esta investigación es importante ya que analiza las dos variables y permite la comparación de los resultados.

Salas (2018) en su disertación "Cultura organizacional y su impacto en el bienestar laboral de los colaboradores del área de ventas en las empresas de transporte de carga internacional en Lima Metropolitana, 2017", fue realizada para hallar la relación entre variables, se usó una investigación mixta correlacional no experimental y transversal, con una muestra de 46 colaboradores de 10 empresas de carga internacional de Lima, se tuvo como resultado que el 34.8% considera que la empresa muestra interés por sus problemas, el 37% indica que la empresa los presiona para cumplir sus tareas y funciones; se concluye que la cultura organizacional incide en el bienestar laboral, en el cumplimiento del trabajo, y en el cumplimiento de normas. Esta investigación es importante ya que analiza una de las variables de este estudio que corresponde a la cultura organizacional, del mismo modo la organización analizada es una empresa de transporte de carga; los hallazgos que se obtengan permiten que se realice una comparación entre estos.

Gómez (2019) en su disertación “Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de Starbucks Zona Sur, Lima – 2019”, fue realizada con el propósito de hallar la relación entre las variables, fue no experimental transversal descriptiva correlacional, con muestra de 36 trabajadores, se tuvo como hallazgos que el 61.11% considera la cultura organizacional regular, 25% mala y 13.89% la perciben como buena, en cuanto al desempeño laboral el 50% lo considera con un nivel regular, 33.33% con un nivel malo y 16.67% con un nivel bueno; se infiere la existencia de relación alta entre variables, en el análisis de las dimensiones de las variables los trabajadores no consideran que la identificación de los valores de la empresa influya en su rendimiento, consideran que la aplicación de sanciones no es igual para todos los trabajadores, y que sus ideas son aceptadas pero no se aplican en la empresa. Esta investigación es relevante ya que se evalúan las dos variables que forman parte de este estudio, y sirve para contrastar los resultados obtenidos.

Ramírez (2019) en su disertación “Cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Gran Pajatén”, año 2017” fue realizada para conocer la relación entre variables, empleándose un método cuantitativo, del tipo descriptivo, correlacional, su muestra estuvo conformada por 30 trabajadores, se obtuvo que existe un 36.67% de eficiencia en el trabajo por parte de los trabajadores, un 50.00% mostró un desempeño laboral regular; se infiere que hay una relación entre las variables donde los trabajadores se involucran regularmente en la planificación y coordinación de la organización, además existe un poco de responsabilidad e iniciativa. Este estudio es relevante para esta investigación ya que se analizan las dos variables, así mismo se tomó en cuenta la metodología empleada.

Arata (2020) en su disertación “Mejora de la cultura organizacional en una empresa logística mediante cambios en normas y procesos de coordinación”, fue realizada con el propósito de proponer mejoras en la cultura organizacional de la empresa, se obtuvo que esta afecta negativamente al clima laboral de la empresa; concluye que al fortalecer la relación entre la empresa y el trabajador se reduce la tensión y el estrés en el trabajo. Esta investigación es importante para este estudio ya que analiza una de las variables que corresponde a la cultura organizacional, del mismo modo se tomará en cuenta los resultados obtenidos que servirán para ser contrastados con el análisis de la empresa de transportes de carga; así mismo se podrá considerar las propuestas de mejora de cultura organizacional realizadas.

Damián y Urbina (2021) en su disertación “Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Túcume – 2020” fue realizada para determinar la influencia entre variables, fue una investigación no experimental, transversal, se encuestó a toda la población de la municipalidad constituido por 117 partícipes, se aplicaron dos cuestionarios, se obtuvo que los trabajadores se sienten satisfechos con la relación con su superior, pero que no se les reconoce por su buen desempeño, en cuanto al desempeño laboral, los trabajadores se sienten motivados por sus superiores, cumplen con entregar sus tareas a tiempo, muestran iniciativa en sus actividades; se concluye que la cultura organizacional influencia positiva y significativamente con el desempeño laboral. Esta investigación es relevante ya que analiza las dos variables que forman parte de este estudio.

2.1.3. Locales

De la revisión de **antecedentes locales** se han encontrado las siguientes investigaciones que analizan la relación entre las variables de cultura organizacional y rendimiento laboral. La disertación realizada por Condori y Riquelme (2019) denominada “Evaluación de desempeño y su relación con la cultura organizacional de la Empresa Papelera Panamericana S.A. - Arequipa – 2019”, con la finalidad de determinar la relación entre la evaluación de desempeño y la cultura organizacional de la empresa; realizaron una investigación correlacional, no experimental, transversal y cuantitativa; se analizó a toda la población constituida por 116 empleados; se obtuvo como resultado que los trabajadores tienen un desempeño alto, muestran logros significativos, cumpliendo las exigencias del puesto, de la cultura organizacional hallaron que posee nivel intermedio alto, y que los trabajadores se alinean con una cultura positiva; llegaron a concluir la existencia de una relación entre variables y que la cultura organizacional impacta positivamente en el desempeño. La investigación es relevante porque analiza las variables que forman parte de esta tesis.

Calizaya y Bellido (2020), en su artículo “Clima organizacional y rendimiento laboral en servidores administrativos de una universidad pública de la ciudad de Arequipa”, fue realizado para valorar el clima organizacional y el rendimiento de los trabajadores administrativos; se empleó una muestra de 339 trabajadores entre los 20 y 70 años; se empleó la Escala de Clima Organizacional y el Cuestionario de Rendimiento Laboral, ambos elaborados por los investigadores; hallaron como resultados que en cuanto a la cultura organizacional de la universidad es medio con tendencia a alto, y en cuanto al clima organizacional se halló un nivel medio; llegaron a la conclusión que no había relación entre el

clima organizacional y sus dimensiones con el rendimiento laboral y sus dimensiones, ambas variables son realizadas de forma independiente. La investigación es pertinente ya que se puede observar la relación que existen entre las variables y las dimensiones que la conforman, así mismo el marco teórico que aportaron los autores permitió ampliar el conocimiento para esta tesis.

Pucamayo (2020), en su disertación "La cultura organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores en la oficina del Banco de Crédito del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019", realizado para conocer la relación entre variables, realizó una investigación cuantitativa y correlacional; trabajó con la población conformada por 40 trabajadores; se obtuvo como resultado que el 62.5% de los trabajadores conocen la filosofía de la empresa, el 50% conocen las normas y reglamentos; llegó a la conclusión que hay relación alta positiva y fuerte entre cultura organizacional y desempeño laboral. La investigación permite ahondar en las causas por las que la cultura organizacional que se genera en la empresa aporta al incrementar el rendimiento laboral de los empleados.

Cáceres (2023), con su tesis "La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Arequipa 2021", buscó establecer la relación entre las variables, se realizó método científico con enfoque descriptivo y correlacionado, a través de la encuesta con el uso de cuestionarios, se analizaron a los trabajadores del área de administración de la municipalidad que consistió en 316 trabajadores, obteniendo como resultados que la cultura organizacional influencia al nivel de desempeño laboral significativamente, así mismo el 67.57% del personal considera que el municipio tiene una cultura organizacional regular, el 18.92% alta y en cuanto al desempeño laboral el 51.40% lo consideró como bueno. Esta investigación es pertinente ya que los valores que obtuvo la autora podrán ser contrastados con los hallados en esta investigación.

Morán y Lazo (2023), en su disertación "Cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Cerro Colorado Arequipa – 2022", tuvo como objetivo analizar la relación entre ambas variables, realizaron una investigación básica con alcance correlacional, no experimental con enfoque misto, analizaron a 289 colaboradores de la municipalidad, obteniendo como resultados que existe una correlación de 0.738, así mismo en la variable de desempeño laboral el 96.6% lo calificó como bueno, en la dimensión de rendimiento en la tarea el 88.3% lo consideró como buena, en comportamientos contraproducentes, el 73.4% lo calificó del mismo modo y en el rendimiento

en el contexto lo hicieron el 97.9%. Esta investigación aporta a este estudio en cuanto a los valores obtenidos en la variable desempeño laboral ya que analiza sus mismas dimensiones.

2.2. Fundamentación Teórica

2.2.1. Cultura Organizacional

Puede ser definida por Céspedes (2020) como la agrupación de vivencias interiores y exteriores que las personas han pasado dentro de una empresa y la forma como han podido integrase a ella, lo cual genera una experiencia común de lo que se encuentra a su alrededor y el lugar que tienen dentro de ella. Rodríguez et al. (2025) la describe como una característica importante dentro de la organización, basado en creencias, valores, comportamientos que se han aprendido y compartido por parte de los integrantes de la empresa, que influyen de forma interna y en la interrelación con el medio que los rodea.

La gestión es una manera de administrar la organización a través de la cultura organizacional, que posibilite cumplir con sus objetivos y metas, emplea recursos que permiten una correlación coherente entre la cultura con la estrategia y de los miembros de la organización con el proyecto organizacional (Rodríguez et al., 2025).

Yopan et al. (2020) afirman que la cultura organizacional es esencial en la organización, considera que la cultura sea algo que las organizaciones poseen, sino más bien algo que sean; una organización puede entenderse y analizarse no sólo en lo económico o material, sino en facetas expresivas y simbólicas; la cultura organizacional ha pasado de un elemento secundario para tornarse en una parte con relevancia estratégica. Los valores, creencias, principios, son la base del aparato gerencial de la organización, los procedimientos y las conductas que las soportan; también puede ser considerada como un registro histórico del éxito o fracaso de la organización durante el tiempo que lleva activa, se puede descartar o desarrollar comportamientos favorables o desfavorables para el desarrollo de la organización.

Una de las características importantes en una empresa corresponde a los recursos intangibles, que son aquellos recursos que no poseen una presencia física, pero que generan valor en la organización, entre sus fortalezas están la capacidad de diferenciarse, ser únicos ante otras empresas que ofrezcan los mismos productos y/o servicios; estos intangibles permiten fidelizar no solamente a clientes sino a los empleados, ya que se genera empatía y atracción emocional (Yopan et al., 2020).

Para Señalin (2025), incluye lo que la gente dice, hace y piensa en el ámbito laboral, también contempla la obtención y la propagación de conocimientos, creencias y maneras de conducta, por lo que se puede afirmar que la cultura es estable y no varía apresuradamente, esta cultura se trasfiere en el tiempo y se adapta considerando las situaciones externas y a las presiones en el interior, las mismas que son producto de la dinámica organizativa.

La cultura organizacional al reflejar los valores y convicciones que los integrantes de la empresa comparten y les proporciona formas de pensar, sentir y reaccionar que los orienta para tomar decisiones en la organización, además de brindarles una identidad organizacional y una causa de constancia y sostenibilidad que les ofrezca seguridad. La cultura organizacional puede ser generada conscientemente por sus miembros principales o transformarse a lo largo del tiempo (Yopan et al., 2020).

La cultura organizacional le da una sensación de identidad a los asociados de la organización, promueve su compromiso con esta, y les sirve como una guía de comportamiento.

2.2.1.1. Funciones de la Cultura Organizacional

Según Céspedes-Gallegos et al. (2023) las siguientes son funciones de cultura organizacional:

Función epistemológica: permite estructurar el estudio de la organización como un fenómeno social, lo cual ayuda a comprender la vida de la organización, y cómo influye en los procesos organizacionales.

Función adaptativa: permite comprender el problema de supervivencia de la organización, cómo se desenvuelven en un entorno que se vuelve más imprevisible, cambiante, que las obliga a conocerse con el fin de incluir modificaciones para que se puedan adaptar a ese entorno.

Función legitimadora: otorga un sentimiento de carácter en los integrantes de la organización, refuerza su orientación y finalidad, dándole transparencia a su trabajo y que su comportamiento es entendible y tiene sentido.

Función instrumental: busca lograr una gestión eficaz en la organización, para alinearla a una mayor eficiencia del compromiso por medio de la negociación y el consenso de objetivos y metas.

Función reguladora: la cultura crea un entorno estable y predecible que evita la ambigüedad en el proceder de los partícipes de la organización, ya que conocen lo importante y la forma como deben realizar las actividades.

Función motivadora: los valores generan motivación en el personal, así como la cooperación entre los partícipes de la organización y lograr las metas propuestas, que van más allá de los propios intereses de cada individuo.

Función simbólica: corresponde a la representación de la vida social de un grupo, a través de los valores, ideales sociales y creencias, las mismas que son compartidas por todos en la organización.

2.2.1.2. Niveles de la Cultura Organizacional

Schein (1988, como se citó en Céspedes 2020) refiere que la cultura organizacional posee tres niveles, que no son ni estáticos ni independientes, sino que están interrelacionados y establecen las creencias y presunciones básicas:

Nivel 1: corresponde a las producciones; y está relacionado con el ambiente físico y social, habilidad tecnológica, la lengua empleada y la conducta de los colaboradores de la organización.

Nivel 2: corresponde a los valores; que es la manera en la que se relacionan los individuos, cómo se ejerce el poder y que son validados si reduce la amenaza y la angustia.

Nivel 3: corresponde a las suposiciones fundamentales implícitas; posibilitando resolver un problema cuando aparece repetitivamente y queda asentada.

2.2.1.3. Características de la Cultura Organizacional

Chiavenato (2022), explica que la cultura organizacional posee seis características principales:

Frecuencia de las conductas observadas: la interacción entre los integrantes de la organización está caracterizado por el uso de un lenguaje común, el empleo de una lengua propia, y rituales vinculados a las conductas y discordancias.

Normas: son guías de conducta, las normativas laborales, la reglamentación y las directrices acerca de cómo se realizan los actos.

Valores dominantes: constituyen los fundamentos que la organización promueve y espera que sus integrantes también adopten.

Filosofía: son las normas que muestran las convicciones del cómo deben ser tratados los empleados o los clientes.

Reglas: son los lineamientos que se establecen sobre la conducta de los trabajadores en la organización.

Clima organizacional: es la percepción que se transmite en el local, la manera de interacción entre los individuos, cómo se trata a los clientes, proveedores, entre otros.

2.2.1.4. Características de la Cultura Organizacional Exitosa

Kotter y Heskett (1992, como se citó en Chiavenato, 2022), consideran que las empresas exitosas buscan ser flexibles y sensibles para aceptar las diferencias sociales y culturales de sus trabajadores, de la misma forma las personas también se vuelven flexibles y sensibles al trabajar, enseñar, comer, viajar, etc. Algunas organizaciones son conocidas por tener excelentes productos y servicios que poseen una marca distintiva, otras poseen instalaciones asombrosas; pero lo que realmente distingue a una organización de otra es su personalidad, el modo de vivir, de comportarse, es decir por su cultura organizacional.

Existen ocho prácticas que son empleadas por las organizaciones excepcionales, las cuales son: fijar un valor equilibrado, compromiso con una estrategia básica y esencial, intensa vinculación de la estrategia con su sistema cultural, comunicación masiva de doble vía, asociación con los grupos de interés, colaboración funcional, innovación y riesgo, y nunca estar satisfechos (Chiavenato, 2022).

2.2.1.5. La cultura organizacional desde el aspecto psicológico

La cultura en las empresas es fundamental, ya que suele ser el elemento que la diferencia de otras organizaciones y que potencia su competitividad. Una cultura organizacional fuerte se considera como un activo cuando refleja la filosofía de negocio de la organización, pero puede convertirse en un adeudo si se presentan diferencias entre ambas nociones. Esta cultura proviene de diversas fuentes como los valores que poseen los trabajadores, la manera en que interactúen con los clientes y proveedores (Aguayo, 2024).

En el área de la psicología la cultura organizacional se centra en el individuo, sin dejar de lado el aspecto colectivo de la cultura, añade aspectos que se relacionan con el conocimiento,

valores, creencias que dan forma la personalidad del individuo para adecuarse al medio corporativo. La cultura organizacional es parte importante de la entidad; puede ser estática o dinámica y oscila en base a diversos factores; entre los más importantes se encuentran: el tipo de actividad que desarrollan, los que se relacionan con la dirección, la aparición de subculturas, condiciones macroeconómicas y sociales que se introducen al organismo y componentes que aportan a la creación de una percepción de identidad (Reyes y Moros, 2023).

La motivación y la actitud de las personas ante un puesto puede ser analizado desde la psicología, la cual permite comprender el comportamiento humano, analizando sus emociones, relaciones interpersonales, entre otros; la psicología social estudia las relaciones interpersonales grupales, así mismo permite comprender las actitudes y modificarlas, y analizar cómo las actividades grupales complacen al individuo.

La cultura organizacional es el ámbito psicosocial donde se desarrollan las operaciones de control de las organizaciones, por el impacto que produce en los individuos se considera que es un importante pronosticador del desempeño laboral y con importantes implicancias en la capacidad al cambio por parte de los miembros de la organización, ya que es un recurso que permite lograr los objetivos de la empresa y se relaciona con la forma como las personas se comportan y se diferencia de otras organizaciones (Vesga et al., 2020).

2.2.1.6. Comportamiento organizacional

El desarrollo de una empresa se basa en la actitud de su personal, por eso el comportamiento organizacional resulta beneficiosa en las organizaciones, los factores que pueden incidir en este corresponden al cambio, el clima y cultura organizacional, por tanto puede considerarse un paso con enforque integral, un buen comportamiento organizacional depende de la forma como se gestiona el capital humano en la organización, como se integran sus miembros, la forma de identificarse con la organización, el comportamiento de un trabajador depende en gran medida de cómo valora el trabajador a estos factores en conjunto. En el nivel relacional concurren factores que determinan un adecuado comportamiento organizacional como son el cambio organizacional, la cultura y clima organizacional; la cultura esta les brinda a los empleados pautas de cómo deben conducirse, les ofrece una visión compartida; el conseguir un adecuado comportamiento organizacional que considere todos los factores que intervienen permite incrementar la competitividad de la empresa, la eficiencia y la cualidad de los bienes y servicios que se ofrecen (Quispe, 2024).

Uno de los factores más importantes para el éxito de las empresas corresponde a que sus empleados se sientan identificados con sus políticas y acciones, las mismas que se encuentran representadas en su misión, esta aceptación por parte de los empleados debe ser motivada por el liderazgo de sus directivos, los mismos que deben definir la identidad empresarial y que los trabajadores se adapten al entorno externo, a los procesos internos y a la identificación con su organización (Señalin, 2025).

Para lograr que los empleados compartan la cultura de la organización es necesario que los directivos tengan en cuenta la filosofía y las aspiraciones de los miembros de la organización como individuo y como grupo, analizando como estas afectan el alcanzar lo propuesto, para ello se deben considerar medidas correctivas para dirigir el cambio dentro de la cultura de la organización. Un elemento que se debe considerar que impulsa la conducta, creencias y valores de la organización corresponde a la ambición, un sistema orgánico establece la buena voluntad y la capacidad al cambio, las aspiraciones individuales y colectivas de los trabajadores de una organización ponen en evidencia los deseos que tienen para lograr las metas y los objetivos, ya que las aspiraciones determinan la cultura organizacional (Señalin, 2025)

2.2.1.7. Dimensiones de la Cultura Organizacional

Involucramiento.

Está relacionado con el fomento de las personas, con el mejoro de la aptitud humana en los diferentes aspectos del organismo (Bravo et al., 2021). Los asociados de la organización se sienten comprometidos con su ocupación y con la organización, y pueden ser partícipes de las decisiones relacionadas con los objetivos de la empresa, presentan iniciativa, capacidad para dirigir sus actividades, por lo que sus capacidades son estimuladas y la empresa invierte en desarrollar sus competencias (Zegarra, 2020).

Consistencia.

Relacionado con la agrupación y unificación de los individuos en la organización, basado en valores esenciales que permita a los trabajadores llegar a acuerdos aun cuando existan diferentes opiniones (Bravo et al., 2021). Las organizaciones que presenten una consistencia fuerte poseen mayor firmeza y cohesión que resulta de la visión común y del nivel superior de homogeneidad, este rasgo se observa en los principios centrales de la organización, promueve el sentimiento de comunidad, y donde todos los departamentos de la organización trabajan conjuntamente para conseguir las metas propuestas (Zegarra, 2020).

Adaptabilidad.

Corresponde a la facultad de la organización de reaccionar ante las transformaciones que existan en su ambiente y adaptarse a las novedosas exigencias del cliente (Bravo et al., 2021). Las organizaciones que se adaptan tienen la habilidad y conocimiento para incluir modificaciones, experimentan un mayor acrecentamiento en ventas y cuotas del mercado, es necesario que la empresa haga una buena interpretación del entorno, adaptarse a las tendencias y anticiparse a cambios venideros y necesidades de los clientes; para convertirlo en oportunidades que los aliente a la modernización, conseguir conocimiento y logra el desarrollo de sus competencias (Zegarra, 2020).

Misión.

Comprende a las finalidades corporativas y los planes tácticos de la organización con miras a lo que espera ser en el futuro (Bravo et al., 2021). Las organizaciones eficientes poseen metas y propósitos claros, del mismo modo una visión concreta, facilita que los empleados trabajen en una dirección precisa, implica cómo la empresa desea que la reconozcan en el futuro; cuando la misión cambia constantemente ocasiona problemas en las organizaciones (Zegarra, 2020).

2.2.1.8. Modelos de la Cultura Organizacional

Cultura Organizacional de Ansoff (Año 1957).

Este modelo considera que las organizaciones además de querer conseguir sus objetivos quieren que estos sean alcanzados a través de cierto comportamiento; evalúa la cultura organizacional como una parte del proceso de planificación, condensándola y uniéndola en un enfoque integral para solucionar los problemas estratégicos de la organización desde una visión total. Para ello propone las siguientes siete características: valores de gestión, enfoque del comportamiento, desencadenante de respuestas organizacionales, solución al cambio, control de opciones, inclinación al riesgo y las metas de respuesta; estas características varían de acuerdo a la cultura organizacional que tenga cada empresa, que pueden realizar sus operaciones de forma estable, reactiva, anticipadora y con iniciativa (Rocha et al., 2022).

Modelo de las 7-S de Antony Athos y Richard Pascale (Año 1981).

Este modelo considera que las características presentes en las organizaciones están basadas en la claridad, certeza y perfección, y las características propias de los seres humanos incluyen la ambigüedad, incertidumbre e imperfección; y es donde la administración busca

conseguir el equilibrio entre las necesidades de cada una de las partes. Incluye 7 elementos que comprenden: estrategia, estructura, sistemas (elementos duros), staff, estilo, habilidades, metas jerarquizadas (elementos suaves), donde destaca la dinámica y el acople entre ellos (Rocha et al., 2022).

Modelo de Thomas Peters y Robert Waterman (Año 1982).

Este modelo se basa en que la creencia que existe una correlación entre las culturas corporativas fuertes y su desempeño corporativo con la capacidad de que la cultura organizacional se fortalezca por sus gerentes; su modelo desarrolla ocho atributos para caracterizar a las compañías destacadas y creativas en los Estados Unidos, que corresponden: la distorsión para la acción, cercanía con el cliente, autonomía e independencia, productividad a través de la gente, motivación por el valor, mantenerse en un asunto, formas simples con un poco staff y propiedades simultáneamente sueltas y firmes. Su aporte corresponde a la creación de la idea de que la excelencia de la organización se encuentra en crear un esquema de valores sencillos, transparentes y que no solamente sean compartidos por todos los miembros de la organización, sino que sean interiorizados como lo más importante, aunado con una buena estructura organizacional (Rocha et al., 2022).

Modelo de Terrence Deal y Allan Kennedy (Año 1982).

Considera que las asociaciones que alcanzan el éxito son las que creen en algo y estas creencias son compartidas por todos los miembros de la organización, y para conseguir el éxito se deben generar estrategias de retribución a los trabajadores que se suscriben, mantienen y refuerzan los aspectos culturales de la organización, considera que está formado por cinco elementos: el entorno corporativo y los elementos esenciales de éxito, las creencias del líder, las personas visionarias o heroicas que establecen la cultura, ritos y rituales, y el núcleo cultural. Considera que existen cuatro modelos cultuales: la cultura del tipo duro, de trabajar duro, de apostar por la compañía, y la del proceso. Su aporte radica en su descripción de la cultura fuerte que la define como una organización donde sus conjeturas son compartidas y su jerarquización es clara (Rocha et al., 2022).

Modelo multicultural de dimensiones actitudinales de Geert Hofstede (Año 1984).

Este modelo considera que los procesos interpersonales, el comportamiento del grupo, la forma de la organización varía dependiendo de la cultura. Determina cuatro dimensiones, poder/distancia que corresponde a la forma en la que se promueve que los superiores ejerzan

poder a través de la aceptación de los trabajadores lo que genera una distribución del poder desigual, evitación del riesgo referido a la forma en la que la cultura se adecúa a las situaciones inciertas, individualismo/colectivismo donde por un lado considera la existencia de personas dentro de la organización que sólo buscan su logro personal y familiar y en el lado opuesto otras que forman parte de clanes y familias que los cuidan a cambio de su lealtad; masculinidad/feminidad se refiere a los roles de género donde se asume que una conducta masculina se asocia con ambición y la adquisición de cosas materiales, y donde la conducta femenina debe ser apacible (Rocha et al., 2022).

Propuesta de cultura organizacional y liderazgo de Edgar Schein (Año 1985).

Este modelo considera que para que una organización permanezca en el mercado debe adaptarse a su entorno externo e integrar sus protocolos internos para seguir subsistiendo y se adapte. La cultura organizacional se expresa sobre lo que se analiza y se controla, las variaciones son las que se realizan ante una crisis o por cambios en el entorno, en lo que se instruye a los recién llegados, en la forma de recompensar o sancionar, en la forma como se contrata, promueve y despide al personal (Rocha et al., 2022).

Modelo de Daniel Denison (Año 1990).

Se basa en la conexión entre cultura organizacional y desempeño, donde para poder aumentar de forma significativa el rendimiento se debe tener una cultura organizacional fuerte y que se diferencie de las demás, su análisis se basa en determinar si la organización es flexible o estable, este modelo considera que las particularidades culturales, el comportamiento gerencial, las estrategias de la empresa se pueden vincular en creencias sobre la organización. Considera que la cultura es operante y se define por el rendimiento en base de la eficiencia organizacional, su esquema permite presentar estructuradamente el análisis de su efectividad (Rocha et al., 2022).

Este modelo considera que es necesario captar los valores que se hayan fundado en el pasado, ya que los principios, valores y creencias desarrollados se proyectan al futuro, los que deben ser adaptados y cambiados de tal forma que sirvan para confrontar los retos del futuro (Luján, 2020).

2.2.2. Rendimiento Laboral

Argoti (2020, citado por Ticahuanca y Mamani, 2021) lo define como el valor que cada trabajador aporta en la empresa de forma individual en un tiempo determinado, con el objetivo de lograr las metas establecidas para medir su rendimiento.

Para Avila (2025), el rendimiento laboral es la forma como se desenvuelve cada persona cuando ejecuta su jornada de trabajo al interior de la organización, que debe regirse por las demandas y las estipulaciones de la empresa para que sea eficiente, eficaz y efectivo, al cumplir con las facetas que le confieran para alcanzar las metas establecidas y por consiguiente alcanzar el éxito de la organización.

Según Chiavenato (2020), son las acciones o conductas de los trabajadores que inciden en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, un buen rendimiento laboral es la fortaleza de las organizaciones, así mismo indica que existen factores que pueden influir en su rendimiento, tales como el valor de las retribuciones, el esfuerzo personal, la idoneidad del individuo, la percepción que las recompensas dependan del esfuerzo.

De acuerdo con Álvarez (2024), el rendimiento laboral está relacionado con la capacidad de la persona, el poder de liderar, gestionar su tiempo, desarrollar sus habilidades y destrezas, y el emplear su conocimiento; este conjunto de habilidades le permite incrementar la probabilidad de realizar eficientemente su trabajo. Así mismo, González y Vilchez (2021), indican que el rendimiento laboral es la manera como los trabajadores cumplen sus funciones asignadas considerando sus habilidades, conocimientos, destrezas y capacidades, para cumplir con los objetivos de la organización.

El rendimiento laboral puede ser definido como aquellas acciones o el comportamiento que muestran los empleados y que son parte importante para lograr los objetivos de la organización, y pueden medirse considerando las competencias de cada individuo y el grado en el que contribuye con la empresa; la mayoría de los empleados esperan conseguir una retroalimentación de la forma como cumplen con sus actividades y de las acciones de sus subordinados (Calle-Quezada, Jerves-Mora, & Barragán-Landy, 2024).

El determinar el rendimiento laboral de los trabajadores al interior de la organización, permite a los directivos conocer el grado de eficiencia y efectividad que emplean los trabajadores para conseguir objetivos y cumplir con la misión, para ello es necesario realizar

un seguimiento simultáneo en todos los niveles en el que opera la empresa, considerando desde el más alto nivel hasta cada ejecutivo y empleado que la conforman (González y Vilchez, 2021).

Para de Llamoga y Morales (2024), es el resultado del comportamiento del trabajador frente a las asignaciones a su cargo, cuya realización depende de su motivación frente a la tarea, su dedicación, productividad, eficiencia y eficacia. Cuando se evalúa el rendimiento laboral se realiza comparando su desempeño con los objetivos que se hayan establecido para ese puesto, cuando el rendimiento es deficiente se pueden tomar medidas correctivas entre las cuales se encuentran brindar una mayor capacitación, descender de puesto o el despido; en cambio un buen rendimiento amerita recibir una recompensa, que puede ser un aumento de sueldo, una bonificación o un ascenso de puesto (Barrientos y Delgado, 2025).

El rendimiento laboral se ve influenciado por los factores del entorno laboral, que incluye las tareas que son exigentes físicamente, la moral de los empleados, niveles de estrés y horas de trabajo prolongadas; las condiciones de trabajo deficientes que incluyan altos niveles de estrés puede originar hábitos poco saludables en los trabajadores los mismos que afectan en el rendimiento laboral; en cambio cuando el lugar de trabajo es diseñado correctamente, con niveles de estrés bajos y con los directivos brindando apoyo el rendimiento de los trabajadores puede verse incrementado de forma considerable. Es así que cuando los empleados cumplen con los plazos y tienen una interacción positiva con los clientes van construyendo la marca, pero cuando no se desempeñan eficazmente los consumidores consideran que la empresa no satisface sus necesidades y buscarán la competencia (Cabezas-Ramos y Brito-Aguilar, 2021).

2.2.2.1. Factores que Influyen en el Rendimiento Laboral

Las empresas que ofrecen servicios deben considerar que para lograr una buena atención a los clientes es necesario considerar algunos factores que tienen incidencia en el rendimiento, incluye, la satisfacción del trabajador, la autoestima, trabajo en equipo y la formación para el trabajo (Calle-Quezada, Jerves-Mora, & Barragán-Landy, 2024).

Avila (2025) identificó la existencia de diversos componentes que pueden afectar en el rendimiento laboral de los trabajadores, como las habilidades y capacidades (adaptación, comunicación, iniciativa, trabajo en equipo, entre otros) de una persona; así mismo existen factores relacionados con el buen desenvolvimiento laboral de los trabajadores, algunos son:

Ambiente de trabajo, considera a todas las condiciones que son ofrecidas al empleado, brindándole todos los elementos necesarios para la ejecución de sus actividades, es decir otorgándole las condiciones mínimas necesarias.

El salario, se debe otorgar una remuneración justa acorde a las actividades que desempeña, lo que crea un valor por el trabajo, ya que sabe que recibe lo justo por realizar sus funciones en la empresa.

Relaciones interpersonales, es la medida en la que trabajadores se relacionan con los demás miembros de la empresa, cuando se encuentre en un ambiente de respeto, armonía, colaboración, él mismo también interactuará de la misma forma, como una manera de reciprocidad.

Jornada laboral, comprende al número de horas trabajadas y a las funciones que debe cumplir el trabajador en la empresa.

Horario de trabajo, es el número de horas de la jornada laboral que el trabajador debe cumplir, el que debe ser instaurado de acuerdo a las funciones a ser realizadas por el personal.

Cancelación puntual del salario, al realizar el pago del salario del personal en forma puntual se logra satisfacer las necesidades individuales y familiares del trabajador, por lo que su desempeño será más eficiente ya que sabe que recibirá un estímulo que contribuye a su esfuerzo.

Incentivos y motivación dentro de la organización, permite que los empleados se sientan estimulados y trabajen más eficiente, eficaz y efectivamente, ya que a medida que realice un esfuerzo recibirá un estímulo que lo retribuya.

2.2.2.2. Dimensiones del Rendimiento Laboral

Rendimiento en las tareas.

Esta dimensión propuesta por Koopmans dentro de su modelo de rendimiento laboral individual, se define como el rendimiento de los trabajadores en base a las funciones asignadas y la consecución de las metas y objetivos, realizado de forma eficiente (Ticahuanca y Mamani, 2021).

Referido a cuan competente es el trabajador para cumplir con las actividades asignadas (específicas y no específicas), y cuyo análisis está en base a la calidad del trabajo, su planificación, la orientación a resultados, prioridad en los trabajos y su desarrollo eficiente. Un

trabajo flexible, con variedad de tareas, que estas sean significativas y la autonomía que puede tener el empleado en realizarlas hace que el trabajador esté más comprometido y tenga un mayor rendimiento en la tarea, así mismo tener un ambiente laboral divertido, orientado al cumplimiento de metas tiene un impacto positivo en el desempeño de la tarea (Ynche, 2025).

Rendimiento en el contexto.

Corresponde a la capacidad de adaptación y crecimiento en la organización, y el aporte que el trabajador le entrega a la organización a través de su desempeño conductual durante un tiempo establecido y con la finalidad de alcanzar sus objetivos; esta dimensión fue propuesta por Koopmans dentro de su modelo de rendimiento laboral individual (Ticahuanca y Mamani, 2021).

Se relaciona con los trabajos que permiten tener un ambiente laboral agradable, que incluyen comportamientos de cooperación o ayuda que generan resultados positivos para la organización, estas acciones deben ser voluntarias, intencionales, sentidas de forma positiva y realizadas de forma desinteresada. Existen indicadores de este comportamiento, que se refieren al nivel interpersonal como la toma de iniciativa, admitir y asimilar la retroalimentación, cooperación, comunicación efectiva, y los de nivel organizacional como mostrar responsabilidad, orientarse al cliente, ser creativo y emprender tareas laborales desafiantes (Ynche, 2025).

Comportamiento contraproducente.

Esta dimensión propuesta por Koopmans dentro de su modelo de rendimiento laboral individual, se define como la presencia de un comportamiento antisocial que se manifiesta cuando se realiza el trabajo, es un comportamiento negativo que perjudica a la organización, y a las personas (Ticahuanca y Mamani, 2021).

Se refiere a aquellos comportamientos antisociales, que realizan los trabajadores y que van en contra de las normas de la organización, y que atentan al bienestar tanto de la organización como de sus miembros, aunque este tipo de comportamiento no puede ser considerado como un acto ilegal tiene un impacto negativo y genera malestar en las relaciones interpersonales y dentro de la organización. Existen cuatro indicadores en esta dimensión que corresponden a: mostrar una negatividad exagerada, comportamiento que daña a la organización, que dañe a los compañeros de trabajo o superiores, efectuar errores de forma intencional (Ynche, 2025).

2.2.2.3. Modelos Teóricos de Rendimiento Laboral

Modelo teórico de Murphy (Año 1990).

Este modelo considera que el rendimiento laboral está conformado por las conductas que se muestran al realizar las tareas asignadas, la conducta interpersonal como la comunicación, compañerismo entre los miembros de la empresa, las conductas que ocasionan que los trabajadores no se concentren en sus actividades, y las conductas que generan la pérdida de productividad (Ynche, 2025).

Modelo teórico de Campbell (Año 1990).

Este modelo se basa en el análisis de la ejecución las tareas que realiza el trabajador, y de las habilidades que no son propias de un trabajo pero que se esperan de los trabajadores, como la comunicación oral y escrita, el empeño que utiliza en sus tareas, la disciplina personal que comprende esquivar actitudes negativas en el centro de trabajo, la facilidad de realizar el trabajo en equipo; donde es la administración la encargada de determinar las políticas de la empresa (Ynche, 2025).

Modelo teórico de Borman y Motowidlo (Año 1993).

Este modelo agrupa las dimensiones del rendimiento laboral en cuanto al rendimiento en la tarea y en el contexto, que está conformado por el comportamiento que realizan los trabajadores de forma directa e indirecta para colaborar en el ambiente de trabajo (Ynche, 2025).

Modelo teórico de Viswesvaran (Año 1996).

Este modelo considera la agrupación de diez dimensiones que contempla: la efectividad laboral, la cantidad y la calidad del trabajo, la experiencia del trabajador, la habilidad de comunicación independientemente del contenido, el esfuerzo para cumplir con el trabajo, el nivel de liderazgo que se encuentra basado en la capacidad de influir en los demás y conseguir su confianza, las habilidades administrativas para coordinar diferentes roles, habilidades interpersonales que corresponde a como el individuo se relaciona con los demás, y el reconocimiento de la autoridad, de los preceptos y de los ordenamientos. Algunas de estas dimensiones se relacionan a comportamientos propios de las tareas técnicas del cargo, y el resto a conductas que apoyan el ambiente de la organización (Ynche, 2025).

Modelo teórico de Koopmans y colaboradores (Año 2011).

Este modelo toma los aportes de sus antecesores y lo considera como constructo poli dimensional con comportamientos significantes para conseguir las metas de la organización y que están bajo el control del individuo, existen cuatro dimensiones relacionadas con el rendimiento laboral que comprende al rendimiento en la tarea relacionado a las conductas inherentes del puesto, el rendimiento en el contexto que incluye las tareas para tener el ambiente interpersonal y psicológico, comportamientos contraproducentes referido a las acciones intencionales por parte de los trabajadores que afecten a los intereses de la organización, y el rendimiento adaptativo relacionado a la capacidad del individuo para adaptarse a los cambios, posteriormente consideró la pertinencia de emplear solo tres dimensiones ya que el rendimiento adaptativo es un aspecto del rendimiento en el contexto (Antonio y Nava, 2023).

2.2.3. Estado del Arte

Del análisis de los diversos modelos teóricos desarrollados en las bases teóricas para la variable: cultura organizacional y desempeño laboral, se propone emplear como fuente la propuesta elaborada por Daniel Denison a través de su Modelo y la propuesta elaborada por Koopmans y colaboradores a través de su modelo de rendimiento laboral individual, porque ambos se ajustan a las condiciones de la empresa analizada.

Modelo de Daniel Denison (año 1990), del análisis de los diversos modelos teóricos revisados, se decidió emplear el Modelo de Daniel Denison para la variable cultura organizacional. Este modelo fue elegido porque se adapta a la realidad de la empresa de transporte de carga, ya que permite analizar el comportamiento de los trabajadores a nivel grupal, evaluando su nivel de compromiso con la organización. A diferencia de otros modelos, como el de Schein, que se centra en aspectos más abstractos y requiere procesos de investigación cualitativa más profundos; en el modelo de Denison se brinda un enfoque práctico y aplicable en contextos empresariales donde se necesita medir dimensiones concretas mediante cuestionarios estandarizados. A través de este modelo se podrá conocer si las creencias y suposiciones crean una cultura en la organización del tipo fuerte o débil, para ello se analiza a través de sus cuatro atributos planteados (dimensiones): la misión que analiza la intención y dirección estratégica, sus metas, objetivos y la visión; la adaptabilidad cuyos ejes son la creación de cambios, la orientación en el cliente y el aprendizaje empresarial; el involucramiento que considera la autonomía, orientación de equipo y el expansión de las disposiciones, la consistencia que considera la coordinación e integración, acuerdo y consenso

y los valores básicos. Así mismo, el cuestionario validado del modelo de Denison permite obtener resultados claros y comparables, constituyendo una herramienta pertinente para la empresa analizada, donde es fundamental conocer si los trabajadores no están enfilados con las estrategias de la empresa y no pueden adaptarse a variaciones internas y externas, lo que afecta a la calidad del servicio (Valle et al., 2022).

Modelo teórico de Koopmans y colaboradores (año 2011), se optó por este modelo teórico para determinar el rendimiento laboral de los trabajadores, ya que al emplearlo se logra conocer su desempeño considerando su percepción sobre el trato que reciben; este modelo analiza tres dimensiones: el rendimiento de tareas que evalúa la conducta inherente a las tareas sistemáticas del puesto; el rendimiento en el contexto que evalúa todas las labores relacionadas al ambiente interpersonal y psicológico donde se desarrolla el núcleo técnico y el comportamiento laboral contraproducente que involucra todas las acciones intencionales de los trabajadores que son contrarios a los intereses de la organización (Antonio y Nava, 2023). Este modelo fue elegido porque integra tanto el cumplimiento de las funciones técnicas propias del puesto como los factores interpersonales y conductuales que influyen en el desempeño global del trabajador; a diferencia del de Campbell, que se centra principalmente en la productividad o en roles organizacionales más generales, el modelo de Koopmans ofrece un marco integral que resulta más adecuado para evaluar trabajadores de campo, como los conductores de transporte, cuya percepción del trato recibido y su conducta en el entorno laboral impactan directamente en la calidad del servicio (Antonio y Nava, 2023).

2.2.4. Empresa de Transporte de Carga Terrestre

Las empresas de transporte de carga terrestre prestan un servicio a través de unidades vehiculares que se desplazan a través de vías, carreteras, etc., donde se movilizan bienes y mercaderías de un lugar de origen a otro destino, las mismas que deben ser entregadas en buen estado y en un lapso de tiempo establecido (Concepto, s.f.).

A continuación, se describe a la empresa materia de este estudio:

2.2.4.1. Razón social

JMC Transport S.A.C.

2.2.4.2. Ubicación geográfica

Departamento: Arequipa

Provincia: Arequipa

Distrito: Paucarpata

2.2.4.3. Breve reseña histórica

La empresa JMC Transport S.A. es una empresa de transporte de carga pesada, que realiza sus actividades a nivel nacional; esta empresa fue creada en el año 2009, transformando un negocio familiar en una empresa jurídica; brinda el traslado de mercancías, maquinarias y equipos, de forma eficiente y con calidad; empleando una moderna flota de camiones y aunado a un equipo logístico brinda soluciones de transporte (JMC Transport S.A., s.f.).

2.2.4.4. Políticas de servicio

La empresa tiene entre sus políticas brindar una atención personalizada y respuesta inmediata a los requerimientos que le soliciten, dar un servicio GPS para el rastreo de equipo de forma satelital, fidelización que permita crear relaciones constantes y a largo plazo con los clientes, y modernización de las unidades. Es así que su política es tener una mejora continua en procesos y objetivos que se reflejen en un servicio óptimo y tener un mayor reconocimiento en el mercado (JMC Transport S.A., s.f.).

2.2.4.5. Visión

La visión de esta empresa es consolidarse como la empresa de logística y transporte más confiable y segura a nivel nacional, a través de su profesionalismo, donde se resalte su orientación de servicio de alto valor para un transporte seguro, oportuno y confiable (JMC Transport S.A., s.f.).

2.2.4.6. Misión

La misión de la empresa es otorgar a los clientes soluciones integrales como un valor agregado al servicio que ofrecen, de esta forma contribuir al desarrollo nacional (JMC Transport S.A., s.f.).

CAPÍTULO III:
METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

Es del tipo científica básica, de acuerdo con Guerrero (2022) es aquella que sirve como basamento para la investigación tecnológica y permite el desarrollo de la ciencia; descriptiva ya que se recopilaron datos e información sobre las características de la empresa de transporte de carga terrestre en lo referido a cultura organizacional y rendimiento laboral en sus diferentes áreas.

Se realizó una investigación de tipo correlacional; de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2023) este tipo tiene la finalidad de hallar el grado de conexión entre dos variables en un ámbito en particular. En este estudio se analizó el vínculo entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral aplicado a una empresa de transporte de carga terrestre.

Se realizó una investigación no experimental, Hernández-Sampieri y Mendoza (2023) lo definen como aquella en la que no hay manipulación deliberada de variables, donde no se cambia intencionalmente la variable independiente para ver su consecuencia sobre la otra variable; en este estudio solo se observó y midió las variables en su contexto natural para su análisis.

3.2. Unidad de Estudio

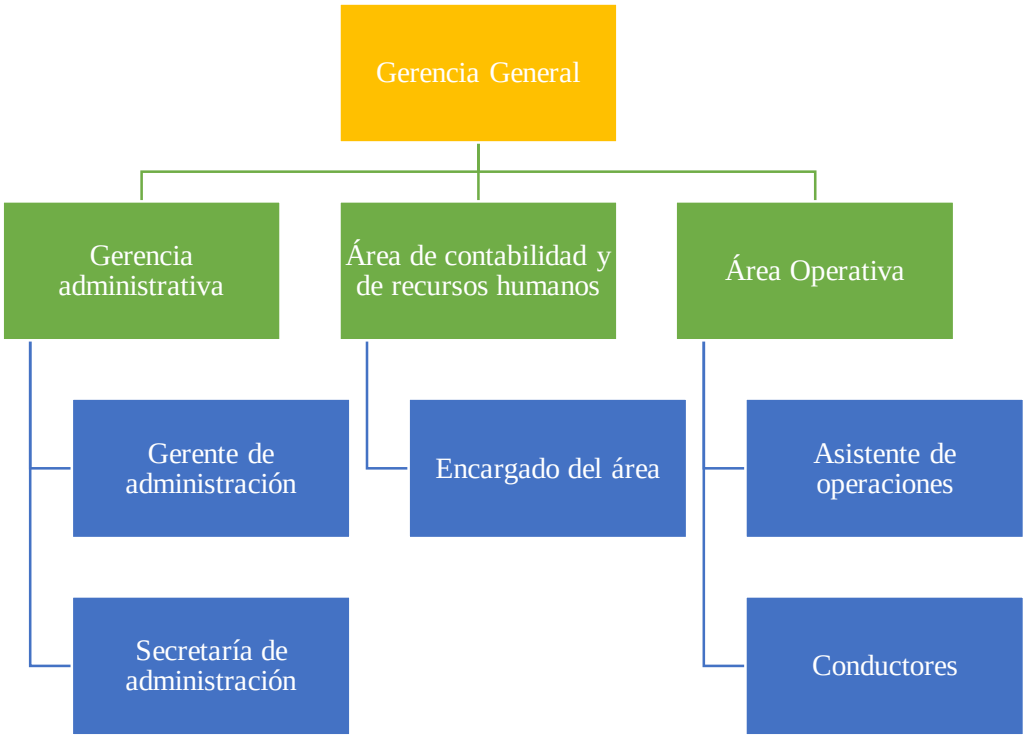
Se consideró como población a todos los trabajadores de la empresa de transporte de carga compuesta por 16 trabajadores, no se empleó una muestra ya que se trabajó con toda la población.

Los participantes del estudio deben encontrarse laborando en la empresa con un mínimo de un mes.

En la Figura 1, se presenta el organigrama de la empresa de transportes:

Figura 1

Organigrama de la empresa de transporte de carga terrestre



3.3. Población

La población corresponde a todos los trabajadores de la empresa de transporte de carga compuesta por 16 personas.

3.4. Muestra

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2023), la muestra es un subconjunto de elementos que pertenecen a un conjunto mayor que se denomina población y son seleccionados para investigar sus características. Sin embargo, cuando el número de integrantes de la población es reducido, se recomienda incluir a todos los sujetos en el estudio, realizando lo que se denomina un censo, que consiste en recolectar información de todos los elementos que componen el universo de estudio (Pineda, Bulnes, & Baide, 2025).

Debido a que la empresa cuenta con solo 16 trabajadores, se decidió trabajar con su totalidad, correspondiendo a un estudio con censo poblacional, lo que permite obtener una visión completa de la realidad organizacional y evitar los posibles sesgos que se deriven de una

selección muestral. No obstante, el trabajo con una población pequeña puede generar algunos inconvenientes estadísticos, como:

Mayor posibilidad de error al no detectar diferencias reales, ya que al tener pocos participantes puede ser más difícil identificar variaciones o correlaciones que existen en la realidad, pero el incluir a todos los trabajadores garantiza una visión integral de la empresa, evitando el sesgo de exclusión que puede ocurrir si se elige una muestra parcial.

Los resultados son menos precisos al tener una población pequeña que limite la generalización de los resultados afectando la precisión de los análisis estadísticos, pese a ello los datos obtenidos reflejan de forma fiel la situación específica de la empresa fortaleciendo la validez interna del estudio.

Finalmente existe una influencia del azar y una menor confiabilidad de los resultados, que se puede presentar en poblaciones reducidas, que con cambios pequeños o respuestas atípicas pueden modificar los resultados globales, aunque al aplicar individualmente los cuestionarios reduce la posibilidad de respuestas sesgadas y mejora la calidad de la información obtenida.

3.5. Técnicas / Instrumentos / Equipos / Recursos:

Los instrumentos empleados en investigación fueron sometidos a un proceso de validación por juicio de experto, con el fin de garantizar su pertinencia, claridad y coherencia con las variables de estudio. Para ello, se contó con la evaluación de especialistas en el área de investigación, quienes revisaron los ítems y emitieron observaciones que fueron consideradas en la versión final del instrumento, asegurando así su validez de contenido conforme a los criterios metodológicos establecidos.

Se usó la encuesta con la aplicación de cuestionarios para cada una de las variables además de emplear una ficha sociodemográfica.

3.5.1. Escala de Cultura Organizacional de Denison

Se valió del cuestionario denominado Escala de Cultura Organizacional de Denison (Denison Organizational Culture Survey) desarrollado en 2006 por Denison y sus colaboradores, fue adaptado al español por Bonavia, Prado y Barberá en 2009, y validado en Perú por Esteban y Acuña en el 2014, la duración de la aplicación del instrumento es de 20 minutos como máximo, está conformado por 60 ítems y analiza 4 dimensiones (implicación, consistencia, adaptabilidad, misión), su puntuación se realiza por una escala tipo Likert de 5

puntos que va desde 1 (totalmente en desacuerdo) hasta 5 (totalmente de acuerdo), tiene una validez KMO de 0.524 y esfericidad de Bartlett de 0.00; confiabilidad de Alfa de Cronbach fue de 0.938 con una confiabilidad alta (Luján, 2020).

Para esta investigación se analizó la confiabilidad del instrumento con el coeficiente del Alfa de Cronbach aplicado al instrumento tal como se muestra en la Tabla 3 y cuyo cálculo se encuentra en el Apéndice 07.

Tabla 3

Fiabilidad del Instrumento de Variable Cultura Organizacional

Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	**N° elementos**
0.963	60

Para hallar el tipo de cultura organizacional se sumaron los resultados para cada ítem, y de acuerdo a la puntuación obtenida se estableció a que tipo corresponde, se tuvo en cuenta los parámetros de la Tabla 4.

Tabla 4

Puntuación de la variable cultura organizacional y sus dimensiones

Descripción	**Ítems**	**Puntuación**	
		Cultura Fuerte	**Cultura Débil**
Variable: Cultura organizacional	01 al 60	181 a 300 puntos	60 a 180 puntos
Dimensión 1: Implicación	01 al 15	46 a 75 puntos	15 a 45 puntos
Dimensión 2: Consistencia	16 al 30	46 a 75 puntos	15 a 45 puntos
Dimensión 3: Adaptabilidad	31 al 45	46 a 75 puntos	15 a 45 puntos
Dimensión 4: Misión	46 al 60	46 a 75 puntos	15 a 45 puntos

Fuente: Elaboración propia, adaptado de Luján (2020)

3.5.2. Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans

Se usó el cuestionario denominado Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans desarrollada en 2013 por Koopmans y sus colaboradores, fue adaptada al español por Gabini y Salessi en el año 2016, y validado en el Perú por Buendía y Yuri en el 2016, la duración de la aplicación del instrumento es de 10 minutos como máximo, está conformado por 16 ítems y analiza 3 dimensiones (rendimiento de la tarea, rendimiento en el contexto, comportamientos contraproducentes), su puntuación se realiza por una escala tipo Likert de 5 puntos que va desde 1 (nunca) hasta 5 (siempre), tiene una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.708 que significa un instrumento confiable (Avalos y del Rosario, 2021).

Para esta investigación se analizó la confiabilidad con el coeficiente del Alfa de Cronbach aplicado al instrumento tal como se muestra en la Tabla 5 y cuyo cálculo se encuentra en el Apéndice 08.

Tabla 5

Fiabilidad del Instrumento de Variable Rendimiento Laboral

Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	**N° elementos**
0.778	16

Para hallar su nivel se sumaron los resultados para cada ítem, y de acuerdo a la puntuación obtenida se estableció el nivel, se tomó en cuenta los parámetros establecidos en la Tabla 6.

Tabla 6

Puntuación de la variable rendimiento laboral y sus dimensiones

Descripción	Ítems	Puntuación		
		Nivel alto	Nivel medio	Nivel bajo
Variable: Rendimiento laboral	01 al 16	59 a 80 puntos	38 a 58 puntos	16 a 37 puntos
Dimensión 1: Rendimiento en la tarea	01 al 07	26 a 35 puntos	17 a 25 puntos	07 a 16 puntos
Dimensión 2: Rendimiento en el contexto	08 al 11	15 a 20 puntos	10 a 14 puntos	04 a 09 puntos
Dimensión 3: Comportamientos contraproducentes	12 al 16	19 a 25 puntos	12 a 18 puntos	05 a 11 puntos

Fuente: Elaboración propia, adaptado de Antonio y Nava (2023)

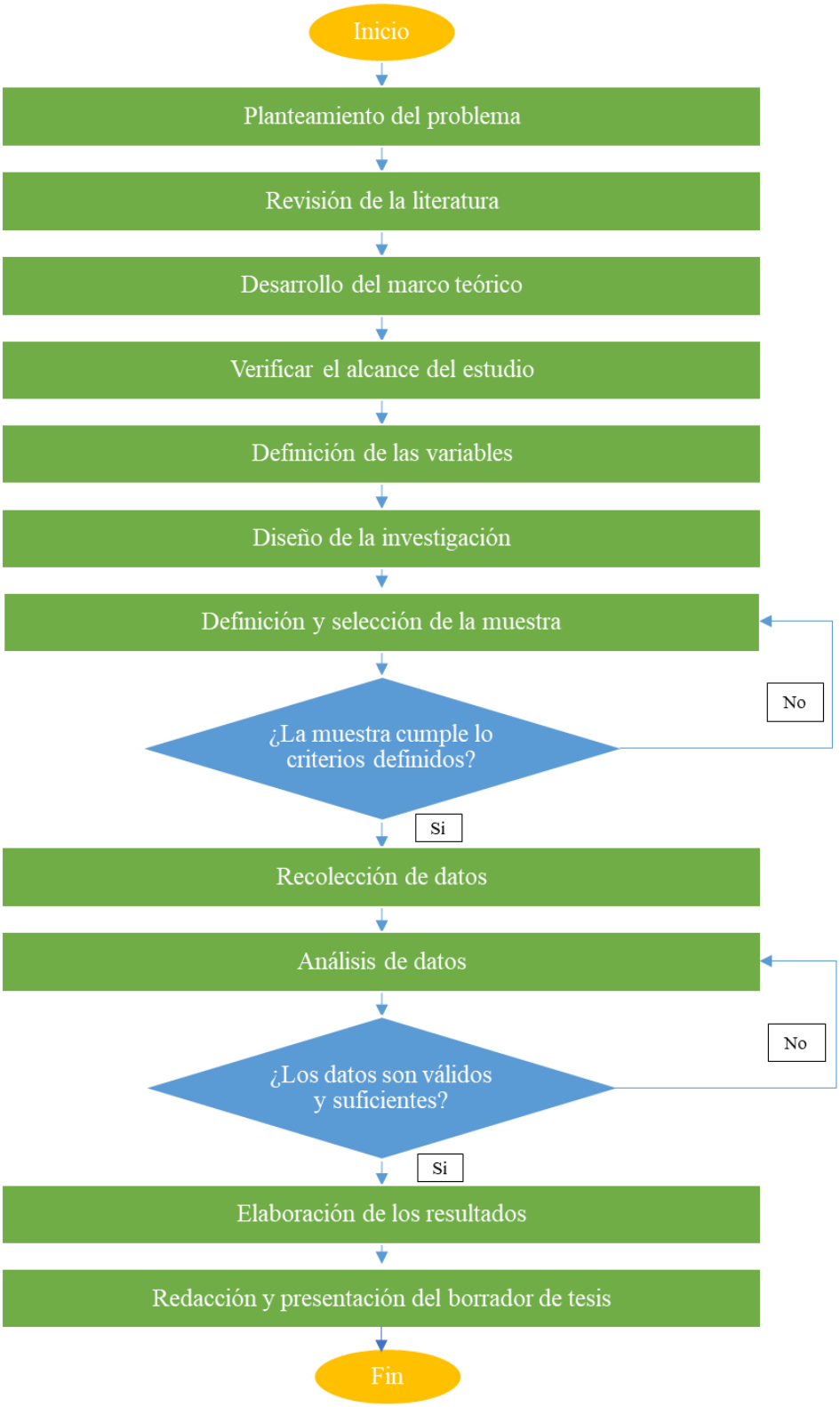
Para procesar datos se revisaron que los cuestionarios estuvieran debidamente llenados y luego fueron procesados con el uso del programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), se obtuvo la confiabilidad de los instrumentos utilizados con el Alpha de Cronbach, posteriormente se halló la correlación entre las variables de este estudio, cultura organizacional y rendimiento laboral; así como la relación entre la cultura organizacional con las dimensiones del rendimiento laboral, y los niveles de estas dos variables para cumplir con los objetivos planteados.

3.6. Procedimiento

La investigación se realizó a través de la siguiente metodología, representada en el flujograma de la Figura 2.

Figura 2

Flujograma de investigación científica



Fuente: Elaboración propia, adaptado de Hernández-Sampieri y Mendoza (2023).

CAPÍTULO IV:
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Características de la población

El estudio realizado a los 16 trabajadores de la empresa de transportes ha permitido obtener hallar las características sociodemográficas de los trabajadores, cuyos resultados se muestran en la Tabla 7.

Tabla 7

Características sociodemográficas de la población

Variable	Descripción	Frecuencia	%	Total
Edad	21 a 30 años	3	18.75	100.00%
	31 a 40 años	7	43.75	
	41 a 50 años	4	25.00	
	Más de 50 años	2	12.50	
Sexo	Hombre	14	87.50	100.00%
	Mujer	2	12.50	
Escolaridad	Primaria	0	0.00	100.00%
	Secundaria	6	37.50	
	Superior	10	62.50	
Estado civil	Soltero	6	37.50	100.00%
	Casado	10	62.50	

Tabla 7: describe las características sociodemográficas de los empleados que laboran en la empresa de transporte de carga terrestre; en cuanto a la edad de los trabajadores el 43.75% tienen entre 31 a 40 años; del sexo de los trabajadores el 87.50% son varones; en cuanto a su nivel educativo el 37.50% tiene secundaria y el resto (62.50%) cuenta con educación superior; así mismo con relación al estado civil de los trabajadores el 62.50% se encuentran casados.

Tabla 8

Características laborales de la población

Variable	Descripción	Frecuencia	%	Total
Antigüedad laboral	Menos de 1 año	0	0.00	100.00%
	1 a 5 años	7	43.75	
	Más de 5 años	9	56.25	
Cargo	Gerente de área	1	6.25	100.00%
	Secretaria	1	6.25	
	Asistentes	2	12.50	
	Conductor	12	75.00	
Área de trabajo	Administrativa	2	12.50	100.00%
	Contable y Recursos Humanos	1	6.25	
	Operativa	13	81.25	

Tabla 8: describe las características laborales de la población analizada, se muestra que el 56.25% de la población se encuentra más de 5 años laborando en la empresa, el 43.75% laboran entre 1 a 5 años. En cuanto a los cargos en los que se divide la empresa el 75.00% son conductores; así mismo la empresa se divide por áreas de trabajo, tanto por personal administrativo y personal operativo, el 81.25% se encuentran en el área operativa de la empresa, cabe resaltar que uno de los asistentes tiene como función principal el ser conductor debido a esto se le considero en el área operativa y el 18.75% en el área administrativa.

4.2. Cultura organizacional

Se empleó el test denominado: Escala de cultura organizacional de Denison, conformada por 60 ítems y dividida en 4 dimensiones; para hallar la confiabilidad del instrumento se halló el Alfa de Cronbach aplicado a los 60 ítems que conforman el test, se obtuvo un valor de 0.963 que es un valor excelente, así mismo se hallaron los valores para cada dimensión, se determinó que los resultados reflejan que este instrumento se encuentra entre bueno y excelente, tal como se observa en la Tabla 9.

Tabla 9

Coeficientes del Alfa de Cronbach por dimensiones del test de cultura organizacional

Dimensión	N° elementos	Alfa de Cronbach
Implicación	15	0.942
Consistencia	15	0.824
Adaptabilidad	15	0.829
Misión	15	0.885

La Escala, permite determinar si la empresa posee una cultura organizacional fuerte o débil.

Tabla 10

Tipo de cultura organizacional

Descripción	Frecuencia	%
Débil	6	37.50
Fuerte	10	62.50
Total	**16**	**100.00**

Tabla 10: se observa que el tipo de cultura organizacional que posee la empresa de transporte de carga pesada es predominantemente fuerte; el 62.50% consideran que la empresa posee valores, creencias y objetivos, que han sido debidamente difundidos y donde todo el personal, tanto directivos como el personal operativo y administrativo, se encuentran alineados en una sola dirección, y el 37.50% consideran que los valores de la empresa no se encuentran claramente definidos y no se sienten identificados ni conectados con ella. El poseer una cultura organizacional predominantemente fuerte significa que los empleados se encuentran involucrados y a su vez asumen las políticas dadas por la empresa, compartiendo sus valores ya que hay un verdadero compromiso hacia esta; pero también es necesario que la empresa mejore la conexión de los valores que promueve.

Así mismo, para profundizar en el análisis de cultura organizacional en la empresa, se elaboraron las siguientes tablas que relacionan el tipo de cultura organizacional con las variables sociodemográficas como antigüedad laboral, estado civil y nivel de escolaridad de los empleados.

Tabla 11

Tipo de cultura organizacional y antigüedad laboral de los trabajadores

Antigüedad laboral	Tipo de Cultura Organizacional					
	Débil		Fuerte		Subtotal	
	f	%	f	%	f	%
Menos de 1 año	0	0.00	0	0.00	0	0.00
1 a 5 años	2	28.57	5	71.43	7	100.00
Más de 5 años	4	44.44	5	55.56	9	100.00
Subtotal	**6**	**37.50**	**10**	**62.50**	**16**	**100.00**

Nota. f=frecuencia; %=Porcentaje de la frecuencia de la población muestral

Tabla 11: muestra que los trabajadores con una antigüedad entre 1 a 5 años tienden a percibir la cultura organizacional de la empresa como fuerte (71.43%), lo que puede deberse a la motivación que poseen los trabajadores en las etapas iniciales de su trayectoria en la empresa, lo que contrasta con los empleados con más de 5 años de antigüedad que perciben una cultura donde el porcentaje disminuye a un 55.56% y aumenta el de quienes la consideran débil con un 44.44%, lo que puede deberse a que con el paso del tiempo, lo empleados identifican las limitaciones en los procesos internos, o poca actualización en la gestión de la empresa; es así que a través del paso del tiempo en la organización varían las expectativas que posee el trabajador.

Tabla 12

Tipo de cultura organizacional y estado civil de los trabajadores

Estado civil	Tipo de Cultura Organizacional					
	Débil		Fuerte		Subtotal	
	f	%	f	%	f	%
Soltero	2	33.33	4	66.67	6	100.00
Casado	4	40.00	6	60.00	10	100.00
Subtotal	**6**	**37.50**	**10**	**62.50**	**16**	**100.00**

Nota. f=frecuencia; %=Porcentaje de la frecuencia de la población muestral

Tabla 12: muestra que tanto los trabajadores solteros (66.67%) como casados (60.00%), tienden a percibir de forma mayoritaria a la empresa con una cultura organizacional fuerte, con una leve variación porcentual; esto puede deberse a que el estado civil influye en las responsabilidades y en la forma en la que los trabajadores valoran la estabilidad y la proyección de la empresa.

Tabla 13

Tipo de cultura organizacional y escolaridad de los trabajadores

Escolaridad	Tipo de Cultura Organizacional					
	Débil		Fuerte		Subtotal	
	f	%	f	%	f	%
Primaria	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Secundaria	1	16.67	5	83.33	6	100.00
Superior	5	50.00	5	50.00	10	100.00
Subtotal	**6**	**37.50**	**10**	**62.50**	**16**	**100.00**

Nota. f=frecuencia; %=Porcentaje de la frecuencia de la población muestral

Tabla 13: muestra que los trabajadores con educación secundaria perciben de forma mayoritaria que la empresa posee una cultura organizacional fuerte (83.33%), lo que muestra que ellos se sienten identificados con la organización y valoran el apoyo recibido por esta para cumplir con sus funciones; en contraste con los trabajadores que poseen educación superior cuya percepción se encuentra dividida en 50% para el tipo fuerte y 50% para el tipo débil, lo

que puede deberse a que a medida que los trabajadores poseen mayor formación académica, desarrollan expectativas más altas sobre los procesos de gestión y desarrollo organizacional, mostrando una visión más crítica sobre su cultura organizacional.

4.2.1. Dimensión 1: Implicación

Está conformada por 15 ítems.

Tabla 14

Tipo de cultura organizacional en la dimensión de implicación

Descripción	Frecuencia	%
Débil	8	50.00
Fuerte	8	50.00
Total	**16**	**100.00**

Tabla 14: muestra que el 50% de los analizados, considera que, en esta dimensión, la empresa presenta un nivel fuerte; esto indica que, para este grupo de trabajadores, la empresa les ofrece los instrumentos necesarios para aportar en la solución de problemas, se sienten parte de ellas y existe disposición para colaborar en conjunto con el resto del personal para lograr los objetivos institucionales. Sin embargo, la otra mita de los trabajadores (50%) percibe esta dimensión como débil, lo que refleja la existencia de limitaciones en la integración, el trabajo cooperativo y el reconocimiento del rol de los empleados en el éxito de la empresa. Esto resultados evidencian una situación paritaria, en la que se presentan visiones tanto positivas como negativas, esto indica que es indispensable reforzar las tácticas de integración y comunicación para lograr una mayor cohesión interna y promover una mayor implicación entre todos los trabajadores.

4.2.2. Dimensión 2: Consistencia

La dimensión de consistencia de la cultura organizacional está conformada por 15 ítems.

Tabla 15

Tipo de cultura organizacional en la dimensión de consistencia

Descripción	Frecuencia	%
Débil	6	37.50
Fuerte	10	62.50
Total	**16**	**100.00**

Tabla 15: muestra que el 62.50% de la población, consideran que en la dimensión de consistencia de la variable cultura organizacional la empresa es fuerte; lo que implica que los trabajadores comparten los valores de la empresa, del mismo modo respetan lo aprobado por la mayoría y tienen buena disposición al integrarse, y consideran que la empresa está unida, sin embargo, el 37.50% consideran que la empresa en esta dimensión es débil, ya que no se sienten identificados con la empresa. Tener una consistencia mayoritariamente fuerte significa que la empresa posee una importante firmeza y adhesión interna, ya que comparte una visión, por lo que existe una apropiada ordenación y anexión entre los distintos sectores de la empresa.

4.2.3. Dimensión 3: Adaptabilidad

Está conformada por 15 ítems.

Tabla 16

Tipo de cultura organizacional en la dimensión de adaptabilidad

Descripción	Frecuencia	%
Débil	5	31.25
Fuerte	11	68.75
Total	**16**	**100.00**

Tabla 16: muestra que el 68.75% de la población, consideran que en la dimensión de adaptabilidad de la variable cultura organizacional la empresa es fuerte; lo que implica que se adapta a las demandas de los clientes, busca innovarse, con la finalidad de que los clientes los prefieran. Tener una adaptabilidad mayoritariamente fuerte significa que la empresa se adapta a los cambios y a nuevos entornos, identifica las amenazas y oportunidades del entorno, asume riesgos, aprende de sus desaciertos y posee la idoneidad y la experiencia en incluir modificaciones, optimizando de forma continua la forma que produce valor a sus clientes, es así que el tener una adecuada adaptabilidad le permite a la empresa crecer en ventas.

4.2.4. Dimensión 4: Misión

Está conformada por 15 ítems.

Tabla 17

Tipo de cultura organizacional en la dimensión de misión

Descripción	Frecuencia	%
Débil	7	43.75
Fuerte	9	56.25
Total	**16**	**100.00**

Tabla 17: muestra que el 56.25% de la población, considera que en la dimensión de misión de la cultura organizacional la empresa es fuerte; que significa que la empresa sabe lo que quiere y conoce hacia dónde va, transmitiéndolo hacia sus trabajadores, lo cual les permite visualizar lo que se quiere conseguir en el futuro, aunque el 43.75% consideran que es débil percibiendo que la empresa no tiene una visión concreta imposibilitándolos de trabajar en una dirección precisa. Una empresa con una misión mayoritariamente fuerte implica que posee una pretensión y una senda precisa, donde los objetivos estratégicos y las metas de la organización están totalmente definidos y posee una perspectiva de cómo espera que la empresa sea en el porvenir, la misma que debe inspirar y apasionar a sus trabajadores para que realicen su mejor esfuerzo.

4.3. Rendimiento laboral

Para medir los niveles del rendimiento laboral se usó el test denominado: Escala de rendimiento laboral individual de Koopmans, conformada por 16 ítems y dividido en 3 dimensiones; para hallar la confiabilidad del instrumento se halló el Alfa de Cronbach aplicado a estos 16 ítems, se obtuvo un valor de 0.778 que es un valor adecuado, así mismo se hallaron los valores para cada dimensión, se determinó que se encuentran entre adecuadas y excelentes, como se ve en la Tabla 18.

Tabla 18

Coeficientes del Alfa de Cronbach por dimensiones del test de rendimiento laboral

Dimensión	N° elementos	Alfa de Cronbach
Rendimiento en la tarea	7	0.743
Rendimiento en el contexto	4	0.929
Comportamientos contraproducentes	5	0.681

La Escala de rendimiento laboral individual de Koopmans, permite determinar el nivel del rendimiento de los trabajadores.

Tabla 19

Nivel del rendimiento laboral

Descripción	Frecuencia	%
Bajo	0	0.00
Medio	0	0.00
Alto	16	100.00
Total	**16**	**100.00**

Tabla 19: se observa que el 100% de la población, tiene un nivel alto, que muestra la percepción que los trabajadores tienen sobre sí mismos en cuanto a su desempeño, lo que les permite contribuir tanto en su desarrollo profesional y personal. Un nivel alto en el rendimiento laboral implica que los trabajadores realizan sus actividades con responsabilidad, logrando los resultados deseados, cumpliendo con las expectativas de los directivos de la empresa; tener un rendimiento laboral alto beneficia tanto a los trabajadores como a la empresa, donde los primeros pueden conseguir satisfacción laboral, oportunidades para ascender, ser reconocido o lograr recompensas económicas y para los segundos conseguir un incremento en la productividad y rentabilidad, mejorar la satisfacción del cliente, y lograr el éxito general.

4.3.1. Dimensión 1: Rendimiento en la tarea

Está conformada por 7 ítems.

Tabla 20

Nivel de rendimiento laboral en la dimensión de rendimiento en la tarea

Descripción	Frecuencia	%
Bajo	0	0.00
Medio	3	18.75
Alto	13	81.25
Total	**16**	**100.00**

Tabla 20: muestra que el 81.25% de la población considera que en la dimensión de rendimiento en la tarea su desempeño es alto; lo que significa que los resultados que logran al realizar sus actividades contribuyen significativamente en los objetivos de la empresa. Un rendimiento en la tarea alto implica que sus trabajadores tienen la suficiente habilidad para cumplir sus funciones y superar las dificultades que se presenten en sus labores, así mismo cuentan con las facilidades en su entorno para realizar adecuadamente sus actividades.

4.3.2. Dimensión 2: Rendimiento en el contexto

Está conformada por 4 ítems.

Tabla 21

Nivel de rendimiento laboral en la dimensión de rendimiento en el contexto

Descripción	Frecuencia	%
Bajo	0	0.00
Medio	2	12.50
Alto	14	87.50
Total	**16**	**100.00**

Tabla 21: muestra que el 87.50% de la población considera que en la dimensión de rendimiento en el contexto su desempeño es alto; lo que significa que consideran que la ejecución tanto de sus actividades a nivel personal, organizacional y profesional es alto. Un rendimiento en el contexto alto implica la empresa les ofrece a sus trabajadores un ambiente laboral e interpersonal adecuado, donde la cooperación se desarrolla entre los trabajadores logrando resultados positivos para la empresa, a pesar que estos aspectos no se exigen formalmente ni son remunerados,

4.3.3. Dimensión 3: Comportamientos contraproducentes

La dimensión de comportamientos contraproducentes de la variable rendimiento laboral está conformada por 5 ítems.

Tabla 22

Nivel de rendimiento laboral en la dimensión de comportamientos contraproducentes

Descripción	Frecuencia	%
Bajo	12	75.00
Medio	4	25.00
Alto	0	0.00
Total	**16**	**100.00**

Tabla 22: muestra que el 75% de la población considera que en la dimensión de comportamientos contraproducentes su desempeño es bajo; lo que significa que no muestran conductas incorrectas que afecten los intereses de la empresa, aunque el 25% de los trabajadores tiene un nivel medio en este tipo de conductas. El poseer comportamientos contraproducentes bajos dentro de la empresa implica que los trabajadores no poseen conductas que perjudican a la empresa directa o indirectamente en la efectividad de la organización.

4.4. Correlación entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral

Para hallar la correlación entre las variables de esta investigación se empleó la prueba de Shapiro-Wilk ya que la población está conformada por 16 trabajadores, se halló que los valores de la significación en ambas variables fueron menores a 0.05 (Ver Apéndice 9 y 10); por lo que los datos no presentan una distribución normal; bajo este criterio se descartó el uso de la correlación de Pearson, ya que su aplicación se realiza en los supuestos de la presencia de una distribución normal; en su lugar se decidió por el uso de la correlación de Spearman, que corresponde a una prueba no paramétrica, que es adecuada para datos que no presentan una distribución normal, siendo esta prueba la más pertinente para esta investigación.

4.4.1. Relación entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral

Tabla 23

Relación entre cultura organizacional y el rendimiento laboral

Descripción			Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	**Cultura Organizacional**	Coeficiente de correlación	0.623
		Sig. (bilateral)	0.010

Tabla 23: muestra una correlación positiva buena (0.623) entre cultura organizacional y rendimiento laboral, con una significación menor a 0.05 (sig=0.01), que corrobora que hay asociación entre las variables; lo que significa que cuando una empresa posee una cultura organizacional fuerte el rendimiento laboral de los trabajadores se incrementará, ya que los trabajadores se encuentran vinculados con los valores que posee la empresa harán su arrojo por efectuar los objetivos y las funciones que le son asignadas.

4.4.2. Relación entre la cultura organizacional y el rendimiento en la tarea

Tabla 24

Relación entre cultura organizacional y el rendimiento en la tarea

Descripción			Rendimiento en la tarea
Rho de Spearman	**Cultura Organizacional**	Coeficiente de correlación	0.169
		Sig. (bilateral)	0.531

Tabla 24: muestra que al analizar la relación entre la variable de cultura organizacional y la dimensión de rendimiento en la tarea, el coeficiente de correlación obtenido fue de 0.169, mientras que el valor de la significación calculado es de 0.531, mayor a 0.05, si bien el coeficiente refleja una correlación positiva mínima, no puede ser considerada estadísticamente

significativa, ya que el error al asumirla como verdadera sería elevado; por lo que no se puede instituir una relación confiable entre cultura organizacional con el rendimiento en la tarea; esto sugiere que en esta empresa a pesar de contar con una cultura organizacional mayoritariamente fuerte no influye en la planificación ni en el uso de las habilidades de los trabajadores; lo que puede significar que los trabajadores realizan sus tareas asignadas más allá de las creencias y los valores de la empresa.

4.4.3. Relación entre la cultura organizacional y el rendimiento en el contexto

Tabla 25

Relación entre cultura organizacional y el rendimiento en el contexto

Descripción			Rendimiento en el contexto
Rho de Spearman	**Cultura Organizacional**	Coeficiente de correlación	0.652
		Sig. (bilateral)	0.006

Tabla 25: muestra que, existe una correlación positiva buena (0.653) entre cultura organizacional con la dimensión de rendimiento en el contexto, y con una significación menor a 0.05 (sig=0.006) que corrobora la asociación de las variables; lo que significa que cuando una empresa posee una cultura organizacional mayoritariamente fuerte, el rendimiento en el contexto de los trabajadores también se incrementará. La empresa a través de sus idearios y valores logra que los trabajadores mantengan un ambiente laboral e interpersonal adecuado, cooperando entre ellos.

4.4.4. Relación entre la cultura organizacional y los comportamientos contraproducentes

Tabla 26

Relación entre cultura organizacional y los comportamientos contraproducentes

Descripción			Comportamientos contraproducentes
Rho de Spearman	**Cultura Organizacional**	Coeficiente de correlación	-0.482
		Sig. (bilateral)	0.058

Tabla 26: muestra que, la relación entre cultura organizacional y la dimensión de comportamientos contraproducentes, se obtuvo que el coeficiente de correlación es de -0.482, numéricamente enseña una relación negativa y moderada; sin embargo, la significación calculado fue de 0.058 ligeramente mayor a 0.05; por lo que no puede considerarse estadísticamente significativa, y no se puede aseverar que la cultura organizacional influya en la reducción de comportamientos contraproducentes, ya que el riesgo de error al asumir esta relación supera los criterios aceptables en el análisis estadístico; este resultado puede sugerir que la empresa a pesar de contar con una cultura organizacional mayoritariamente fuerte no influencia a la reducción de comportamientos contraproducentes.

4.5. Discusión

Las acciones que considere una organización como parte de su política empresarial permitirá influir en el proceder de sus trabajadores, ya sea positiva o negativamente, y repercutirá en los intereses de la organización; es así que nace el interés para analizar una empresa de transporte de carga terrestre y conocer el tipo de cultura organizacional que posee y cómo esta se atañe con en el rendimiento laboral.

Al analizar las condiciones sociodemográficas y laborales de los trabajadores de la empresa se halló que la mayoría tienen más de 31 años de edad, casi la totalidad son hombres, la mayoría de ellos tiene una educación superior. Esto muestra que al ser una empresa de transporte de carga terrestre los puestos de trabajo como conductores es realizado en su totalidad por hombres.

Al analizar la variable cultura organizacional de la empresa se halló que, de acuerdo al criterio de los trabajadores, la mayoría de ellos (62.50%) considera que es del tipo fuerte; del mismo modo en relación a las dimensiones que componen la cultura organizacional la mayoría de trabajadores considera que tiene un tipo fuerte, aunque no por un amplio margen; en la dimensión de implicación los resultados se dividen en partes iguales (50% fuerte y 50% débil), en la dimensión de consistencia fue del 62.50%, en la dimensión de adaptabilidad fue el 68.75% y en la dimensión de misión fue el 56.25%, reflejando una tendencia positiva en la mayoría de los aspectos evaluados. El valor hallado en el tipo de cultura organizacional discrepa con la investigación de Olivares (2018) quien determinó que en la empresa tenía una cultura organizacional de tipo débil, pero que guarda mayor relación con el estudio de López (2020) quien halló que la empresa no posee una cultura predominante.

Estos resultados indican que la empresa analizada posee valores céntricos que son participados por la mayoría de los miembros de la organización, y que tiene influencia en ellos, así mismo, pueden identificarse con su empresa y buscan cumplir con la visión, misión y políticas trazadas; en cuanto al análisis de las dimensiones que componen la cultura organizacional, se advierte que mayoritariamente la consideran fuerte, por lo que se puede decir que los trabajadores se sienten empoderados en su trabajo, que existe una adecuada coordinación en la organización, y son parte de los valores de la empresa, así mismo son flexibles para adaptarse a los cambios y a las nuevas exigencias que les demande su trabajo, y tienen claro el propósito y las metas de la empresa; aunque todas estas características deben ser mejoradas para que aquellos trabajadores que consideran a la organización como débil se sientan más involucrados en su cultura organizacional.

Al analizar la variable de rendimiento laboral, se obtuvo que el 100% tiene la percepción que su desempeño es alto, en cuanto a las dimensiones de esta variable, en la dimensión de rendimiento en la tarea el 81.25% considera que existe un nivel alto y el 18.75% medio; de la dimensión de rendimiento en el contexto el 87.5% describe un nivel alto y el 12.5% uno medio y en la dimensión de comportamientos contraproducentes el 75% muestra un nivel bajo y el 25% un nivel medio. Estos resultados difieren con la investigación de Gómez (2019) que halló que el 50% de los trabajadores mostraban un rendimiento regular, el 33.33% malo y el 16.67% bueno; y de la investigación de Pazmiño (2019) que encontró que el 13% posee un nivel óptimo, el 42% bueno y el 44% regular y la investigación de Solórzano (2021) quien halló un rendimiento medio con 50%, alto con 38% y bajo con 13%.

Estos resultados muestran que los trabajadores consideran que los aportes que realizan en cuanto a su conducta, desempeño, capacidades, habilidades, entre otros, permiten lograr los objetivos fijados por la empresa, en cuanto a las dimensiones la mayoría consideró que se posee un nivel alto, lo cual implica que se sienten competentes al cumplir con sus tareas y que contribuyen a la empresa directa e indirectamente, también mantienen un adecuado ambiente interpersonal, son cooperativos, se comunican de manera efectiva y sienten que pueden tomar la iniciativa, y no muestran comportamientos intencionales que perjudiquen a la empresa o a los miembros de esta.

De la exploración de las relaciones entre las variables y las dimensiones, se halló que entre las variables de cultura organizacional y el rendimiento laboral existe una correlación positiva buena (0.623), estos resultados guardan relación con lo hallado en la investigación de Ureta (2018), Ramírez (2019), Benavides y Lenis (2019), quienes también encontraron una relación entre variables, así como la disertación de Gómez (2019) halló una relación entre las variables, aunque la correlación hallada fue alta; y la realizada por Damián y Urbina (2021) quienes encontraron una relación positiva y significativa; pero que discrepa con la investigación de Olivares (2018) que, si bien localizó que existía una relación entre las variables, esta era baja. En cuanto a los resultados conseguidos se muestra una relación buena entre ambas variables, indica que la empresa al tener trazadas sus metas, los trabajadores alinean sus conductas para conseguirlas, y conseguir una mayor productividad y eficacia.

Se obtuvo que no existe una relación entre la cultura organizacional y el rendimiento en la tarea; que guarda relación con la investigación de Gómez (2019) quien también determinó que los valores empresariales no influían en el rendimiento de los trabajadores; estos resultados indican que a pesar de tener metas trazadas y una misión clara en la empresa, esto no tiene una influencia en su rendimiento, ya que puede deberse a que desarrollan sus tareas de acuerdo a sus puestos de trabajo y que las asignaciones que se les confiere son significativas para ellos, lo que influye en lograr un mayor rendimiento en la tarea.

Se obtuvo la existencia de una correlación positiva buena (0.652) entre la cultura organizacional y el rendimiento en el contexto, que se asemeja a la investigación de Arata (2020) que halló que al mejorar la cultura organizacional en la sociedad fortalece la relación con el trabajador. Estos resultados indican que con una cultura organizacional mayoritariamente fuerte atrae a trabajadores con un alto desempeño que poseen cualidades y competencias que

son difíciles de reemplazar y que motivan a sus compañeros a tener estos mismos comportamientos para generar un mayor rendimiento en el equipo de trabajo.

Finalmente, se obtuvo que el coeficiente de correlación es de -0.482, que numéricamente exterioriza una relación negativa y moderada; sin embargo, el valor de la significación calculado fue de 0.058 ligeramente mayor a 0.05; por lo que no puede considerarse estadísticamente significativa; esto nos muestra que a pesar de tener una empresa direccionada y con valores y conductas que coinciden con las de sus trabajadores, no influye en que no violen las normas organizacionales, ni perjudican a sus compañeros, por lo que, los comportamientos negativos que puedan afectar a la empresa no están relacionados con su cultura organizacional.

CAPÍTULO V:
PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

A partir de los resultados de la exploración sobre cultura organizacional y el rendimiento laboral en la Empresa de Transporte de carga terrestre JMC Transport S.A.C., se evidenció la existencia de una relación positiva entre cultura organizacional y rendimiento laboral (r = 0.623). No obstante, a pesar de que la empresa cuenta con valores, objetivos y creencias definidos, estos no se encuentran plenamente homogenizados entre todos los trabajadores. Este aspecto resulta fundamental, ya que cuando los colaboradores comparten una misma visión, misión y valores institucionales, el desempeño laboral tiende a incrementarse. Por ello, se presenta la siguiente propuesta orientada a fortalecer la cultura organizacional y, en consecuencia, mejorar el rendimiento laboral.

La finalidad de esta propuesta es consolidar una cultura organizacional homogénea, participativa y adaptativa, donde todos los asociados de la empresa se encuentren alineados con los objetivos institucionales, lo cual permitirá asegurar niveles más altos de rendimiento laboral.

Estrategias y actividades propuestas:

5.1 Cultura organizacional:

Involucramiento: Los resultados evidenciaron que muchos trabajadores, especialmente los choferes, no cuentan con espacios formales para expresar propuestas o ideas orientadas al mejoramiento de la organización. Como estrategia se propone fomentar la participación del personal mediante acciones que fortalezcan su sentido de pertenencia, para ello se sugiere:

Tabla 27

Actividades y período de la dimensión de involucramiento

Responsable	Actividades	Periodo sugerido	Indicador
Gerencia administrativa y asistente de operaciones	Realizar reuniones mensuales participativas	Mensual	% de reuniones realizadas respecto a las programadas
Recursos humanos y gerencia administrativa	La implementación de un programa de reconocimiento al desempeño	Trimestral	# de trabajadores del periodo
Gerencia administrativa y asistente de operaciones	Espacio de retroalimentación entre jefaturas y colaboradores	Trimestral	% de espacios de retroalimentación vs los programados

A través de estas acciones se contribuirá a que los trabajadores perciban confianza y cuenten con canales adecuados para expresar opiniones que aporten al crecimiento organizacional.

Consistencia: Se identificaron variaciones en la aplicación de normas, procedimientos y valores institucionales. Como estrategia se propone unificar lineamientos internos y reforzar la comunicación organizacional, para ello se sugiere:

Tabla 28

Actividades y período de la dimensión de consistencia

Responsable	Actividades	Periodo sugerido	Indicador
Recursos humanos	Realizar capacitaciones periódicas sobre normas y funciones	Semestral	% de trabajadores capacitados respecto del total convocado
Gerencia administrativa con aprobación de la Gerencia General	Actualizar el manual de procesos y reglamentos internos	Anual	% de documentos normativos revisados respecto a los programados
Gerencia administrativa y asistente de operaciones	Elaborar protocolos estandarizados para tareas operativas y administrativas	Iniciando y realizar revisión anual	% de protocolos elaborados y aprobados respecto de los previstos

Esto permitirá garantizar que todos los trabajadores compartan los mismos criterios y prácticas organizacionales.

Adaptabilidad: Los trabajadores demostraron una adecuada capacidad para adaptarse a los cambios propios del sector transporte, incluyendo nuevas tecnologías y sistemas. Como estrategia se propone potenciar la capacidad de adaptación del personal, para ello se sugiere:

Tabla 29

Actividades y período de la dimensión de adaptabilidad

Responsable	Actividades	Periodo sugerido	Indicador
Asistente de operaciones y gerencia administrativa	Realizar simulaciones o prácticas de adaptación ante la implementación de nueva tecnología	Trimestral	# de simulaciones o prácticas realizadas por periodo
Recursos humanos y asistente de operaciones	Capacitación continua sobre tendencias en gestión logística y transporte	Semestral	% de trabajadores capacitados respecto del total convocado
Recursos humanos y gerencia administrativa	Talleres sobre gestión del cambio	Semestral	# de talleres realizados y % de participación de los trabajadores

Esto permitirá fortalecer la capacidad de adaptación de los trabajadores a nuevos cambios.

Misión: Se observó que varios colaboradores no tienen claridad respecto a los objetivos y dirección estratégica de la empresa. Como estrategia se propone que reconozcan, identifiquen, se impliquen con la misión y visión institucional, para ello se sugiere:

Tabla 30

Actividades y período de la dimensión de misión

Responsable	Actividades	Periodo sugerido	Indicador
Gerencia administrativa y recursos humanos	Realizar charlas breves e informativas sobre la misión y visión institucional	Trimestral	% de charlas realizadas respecto de las programadas
Secretaria de administración y gerencia administrativa	Colocar carteles y material visual en áreas estratégicas	Semestral	% de áreas estratégicas que cuentan con material informativo actualizado
Asistente de operaciones y gerencia administrativa	Realizar una comunicación constante de objetivos mediante reuniones operativas	Mensual	% de reuniones operativas realizadas respecto a las programadas

Esto logra que cada uno internalice objetivos, misión y visión de la empresa.

5.2 Rendimiento Laboral:

Rendimiento en la tarea: La vinculación entre cultura organizacional y rendimiento en la tarea fue positiva pero baja, lo que indica que la cultura no influye de manera clara en esta dimensión. Como estrategia se propone vincular explícitamente los valores organizacionales con el cumplimiento de las tareas, para ello se sugiere:

Tabla 31

Actividades y período de la dimensión rendimiento en la tarea

Responsable	Actividades	Periodo sugerido	Indicador
Gerencia administrativa y recursos humanos	Definir de forma clara las expectativas de cada puesto	Iniciando y realizar revisión anual	% de puestos con funciones y expectativas definidas
Asistente de operaciones y gerencia administrativa	Realizar una supervisión orientada a la retroalimentación y no solo al control	Semanal	# de sesiones de supervisión y retroalimentación realizadas por semana
Recursos humanos	Capacitar en planificación y al uso eficiente de habilidades	Semestral	% de trabajadores capacitados respecto del total convocado

Rendimiento en el contexto: La empresa muestra un adecuado clima laboral sustentado en sus valores. Como estrategia se propone continuar fortaleciendo el ambiente colaborativo, para ello se sugiere:

Tabla 32

Actividades y período de la dimensión rendimiento en el contexto

Responsable	Actividades	Periodo sugerido	Indicador
Recursos humanos y gerencia administrativa	Realizar dinámicas de integración del personal	Trimestral	# de actividades de integración realizadas por periodo
Gerencia administrativa y recursos humanos	Actividades de reconocimiento grupal	Mensual	# de actividades de reconocimiento grupal realizado por mes
Secretaria de administración y asistente de operaciones	Los canales de comunicación internos sean más fluidos	Iniciando y semanalmente	% de comunicaciones internas atendidas oportunamente respecto del total recibido

Esto permitirá optimizar un ambiente agradable y colaborativo, aumentando así el rendimiento laboral.

Comportamientos contraproducentes: La cultura organizacional no incide de manera significativa en la aparición de comportamientos contraproducentes entre los trabajadores. Como estrategia se propone promover prácticas que minimicen conductas disfuncionales, mediante acciones de formación, supervisión adecuada y fortalecimiento del compromiso institucional, para ello se sugiere:

Tabla 33

Actividades y período de la dimensión comportamientos contraproducentes

Responsable	Actividades	Periodo sugerido	Indicador
Recursos humanos y gerencia administrativa	Implementar talleres breves sobre comportamiento organizacional y resolución de conflictos	Semestral	# de talleres realizados y % de participación de los trabajadores
Recursos humanos y responsables de área	Realizar seguimiento y acompañamiento a trabajadores que hayan presentado dificultades conductuales	Mensual	% de casos identificados que reciben seguimiento y acompañamiento
Gerencia administrativa y recursos humanos	Establecer mecanismos de retroalimentación que permitan reportar de forma oportuna conductas inadecuadas	Iniciando y semanalmente	# de reportes recibidos y % de casos atendidos oportunamente

Adicionalmente a las acciones específicas por dimensión de cada variable, se propone la implementación de un conjunto de políticas corporativas, orientadas a fortalecer la cultura organizacional en toda la empresa. Entre las que se destacan:

- Política de comunicación interna, destinada a asegurar la transmisión clara y oportuna de la información
- Política de evaluación del rendimiento, que permita monitorear el desempeño de manera objetiva.
- Política de reconocimiento e incentivos, con el fin de reforzar conductas positivas y motivar al personal.
- Política de capacitación continua, orientada al desarrollo de competencias técnicas, operativas y actitudinales.

La aplicación de estas políticas beneficiará de forma global a la organización, promoviendo un ambiente laboral más cohesionado, eficiente y orientado a la mejora permanente.

El conjunto de estrategias planteadas constituye una herramienta clave para la empresa JMC Transport S.A.C. La implementación de estas acciones permitirá fortalecer su cultura organizacional, lo que logrará fortalecer el desempeño de los trabajadores y optimizar sus procesos internos, así como mejorar el rendimiento laboral. Así mismo, la propuesta se basa directamente en los hallazgos de la investigación, por lo que responde de manera específica a las necesidades reales identificadas dentro de la organización.

CONCLUSIONES

Primera: Al analizar la relación entre las variables cultura organizacional y rendimiento laboral se halló una relación positiva buena (r=0.623, significación=0.010) entre ambas; ya que la empresa al contar con una cultura organizacional mayoritariamente fuerte ha permitido que los trabajadores internalicen sus valores, creencias y la misión de la empresa, orientando sus actividades hacia el logro de las metas organizacionales.

Segunda: Al realizar el análisis de la cultura organizacional de la empresa de transportes de carga terrestre se halló que el 62.50% de los trabajadores perciben una cultura organizacional fuerte, debido a que sus valores, creencias y objetivos institucionales se han difundido entre la mayoría del personal, tanto operativo como administrativo, logrando que la mayoría estén alineados en torno a una visión compartida.

Tercera: El 100% de los trabajadores percibe su rendimiento laboral como un nivel alto, ya que consideran que contribuyen significativamente al desarrollo de la empresa y también a su crecimiento profesional y personal; en las dimensiones de rendimiento en la tarea y rendimiento en el contexto fueron mayoritariamente valoradas con un nivel alto, ya que los trabajadores poseen habilidades para cumplir con sus funciones y cuentan con un ambiente laboral e interpersonal adecuado; mientras que en la dimensión de comportamientos contraproducentes se calificó con un nivel bajo ya que no poseen conductas que perjudique a la empresa.

Cuarta: Al analizar la relación entre la variable cultura organizacional y la dimensión de rendimiento en la tarea se halló que no existe una relación entre ambas al obtener un valor de significación de 0.531 > 0.05; por lo que la cultura organizacional no tiene un impacto directo en la planificación y las habilidades de los trabajadores.

Quinta: Al analizar la relación entre la variable cultura organizacional y la dimensión de rendimiento en el contexto, se halló una correlación positiva buena (r=0.652, significación=0.006) entre ambas; ya que la cultura organizacional tiene una influencia en el desarrollo de las actividades, en un nivel personal, organizacional y profesional, debido a que la empresa a través de sus creencias y valores logra que el ambiente laboral sea adecuado tanto a nivel laboral como interpersonal.

Sexta: Al analizar la relación entre la variable cultura organizacional y la dimensión de comportamientos contraproducentes se halló una relación negativa y moderada pero que no puede considerarse estadísticamente significativa por el valor de la significación es de 0.058>0.05; por lo que, la cultura organizacional no tiene influencia con la reducción de las conductas inapropiadas que podrían perjudicar los intereses de la empresa.

Séptima: De la investigación, se ha podido determinar que una cultura organizacional sólida no solo optimiza el rendimiento laboral, sino que también potencia la capacidad de adaptación en un sector altamente competitivo y regulado como el transporte de carga terrestre; la consistencia entre los valores y las prácticas empresariales refuerza la confianza y la reputación de la empresa; además, contar con empleados alineados con los valores y objetivos comunes de la organización los prepara mejor para adaptarse y responder a los cambios, minimizando las interrupciones operativas, asimismo, al estar comprometidos y motivados, los empleados comparten conocimientos y mejores prácticas, lo que contribuye a un aprendizaje organizacional continuo y a la optimización de procesos.

Octava: Del estudio de las cuatro dimensiones que conforman la cultura organizacional (implicación, consistencia, adaptabilidad y misión), se observa que en tres de ellas predomina la percepción de una cultura fuerte (consistencia, adaptabilidad y misión), en el caso de la dimensión de implicación los resultados muestran una distribución balanceada; en conjunto estos hallazgos sugieren que los entrevistados consideran que la empresa tiende a mostrar una cultura organizacional fuerte; es decir que la organización les proporciona las herramientas necesarias para la resolución de problemas, posee capacidad de adaptación a las necesidades de los clientes y tiene una visión clara y dirección estratégica.

Novena: Al contrastar los resultados derivados de esta investigación con los hallados por Benavides y Lenis (2020), se evidencias tanto coincidencias como diferencias relevantes, en cuanto a la dimensión de involucramiento, ambos estudios muestran un porcentaje considerable de trabajadores que no se sienten seguros en la empresa, Benavides y Lenis hallaron un 56.7% y en este estudio un 50%; en la dimensión de adaptabilidad, los resultados difieren significativamente mientras que en el estudio de Benavides y Lenis el 84.85% de trabajadores lo consideran débil, en la empresa analizada solo el 31.23% comparte esta percepción, finalmente en la dimensión de misión ambos estudios evidencian desconocimiento en los objetivos y metas organizacionales, en el estudio de Benavides y Lenis fue de 63.23% frente al 43.75% en la presente investigación.

RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda que la empresa adapte sus valores, creencias, misión, entre otros, que son parte de su cultura organizacional para involucrar a todos los trabajadores, ya que existe un porcentaje de ellos que consideran que la organización tiene una cultura organizacional débil, y de esta forma poder crear una relación con el rendimiento en la tarea, la cual es una dimensión esencial en el rendimiento laboral, para que les permita a los trabajadores vincular sus capacidades, conocimientos y habilidades no solo para cumplir con sus actividades, sino que de forma integral contribuya con la empresa.

Segunda: Se recomienda que la empresa refuerce la dimensión de la implicación de la cultura organizacional, ya que los resultados muestran percepciones paritarias, para lo cual sería necesario implementar programas de integración, y mecanismos de participación activa que permitan a los trabajadores que se sientan más identificados con la empresa y reconocidos como parte esencial en el cumplimiento de los objetivos.

Tercera: Se recomienda que la empresa siga potenciando la dimensión de rendimiento en el contexto de la variable rendimiento laboral, ya que a través de un ambiente laboral agradable y colaborativo, los trabajadores pueden cooperar entre sí, y lograr una mejor comunicación con los clientes, contribuyendo a que la empresa se adapte y crezca.

Cuarta: Se recomienda que la empresa reduzca los valores en la dimensión de comportamientos contraproducentes, que, si bien la mayoría de los trabajadores consideró que existen en un nivel bajo, aún un 25% de los trabajadores lo evaluó en un nivel medio, ya que esta dimensión agrupa comportamientos antisociales que pueden afectar a la empresa y a sus miembros, se sugiere promover políticas de ética, disciplina organizacional cuando sea necesario.

Quinta: Se recomienda que, sobre cultura organizacional y la antigüedad laboral, se diseñen estrategias diferenciadas para los empleados con mayor tiempo en la empresa, ya que tienden a percibir la cultura organizacional como más débil en comparación de quienes tienen menos años de servicio, ya sea con programas de reconocimiento de su trayectoria, que puedan contribuir a revertir esta percepción.

Sexta: Se recomienda que, con relación a la cultura organizacional y el estado civil, se desarrollen políticas que favorezcan el equilibrio entre la vida laboral y familiar, ya sea con incentivos familiares, actividades de integración que permitan fortalecer la percepción de una cultura organizacional fuerte.

Séptima: Se recomienda que, sobre la relación de la cultura organizacional con la escolaridad de los trabajadores, la empresa promueva propuestas de mejora e innovación, asó como reforzar el sentido de pertenencia entre quienes poseen un menor grado educativo.

Octava: Se recomienda realizar más investigaciones a empresas pertenecientes al sector de transporte de carga terrestre, con la finalidad de que estos resultados sean contrastados, para incrementar el conocimiento en el estudio de la cultura organizacional y rendimiento laboral.

REFERENCIAS

Aguayo, L. (2024). *Relación de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores del sistema de administración de justicia en el Perú, año 2023.* Tesis de pregrado, Universidad de Lima, Lima.

Alarcón, E. (2022). *Desempeño laboral y motivación de los asesores de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de Lima norte, 2021*. Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.

Álvarez, G. (2024). *Competencia laboral y calidad de servicio en los empleados de Samiria Jungle Hotel, Iquitos 2023.* Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos. https://api-repositorio.unapiquitos.edu.pe/server/api/core/bitstreams/efccd87e-3a3a-4f8a-973a-ecd9517c61d4/content

Antonio, M., y Nava, R. (2023). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en entornos virtuales (México, 2022). *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología, 11*(2), 44-63. doi:https://doi.org/10.5281/zenodo.10431420

Arata, B. B. (2020). *Mejora de la cultura organizacional en una empresa logística mediante cambios en normas y procesos de coordinación.* Universidad de Piura, Piura.

Avalos, M., y Del Rosario, J. (2021). *Satisfacción laboral y rendimiento laboral individual en empresas de telefonía móvil en la modalidad de teletrabajo, Lima 2021*. Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú, Lima.

Avila, M. (2025). *Gestión administrativa y desempeño laboral de la unidad de comunicación e imagen del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma, 2024.* Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d367eb81-07f8-4985-8ac2-321a99957479/content

Barrientos, A., y Delgado, R. (2025). *Estilos de liderazgo y desempeño laboral en el personal administrativo del Instituto Superior Pedagógico Público "José Antonio Encinas", Tumbes, 2024.* Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes.

https://repositorio.untumbes.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e40864a8-416b-4b12-9c5d-9c6f703617e5/content

Benavides, D. A., y Lenis, E. K. (2020). *Análisis de la cultura organizacional en los trabajadores administrativos y operativos de la Empresa Transprensa S.A.S. ubicada en la Ciudad de Yumbo.* Universidad del Valle, Palmira.

Bravo, O., Cabanilla, M. K., Franco, M., y Aroca, R. (2021). Características de la cultura organizacional según el modelo de Denison: caso Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil-Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad, 13*(S3), 542-548.

Cabezas-Ramos, C., y Brito-Aguilar, J. (2021). La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo. *Polo del Conocimiento, 6*(11), 742-761.

Cáceres, G. (2023). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Arequipa 2021*. Tesis de maestría, Escuela de Postgrado San Francisco Xavier SFX, Arequipa.

Calizaya, J. M., y Bellido, R. (2020). Clima organizacional y rendimiento laboral en servidores administrativos de una universidad pública de la ciudad de Arequipa. *Revista de Psicología, 9*(3), 37-55. doi:https://doi.org/10.36901/psicologia.v9i3.701

Calle-Quezada, P., Jerves-Mora, S., y Barragán-Landy, M. (2024). Modelos de evaluación del desempeño laboral: Una revisión sistemática de literatura. *Gestión de Personas*. doi:https://doi.org/10.35588/0g6zzr18

Céspedes, L. (2020). La cultura organizacional y su gestión desde un enfoque estratégico una revisión bibliográfica, análisis y valoraciones. *PSOCIAL, 6*(2), 88-98. https://www.redalyc.org/journal/6723/672371459008/html/

Céspedes-Gallegos, S., Vázquez-González, L., Pacheco-López, E., Ceja-Romay, S., Clara-Zafra, M., y de León-Cortés, G. (2023). Cultura organizacional, competitividad y teoría del caos desde la perspectiva de los profesores en educación superior. *IPSA Scientia, revista científica multidisciplinaria, 8*(1), 43-66. doi:https://doi.org/10.25214/27114406.1548

Chiavenato, I. (2020). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (Décima ed.). McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2022). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (Cuarta ed.). México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

Chinchay-Tisoc, L., Siu, I., Martinez-Quintanilla, R., y Valdiviezo-López, R. (2022). Propuesta de mejora de la satisfacción laboral en el área administrativa de una empresa importadora en Lima (2020). *INNOVA Research Journal, 7*(1), 77-95. doi:https://doi.org/10.33890/innova.v7.n1.2022.1942

Concepto. (s.f.). *Transporte de carga*. https://concepto.de/transporte-de-carga/

Condori, G., y Riquelme, Y. (2019). *Evaluación de desempeño y su relación con la cultura organizacional de la Empresa Papelera Panamericana S.A. - Arequipa - 2019.* Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.

Damián, J. R., y Urbina, E. D. (2021). *Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Túcume - 2020.* Universidad Nacional Pedro Ruis Gallo, Lambayeque.

Gómez, R. E. (2019). *Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de Starbucks Zona Sur, Lima - 2019.* Universidad Autónoma del Perú, Lima.

González, W., y Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*(51), 54-74.

Guagua, L. (2024). *La influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de una Universidad Pública del Ecuador.* Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador.

Guerrero, V. (2022). Enfoque cuantitativo: taxonomía desde el nivel de profundidad de la búsqueda del conocimiento. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*. https://revistas.unasam.edu.pe/index.php/llalliq/article/view/936/1036

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2023). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Segunda ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores.

Jáuregui, S., y Peña, J. (2023). Cultura y Gestión Organizacional: Aspectos cruciales en la prospectiva y planificación de las instituciones de educación superior. *Revista Boletín Redipe, 12*(6), 128-143.

JMC Transport S.A. (s.f.). *Nosotros*. https://www.jmctransportsac.com/aboutus.html

Llamoga, S., y Morales, P. (2024). Desarrollo organizacional: una revisión sistemática para Latinoamérica. *UCV-SCIENTIA, 16*(1), 26-40. doi:https://doi.org/10.18050/revucv-scientia.v16n1a3

López, C. A. (2020). *Diagnóstico de la cultura organizacional y el desempeño laboral Caso: INSELMED.* Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.

Luján, J. (2020). *Cultura Organizacional y clima organizcional de la I.E. N°14781 Hildebrando Castro Pozo Sullana, 2020.* Tesis de pregrado, Universidad San Pedro, Piura. https://repositorio.usanpedro.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a4e9edb9-43ac-4c06-aae8-cf4baaaa2c28/content

Merchán, R. (2023). *Cultura organizacional y su influencia en los procesos administrativos - financieros en la Unidad Educativa Pedro Pablo Gómez.* Tesis de pregrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Manabí. https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/5709/1/MERCH%C3%81N%20CALDER%C3%93N%20ROBERT%20ANDR%C3%89S.pdf

Morán, V., y Lazo, L. (2023). *Cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Cerro Colorado Arequipa – 2022.* Tesis de pregrado, Universidad Tenológica del Perú, Arequipa.

Olivares, D. J. (2018). *Cultura organizacional y su incidencia con el desempeño laboral en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la etapa de expansión (Caso CMAC Tacna).* Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.

Pazmiño, C. N. (2019). *Cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Catedral S.A. de la ciudad de Ambato.* Universidad Técnica de Ambato, Ambato.

Pineda, G., Bulnes, P., y Baide, D. (2025). Las concepciones epistemológicas y la enseñanza de la investigación científica: un estudio desde la experiencia vivida por los docentes de la UPNFM. *Revista Guatemalteca De Educación, 8*(1), 110-145. doi:https://doi.org/10.46954/revistages.v8i1.162

Pucamayo, G. (2020). *La cultura organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores en la oficina del Banco de Crédito del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019.* Universidad Alas Peruanas, Arequipa.

Quispe, M. (2024). *Liderazgo y el comportamiento organizacional en la Dirección Regional de Educación Puno 2024.* Tesis de pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua.

Ramírez, C. A. (2019). *Cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Gran Pajatén", año 2017.* Universidad César Vallejo, Tarapoto.

Ramírez, D., y Castrillón, K. (2022). *Planeación estratégica aplicada a la empresa Fitting Valves en el área Metropolitana de Bucaramanga.* Tesis de pregrado, Universidad Santo Tomás, Bucaramanga. https://repository.usta.edu.co/server/api/core/bitstreams/e495f895-a810-4609-b572-f447ce8119ec/content

Reyes, J., y Moros, H. (2023). La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y America Latina, 7*(1), 201-207.

Riaza, Á. A. (2021). *Cultura organizacional: qué es y cómo definirla correctamente*. https://www.bizneo.com/blog/cultura-organizacional/

Rocha, T., Henao, H., y Cardona-Arbeláez, D. (2022). Cultura organizacional en las empresas: conceptos, alcances y propuestas teóricas para su medición. *Gerencia Libre, 8*(17), 17-31.

Rodríguez, Y., Delgado, R., y Aguilar, Y. (2025). Diagnóstico de la cultura organizacional en el contexto universitario municipal. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina, 13*(3), 276-293. https://revistas.uh.cu/revflacso/article/view/11622/10116

Salas, L. J. (2018). *Cultura organizacional y su impacto en el bienestar laboral de los colaboradores del área de ventas en las empresas de transporte de carga internacional en Lima Metropolitana, 2017.* Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.

Señalin, L. (2025). endencias y enfoques actuales en la administración organizacional: Una revisión sistemática. *Revista Enfoques, 9*(34), 192-209. doi:https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v9i34.205

Solórzano, G. (2021). *La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Jiga Publicidad, Cantón Quinindé.* Universidad del Sur de Manabí, Manabí.

Tantalean, I. O. (2022). La naturaleza de la empresa. Su teleología desde las Ciencias de la Administración, el Derecho y la Economía. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, 52*(136), 262-287. doi:https://doi.org/10.18566/rfdcp.v52n136.a11

Ticahuanca, F. I., y Mamani, B. R. (2021). Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Revista de Investigación Valor Agregado, 8*(1), 86-98.

Ureta, F. J. (2018). *Cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de créditos hipotecarios del Banco de Credito del Perú en el año 2018.* Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.

Valle, F., Idrovo, M., y Hernández, M. (2022). *Modelo Denison para el Planteamiento de Estrategias de Endomarketing en las Empresas SUMESA y TIA de la ciudad de Guayaquil.* Guayaquil: Creative Commons.

Vesga, J., García, M., Forero, C., Aguilar, M., Jaramillo, J., Quiroz, E., . . . Gómez, M. (2020). Aspectos de la cultura organizacional y su relación con la disposición al cambio organizacional. *Suma Psicológica, 27*(1), 52-61.

Ynche, C. (2025). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Gestemind Perú S.A.C., Callao, 2024.* Tesis de grado, Universidad Tecnológica del Perú, Lima. https://repositorio.utp.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/d86422f8-91a8-417d-ab56-274bbd7430e8/content

Yopan, J. L., Palmero, N., y Santos, J. R. (2020). Cultura Organizacional. Controversias y Concurrencias Latinoamericanas. *Asociación Latinoamericana de Sociología, 11*(20), 263-289.

Zegarra, M. G. (2020). *Adaptación y propiedades psicométricas del "Denison Organizational Culture Survey" en empresas de Lima Metropolitana.* Tesis de pregrado, Universidad de Lima, Lima.

Apéndice 01

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

Por favor **no ponga su nombre** en el cuestionario, solo responda o marque la opción correspondiente:

1. Edad:
   - 18 a 20 años (…)
   - 21 a 30 años (…)
   - 31 a 40 años (…)
   - 41 a 50 años (…)
   - Más de 50 años (…)

2. Sexo:
   - Varón (…)
   - Mujer (…)

3. Antigüedad laboral:
   - Menos de 1 año (…)
   - Entre 1 y 5 años (…)
   - Más de 5 años (…)

4. Cargo: ……

5. Área de trabajo: ……

6. Escolaridad:
   - Primaria (…)
   - Secundaria (…)
   - Superior (…)
   - Otro (especifique): ……

7. Estado civil:
   - Soltero (…)
   - Casado (…)
   - Otro (…)

Apéndice 02

CUESTIONARIO DE CULTURA ORGANIZACIONAL

En el siguiente cuestionario usted encontrará preguntas relacionadas con la cultura organizacional en su centro de trabajo. Lea cada una de ellas y responda basado en su experiencia de trabajo dentro de la empresa; por lo tanto, no hay respuestas correctas o incorrectas. Asimismo, se le recuerda que este estudio es confidencial y anónimo. La información recolectada no será analizada de forma individual sino grupal, con fines académicos.

Le agradecemos responder con sinceridad y absoluta libertad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista de acuerdo con los siguientes valores:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Implicación						
1	La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo					
2	Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información					
3	La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita					
4	Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo					
5	La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todos el mundo en algún grado					
6	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización					
7	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo					
8	Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección					
9	Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización					
10	El trabajado se organiza de modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización					
11	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas					
12	Se les proporciona capacitación a los futuros líderes del grupo					
13	Esta empresa invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros					
14	La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva					
15	A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo					

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Consistencia						
16	Los líderes y directores practican lo que pregonan					
17	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas					
18	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos					
19	Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas					
20	Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto					
21	Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen					
22	Este grupo tiene una cultura "fuerte"					
23	Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles					
24	A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave					
25	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas					
26	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible					
27	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común					
28	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización					
29	Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización					
30	Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos					
Dimensión 3: Adaptabilidad						
31	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar					
32	Respondemos bien a los cambios del entorno					
33	Adoptamos continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas					
34	Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencia por parte del equipo					
35	Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios					
36	Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios					
37	La información sobre nuestro cliente influye en nuestras decisiones					
38	Todos tenemos una compresión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno					
39	Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes					
40	Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes					
41	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar					
42	Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados					
43	Muchas ideas "se pierden en el camino"					
44	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano					
45	Nos aseguramos que "la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda"					

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 4: Misión						
46	Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo					
47	Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones					
48	Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo					
49	Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro					
50	La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara					
51	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir					
52	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas					
53	La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar					
54	Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados					
55	Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo					
56	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro					
57	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo					
58	El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo					
59	Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros					
60	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo					

Apéndice 03

CUESTIONARIO DE RENDIMIENTO LABORAL

En el siguiente cuestionario usted encontrará preguntas relacionadas con el rendimiento laboral en su centro de trabajo. Lea cada una de ellas y responda en la respuesta que considere más viable según su opinión; por lo tanto, no hay respuestas correctas o incorrectas. Asimismo, se le recuerda que este estudio es confidencial y anónimo. La información recolectada no será analizada de forma individual sino grupal, con fines académicos.

Le agradecemos responder con sinceridad y absoluta libertad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista de acuerdo con los siguientes valores:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Neutral	Casi siempre	Siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Rendimiento en la tarea						
1	Planifiqué mi trabajo de manera que puedo realizarlo en forma y tiempo					
2	Trabajé para mantener mis habilidades actualizadas					
3	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el esfuerzo y tiempo necesario					
4	En mi trabajo pude separar las cuestiones principales de las secundarias					
5	Mi planificación laboral fue óptima					
6	En mi trabajo tuve en mente los resultados que debía obtener					
7	Trabaje para mantener mis conocimientos del trabajo actualizados					
Dimensión 2: Rendimiento en el contexto						
8	Asumí más responsabilidades que las que me correspondían					
9	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes					
10	Cuando terminé mi trabajo asignado, realicé nuevas tareas sin que me lo pidieran					
11	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo					
Dimensión 3: Comportamientos contraproducentes						
12	Me quejé de asuntos sin importancia en mi trabajo					
13	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros					
14	Agrandé los problemas que se presentaron					
15	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo en lugar de centrarme en las cosas positivas					
16	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con personas que no pertenecían a la institución					

Apéndice 04

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE TESIS

El Gerente General de la Empresa JMC Transport S.A.C.

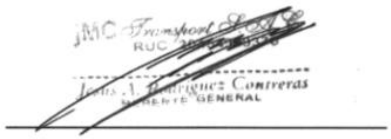
Hace constar:

Que, en la empresa JMC Transport S.A.C. de la ciudad de Arequipa, la bachiller Karen Rosario Guzmán Gómez, de la Universidad La Salle, Facultad de Administración y Negocios Internacionales, ha aplicado los instrumentos de la tesis titulada "Cultura organizacional y su relación en el rendimiento laboral en la Empresa de Transporte de Carga Terrestre, JMC Transport S.A.C., Arequipa – 2025". La cual inició el 09 de octubre y culminó el 13 de octubre del 2025.

Se le expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que considere conveniente.

Arequipa, 16 de octubre del 2025

Atentamente



Jesús Arturo Rodríguez Contreras

Gerente General

Apéndice 05

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	DISEÑO METODOLÓGICO
GENERAL ¿La cultura organizacional de la empresa de transportes de carga terrestre analizada tiene una correlación significativa con el rendimiento laboral de sus empleados? **ESPECÍFICOS** ¿Cuál es el tipo de cultura organizacional presente en la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa? ¿Cuál es el rendimiento laboral de los empleados de la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa?	**GENERAL** Asociar el nivel de correlación entre la cultura organizacional de la empresa de transportes de carga terrestre en el rendimiento laboral de sus empleados. **ESPECÍFICOS** Definir el tipo de cultura organizacional presente en la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa. Identificar el rendimiento laboral de los empleados de la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa.	**GENERAL** Existe una correlación significativa y positiva entre la cultura organizacional de la empresa de transportes de carga terrestre y el rendimiento laboral de sus empleados. **ESPECÍFICOS** Existe un tipo fuerte de cultura organizacional en la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa. El rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa tiene un nivel moderado.	**Variable 1:** Cultura organizacional	Implicación Consistencia Adaptabilidad Misión	**Tipo de estudio:** Investigación de tipo correlacional **Nivel:** No experimental **Unidad espacial:** Empresa de transporte de carga terrestre JMC Transport S.A.C. **Población muestra:** 16 trabajadores de la empresa de transporte de carga

¿Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el rendimiento en la tarea de los empleados de la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa? ¿Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el rendimiento en el contexto de los empleados de la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa? ¿Existe una relación significativa y negativa entre la cultura organizacional y el comportamiento contraproducente de los empleados de la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa?	Asociar el nivel de correlación entre la cultura organizacional y el rendimiento en la tarea de los empleados de la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa. Asociar el nivel de correlación entre la cultura organizacional y el rendimiento en el contexto de los empleados de la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa. Asociar el nivel de correlación entre la cultura organizacional y el comportamiento contraproducente de los empleados de la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa.	Existe una relación significativa y positiva entre la cultura organizacional y el rendimiento en la tarea de los empleados de la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa. Existe una relación significativa y positiva entre la cultura organizacional y el rendimiento en el contexto de los empleados de la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa. Existe una relación poco significativa y negativa entre la cultura organizacional y el comportamiento contraproducente de los empleados de la empresa de transportes de carga terrestre en Arequipa.	**Variable 2**: Rendimiento laboral	Rendimiento en la tarea Rendimiento en el contexto Comportamientos contraproducentes	

Apéndice 06

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ÍTEM
Variable 1: Cultura organizacional	Implicación	- Compromiso - Planificación de trabajo - Cooperación - Trabajo en equipo - Capacitación	Escala de Cultura Organizacional de Denison	01 al 15
	Consistencia	- Dirección - Valores de la empresa - Objetivos de la empresa - Manejo de controversias	Escala de Cultura Organizacional de Denison	16 al 30
	Adaptabilidad	- Flexibilidad al cambio - Respuesta a cambios - Aprendizaje	Escala de Cultura Organizacional de Denison	31 al 45
	Misión	- Orientación a largo plazo - Misión definida - Consenso en metas - Visión compartida	Escala de Cultura Organizacional de Denison	46 al 60
Variable 2: Rendimiento laboral	Rendimiento en la tarea	- Planificación - Uso de habilidades	Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans	01 al 07
	Rendimiento en el contexto	- Responsabilidad en las tareas - Proactividad	Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans	08 al 11
	Comportamientos contraproducentes	- Quejas - Maximizar aspectos negativos	Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans	12 al 16

Apéndice 07

ANÁLISIS DE FIABILIDAD: VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	60

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo	198,00	780,800	,569	,963
2. Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información	198,38	781,050	,393	,963
3. La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita	198,38	761,450	,769	,962
4. Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo	198,13	788,917	,493	,963
5. La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todos el mundo en algún grado	198,56	770,663	,683	,962
6. Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización	198,69	755,162	,854	,962
7. Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo	198,50	744,533	,843	,962
8. Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección	198,19	759,363	,871	,962
9. Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización	198,50	771,733	,642	,962
10. El trabajado se organiza de modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización	198,25	776,733	,734	,962

11. La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas	198,75	763,800	,668	,962
12. Se les proporciona capacitación a los futuros líderes del grupo	198,69	755,696	,844	,962
13. Esta empresa invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros	198,63	747,050	,871	,961
14. La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva	198,25	776,867	,899	,962
15. A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo	198,63	781,050	,473	,963
16. Los líderes y directores practican lo que pregonan	198,81	767,496	,584	,963
17. Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas	198,56	809,329	-,148	,965
18. Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos	198,38	786,117	,297	,964
19. Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas	198,06	789,529	,328	,963
20. Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto	198,06	780,996	,546	,963
21. Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen	198,25	773,000	,726	,962
22. Este grupo tiene una cultura “fuerte”	198,38	765,450	,751	,962
23. Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles	198,44	780,129	,502	,963
24. A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave	198,31	807,296	-,100	,965
25. Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas	197,94	793,129	,313	,963
26. Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible	198,25	754,733	,782	,962
27. Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común	198,31	772,363	,554	,963
28. Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización	198,63	775,583	,672	,962

29. Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización	198,63	777,850	,395	,963
30. Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos	198,69	784,229	,377	,963
31. La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar	198,38	761,450	,769	,962
32. Respondemos bien a los cambios del entorno	198,44	788,529	,353	,963
33. Adoptamos continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas	198,25	778,333	,592	,963
34. Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencia por parte del equipo	198,56	778,396	,514	,963
35. Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios	198,31	774,363	,516	,963
36. Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios	198,13	789,317	,288	,964
37. La información sobre nuestro cliente influye en nuestras decisiones	198,44	786,129	,301	,964
38. Todos tenemos una compresión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno	198,19	776,029	,580	,963
39. Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes	198,63	815,183	-,240	,966
40. Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes	198,25	789,000	,383	,963
41. Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar	198,00	772,000	,636	,962
42. Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados	198,75	745,133	,948	,961
43. Muchas ideas “se pierden en el camino”	198,44	793,463	,199	,964
44. El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano	198,00	777,067	,669	,962
45. Nos aseguramos que “la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda”	198,25	772,067	,869	,962
46. Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo	198,31	768,363	,753	,962
47. Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones	198,38	766,250	,734	,962

48. Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo	198,25	770,067	,799	,962
49. Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro	198,06	784,863	,668	,963
50. La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara	198,50	803,333	-,022	,965
51. Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir	198,81	778,163	,642	,963
52. Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas	198,44	768,129	,602	,963
53. La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar	198,25	767,267	,775	,962
54. Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados	198,19	773,096	,843	,962
55. Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo	198,94	810,996	-,226	,965
56. Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro	198,56	775,596	,739	,962
57. Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo	198,31	777,296	,552	,963
58. El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo	198,38	798,517	,098	,964
59. Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros	198,31	766,496	,893	,962
60. Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo	198,38	779,317	,674	,963

Apéndice 08

ANÁLISIS DE FIABILIDAD: VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,778	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Planifiqué mi trabajo de manera que puedo realizarlo en forma y tiempo	62,63	27,050	,666	,753
2. Trabajé para mantener mis habilidades actualizadas	63,00	25,200	,544	,751
3. Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el esfuerzo y tiempo necesario	62,50	27,600	,323	,771
4. En mi trabajo pude separar las cuestiones principales de las secundarias	62,50	31,333	-,174	,798
5. Mi planificación laboral fue óptima	62,75	28,467	,243	,776
6. En mi trabajo tuve en mente los resultados que debía obtener	62,75	31,267	-,185	,794
7. Trabaje para mantener mis conocimientos del trabajo actualizados	63,19	29,896	-,004	,801
8. Asumí más responsabilidades que las que me correspondían	62,50	24,267	,809	,730
9. Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes	62,44	24,796	,724	,737

10. Cuando terminé mi trabajo asignado, realicé nuevas tareas sin que me lo pidieran	62,56	24,663	,759	,735
11. Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo	63,00	25,600	,659	,745
12. Me quejé de asuntos sin importancia en mi trabajo	63,19	31,096	-,134	,821
13. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros	63,38	26,117	,404	,765
14. Agrandé los problemas que se presentaron	62,69	26,363	,537	,754
15. Me concentré en los aspectos negativos del trabajo en lugar de centrarme en las cosas positivas	62,63	26,117	,553	,752
16. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con personas que no pertenecían a la institución	62,38	26,783	,525	,756

Apéndice 09

PRUEBA DE NORMALIDAD: VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
1. La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo	,796	16	,002
2. Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información	,866	16	,024
3. La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita	,894	16	,045
4. Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo	,621	16	,000
5. La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todos el mundo en algún grado	,872	16	,029
6. Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización	,681	16	,000
7. Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo	,795	16	,002
8. Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección	,846	16	,012
9. Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización	,884	16	,044
10. El trabajado se organiza de modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización	,729	16	,000
11. La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas	,818	16	,005
12. Se les proporciona capacitación a los futuros líderes del grupo	,847	16	,012
13. Esta empresa invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros	,812	16	,004
14. La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva	,644	16	,000
15. A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo	,846	16	,012
16. Los líderes y directores practican lo que pregonan	,798	16	,003
17. Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas	,787	16	,002
18. Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos	,894	16	,045
19. Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas	,798	16	,003

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
20. Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto	,798	16	,003
21. Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen	,856	16	,016
22. Este grupo tiene una cultura “fuerte”	,870	16	,027
23. Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles	,768	16	,001
24. A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave	,688	16	,000
25. Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas	,719	16	,000
26. Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible	,868	16	,025
27. Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común	,892	16	,041
28. Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización	,814	16	,004
29. Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización	,911	16	,022
30. Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos	,796	16	,002
31. La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar	,827	16	,006
32. Respondemos bien a los cambios del entorno	,788	16	,002
33. Adoptamos continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas	,856	16	,016
34. Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencia por parte del equipo	,787	16	,002
35. Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios	,892	16	,041
36. Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios	,878	16	,036
37. La información sobre nuestro cliente influye en nuestras decisiones	,856	16	,017
38. Todos tenemos una compresión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno	,827	16	,006
39. Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes	,827	16	,006
40. Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes	,729	16	,000
41. Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar	,791	16	,002

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
42. Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados	,759	16	,001
43. Muchas ideas “se pierden en el camino”	,871	16	,028
44. El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano	,796	16	,002
45. Nos aseguramos que “la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda”	,729	16	,000
46. Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo	,687	16	,000
47. Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones	,870	16	,027
48. Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo	,697	16	,000
49. Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro	,591	16	,000
50. La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara	,757	16	,001
51. Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir	,807	16	,003
52. Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas	,888	16	,042
53. La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar	,856	16	,017
54. Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados	,750	16	,001
55. Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo	,794	16	,002
56. Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro	,794	16	,002
57. Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo	,873	16	,030
58. El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo	,768	16	,001
59. Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros	,849	16	,013
60. Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo	,760	16	,001

Apéndice 10

PRUEBA DE NORMALIDAD: VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
1. Planifiqué mi trabajo de manera que puedo realizarlo en forma y tiempo	,591	16	,000
2. Trabajé para mantener mis habilidades actualizadas	,796	16	,002
3. Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el esfuerzo y tiempo necesario	,738	16	,000
4. En mi trabajo pude separar las cuestiones principales de las secundarias	,638	16	,000
5. Mi planificación laboral fue óptima	,794	16	,002
6. En mi trabajo tuve en mente los resultados que debía obtener	,484	16	,000
7. Trabaje para mantener mis conocimientos del trabajo actualizados	,757	16	,001
8. Asumí más responsabilidades que las que me correspondían	,738	16	,000
9. Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes	,697	16	,000
10. Cuando terminé mi trabajo asignado, realicé nuevas tareas sin que me lo pidieran	,768	16	,001
11. Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo	,807	16	,003
12. Me quejé de asuntos sin importancia en mi trabajo	,795	16	,002
13. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros	,846	16	,012
14. Agrandé los problemas que se presentaron	,796	16	,002
15. Me concentré en los aspectos negativos del trabajo en lugar de centrarme en las cosas positivas	,788	16	,002
16. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con personas que no pertenecían a la institución	,695	16	,000

Apéndice 11

JUICIO DE EXPERTOS

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del Experto: Carpio Segura, Diego Eliseo

1.2. Grado académico: Magister

1.3. Profesión: Administración de Empresas

1.4. Institución donde labora: Universidad La Salle.

1.5. Denominación del instrumento: Encuesta de sondeo para trabajadores

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo 1	Malo 2	Regular 3	Bueno 4	Muy Bueno 5
2.1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2.2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.				X	
2.3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
2.4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
2,5, PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.				X	
2.6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				X	
SUMATORIA PARCIAL					12	15
SUMATORIA TOTAL		27/30				

III. RESULTADOS DE LA OPINIÓN DE EXPERTO

3.1. Valoración total cuantitativa: 27

3.2. Opinión: Apto para realización.

3.3. Observaciones: Ninguna.

Arequipa, 27 de agosto del 2025.



Firma

Apéndice 12

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE NOMBRE E INFORMACIÓN DE LA EMPRESA EN TESIS

1/1

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE NOMBRE E INFORMACIÓN EN TESIS

Arequipa, 22 de octubre de 2026

Por medio de la presente, yo, Jesús Arturo Rodríguez Contreras, en mi calidad de Gerente General de la empresa JMC Transport S.A.C., otorgo autorización a:

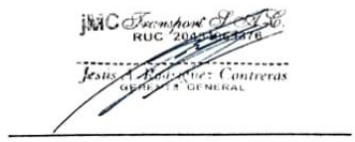
Karen Rosario Guzmán Gómez, estudiante del programa de estudios de Administración y Negocios Internacionales.

Para que pueda utilizar el nombre de nuestra empresa y la información institucional/operativa necesaria con el fin de desarrollar su tesis titulada: "Cultura organizacional y el rendimiento laboral en la empresa de transporte de carga terrestre, JMC Transport S.A.C., Arequipa – 2025"

Asimismo, se autoriza mencionar el nombre y distintivos de la empresa en el documento de investigación y su respectivo repositorio académico.

Se otorga la presente para los fines que la interesada estime conveniente, bajo el compromiso de que dicha información será empleada exclusivamente con fines académicos.

Atentamente,



Jesús Arturo Rodríguez Contreras

Gerente General