



**FACULTAD DE INGENIERIA Y NEGOCIOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y CLIMA LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES DEL AREA DE VENTAS DE LA EMPRESA  
IMPORTACIONES IMPACTO S.A.C – CERCADO DE LIMA, 2023**

**TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LINCENCIADO EN ADMNISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**AUTORES:**

**BACH. MIGUEL ÁNGEL CORTEZ CANOVA**

<https://orcid.org/0000-0002-9099-9035>

**BACH. CECILIA BENAVENTE CORRALES**

<https://orcid.org/0009-0004-8269-6773>

**ASESOR:**

**DR. FRANCO CHALCO, EDUARDO**

<https://orcid.org/0000-0002-7465-2365>

**LIMA – PERÚ**

**2024**


## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD


Yo, **Cortez Canova, Miguel Angel** con DNI **41390225** en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico) presentada para optar el presentada para optar el TITULO PROFESIONAL de Licenciado en Administración De Negocios Internacionales (grado o título profesional que corresponda) de título “Cultura Organizacional y Clima Laboral en los Trabajadores del Área de Ventas de la Empresa Importaciones Impacto S.A.C – Cercado de Lima, 2023 ”, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Indicar que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud 20%y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima, 14 de enero 2024.

  
.....  
Cortez Canova, Miguel Angel  
Firma del autor

  
.....  
Franco Chalco, Eduardo  
Firma de Asesor

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **Benavente Corrales, Cecilia** con DNI **75745925** en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico) presentada para optar el presentada para optar el TITULO PROFESIONAL de Licenciado en Administración De Negocios Internacionales (grado o título profesional que corresponda) de título "Cultura Organizacional y Clima Laboral en los Trabajadores del Área de Ventas de la Empresa Importaciones Impacto S.A.C – Cercado de Lima, 2023 ", **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Indicar que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud 20%y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima, 14 de enero 2024.

.....  
Benavente Corrales, Cecilia  
Firma del autor

.....  
Franco Chalco, Eduardo  
Firma de Asesor

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud




## 20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Fuentes principales

- 19%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## **Dedicatoria**

En esta oportunidad queremos dedicar la presente tesis a nuestro Dios divino, por darnos la sabiduría y paciencia para poder culminarlo y a nuestros familiares por su incondicional apoyo.

## **Agradecimientos**

Estamos cordialmente felices por haber tenido unos docentes de calidad, los cuales forjaron nuestros conocimientos día a día, para que hoy sigamos escalando profesionalmente, decirles a nuestros familiares y amistades, que esto es el comienzo de nuevas metas y proyectos para seguir creciendo intelectual y profesionalmente.

## Índice general

RESUMEN.....	VII
ABSTRAC .....	VIII
I. INTRODUCCIÓN.....	09
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	19
III. RESULTADOS.....	23
IV. DISCUSIONES.....	28
CONCLUSIONES.....	30
RECOMENDACIONES .....	30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	32
ANEXOS .....	42

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.....	24
<b>Tabla 2:</b> Correlación de Pearson entre la Cultura Organizacional y el Clima Laboral .....	24
<b>Tabla 3:</b> Correlación de Pearson entre la Cultura organizacional y las Condiciones Físicas del trabajo .....	25
<b>Tabla 4:</b> Correlación de Pearson entre la Cultura Organizacional y el Trabajo en Equipo .....	26
<b>Tabla 5:</b> Correlación de Spearman entre la Cultura Organizacional y el Liderazgo .....	27



## Índice de Anexos

<b>Anexo A:</b> Instrumento de recolección de datos "Cultura organizacional".....	43
<b>Anexo A:</b> Instrumento de recolección de datos "Clima laboral" .....	44
<b>Anexo B:</b> Operacionalización de las variables .....	45
<b>Anexo C:</b> Consentimiento informado.....	46
Consentimiento del Representante Legal.....	47
<b>Anexo D:</b> Validez de instrumentos de recolección de datos.....	48
<b>Anexo E:</b> Confiabilidad de instrumentos de recolección de datos.....	52
<b>Anexo F:</b> Base de datos en Software Office – Excel.....	53

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre la cultura organizacional con el clima laboral en los trabajadores del área de ventas de la empresa IMPORTACIONES IMPACTO S.A.C. – Cercado de Lima, 2023

**Material y método:** el presente estudio es de enfoque cuantitativo, en cuanto al diseño metodológico es una investigación no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional el cual cuenta con una población de 40 trabajadores y una muestra de 30 colaboradores; se utilizó la encuesta para la recolección de datos, comprendido por 18 ítems para la variable cultura organizacional agrupado en 3 dimensiones y 18 ítems para la variable clima laboral agrupado en 3 dimensiones.

**Resultados:** La correlación entre la variable cultura organizacional y la variable clima organizacional una correlación de Pearson de 0,345 sin embargo no fue estadísticamente significativa ( $p = 0.06$ ). Para la variable cultura organizacional y la dimensión condiciones físicas de trabajo una correlación de Pearson de 0,35 ( $p = 0.06$ ) Para la variable cultura organizacional y la dimensión trabajo en equipo una correlación de Pearson de 0,45 y una significancia de 0,011; para la variable cultura organizacional y la dimensión liderazgo una correlación de Spearman de 0,08 y una significancia de 0,602 lo cual indica que la variable cultura organizacional y la dimensión liderazgo no mantienen una correlación significativa.

**Conclusiones:** a través de los resultados antes expuestos, llegamos a la conclusión que la variable cultura organizacional y la dimensión de trabajo en equipo del clima organizacional mantienen una correlación positiva fuerte.

**Palabras clave:** cultura, gestión, Valores sociales, liderazgo, organización, comunicación.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between organizational culture and work climate among the sales area workers of the company IMPORTACIONES IMPACTO S.A.C. - Cercado de Lima, 2023

**Material and Method:** The present study has a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional, correlational methodological design. It encompasses a population of 40 workers and a sample of 30 collaborators; a survey was used for data collection, consisting of 18 items for the organizational culture variable grouped into 3 dimensions and 18 items for the work climate variable grouped into 3 dimensions.

**Results:** The correlation between the organizational culture variable and the work climate variable showed a Pearson correlation of 0.345, however, it was not statistically significant ( $p = 0.06$ ). For the organizational culture variable and the physical work conditions dimension, a Pearson correlation of 0.35 ( $p = 0.06$ ) was found. For the organizational culture variable and the teamwork dimension, a Pearson correlation of 0.45 and a significance of 0.011; for the organizational culture variable and the leadership dimension, a Spearman correlation of 0.08 and a significance of 0.602, which indicates that the organizational culture variable and the leadership dimension do not maintain a significant correlation.

**Conclusions:** Through the results presented above, we conclude that the organizational culture variable and the teamwork dimension of organizational climate maintain a strong positive correlation.

**Keywords:** culture, management, social values, leadership, organization, communication.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la cultura organizacional se fundamenta como el conjunto de conductas y normativas que imparte la organización y que estas tienen que ser acatadas formalmente por los integrantes de la organización, obviarlas derivarían en un desorden y baja productividad en las empresas, por ello es fundamental que toda organización tenga bien definido sus valores institucionales y una normativa adecuada con la que pueda estar encaminada a la excelencia empresarial (Álvarez, 2021); la comunicación es un pilar fundamental si hablamos de cultura organizacional, ya que el lenguaje interno entre colaboradores tiene que ser claro y eficaz, con la cual todos tengan las metas clara y puedan llegar a la meta trazada, en torno al ámbito externo o corporativo, se tendrá que enfatizar en mantener una comunicación idónea con la cual mantener alianzas estratégicas con proveedores, distribuidores y lazos de confianza y aceptación por parte de nuestros clientes, ello complementará el crecimiento empresarial por medio de las oportunidades de crecimiento o expansión empresarial (Schein, 2004).

El clima laboral o clima organizacional se enfoca en el ámbito de trabajo y lo que ofrece la empresa para que los colaboradores desempeñen su labor de manera adecuada, es de suma importancia que la empresa brinde un ambiente adecuado e implementado de las herramientas necesarias para que el colaborador rinda a su máxima capacidad, ofreciéndoles buena iluminación en su espacio laboral, una adecuada ventilación que purifique y mantenga fresco el lugar, además de brindarles maquinaria y tecnología de punta (Chiavenato, 1999); además de enfatizar un liderazgo adecuado para el manejo del personal, este liderazgo tiene que estar direccionado a los objetivos de la empresa, hoy en día se necesita líderes que hagan desarrollar y mejorar las habilidades de los colaboradores, haciendo de ellos tener un pensamiento divergente, con la cual el colaborador formule ideas de mejora y posibles soluciones a problemas que aqueje a la organización, ello fomenta a la competitividad y a solidez empresarial en el tiempo (Sotomayor, 2016).

A nivel internacional, (PWC, 2021) nos dice que un 69% de los participantes evaluados y encuestados en el Global Culture Survey en el año 2021, informan que sus organizaciones se adaptaron de manera positiva en el año en mención, y un 73% argumentando que la cultura organizacional representa una ventaja competitiva para toda empresa, sea en la satisfacción de sus colaboradores, como el de sus clientes, ya que de ellos la rentabilidad y solidez empresarial.

A nivel nacional, cada vez se requiere de más líderes y que estos se preocupen por obtener una cultura organizacional estable y sólida, el tener y fomentar valores institucionales de manera estratégica y que estos se alinean a los objetivos empresariales son esenciales, acompañado de una comunicación eficaz, con la cual toda la organización tenga claro las metas y objetivos. Además, toda empresa debe enfatizar en brindar a sus colaboradores un ambiente de trabajo óptimo para el buen desarrollo de sus actividades, con la cual pueda rendir al máximo de sus capacidades y esto se vea reflejado en cifras positivas y relevantes en la empresa.

A nivel local Importaciones IMPACTO S.A.C es una empresa dedicada a la importación de artículos tecnológicos del rubro de computación, cuenta con 5 tiendas, una ubicada en el centro comercial cyber plaza Av. Bolivia 148 interior 250,552, 553 y el centro comercial Compu Plaza Av. Garcilaso de la Vega 1251 interior 330 y 331, esto se encuentra en el distrito del Cercado De Lima.

La empresa Importaciones IMPACTO S.A.C no cuenta con manuales de organización, o tiene pocas directivas de liderazgo, lo podría impactar directamente sobre el clima organizacional de la empresa. Es por tal motivo que en la presente investigación se pretende evaluar las variables que se encuentran asociadas al clima laboral de dicha empresa.

En este sentido el problema general de la presente investigación es:

¿Existe relación entre la cultura organizacional y el clima laboral en los trabajadores del área de ventas de la empresa IMPORTACIONES IMPACTO S.A.C – Cercado de Lima, 2023? Siendo los problemas específicos: ¿Existe relación entre la cultura organizacional con las condiciones físicas de trabajo en los trabajadores del

área de ventas de la empresa IMPORTACIONES IMPACTO S.A.C – Cercado de Lima, 2023?; ¿Existe relación entre la cultura organizacional con el trabajo en equipo en los trabajadores del área de ventas de la empresa IMPORTACIONES IMPACTO S.A.C – Cercado de Lima, 2023?; ¿Existe relación entre la cultura organizacional con el liderazgo en los trabajadores del área de ventas de la empresa IMPORTACIONES IMPACTO S.A.C – Cercado de Lima, 2023?

La cultura organizacional según (Sotomayor, 2016), una organización en busca de conseguir una nueva y buena cultura organizacional debe enfatizar en adquirir una comunicación eficaz entre todos los miembros y adoptar una legislación laboral adecuada con la cual todos se normen a ella. Asimismo (Schein, 2004), argumenta que una organización para tener una cultura sólida, debe tener una comunicación eficaz, valores que identifiquen a la empresa y normas establecidas a cumplir. También (Romero, 2009) fundamenta que la cultura organizacional engloba a todos los integrantes de una empresa, en torno a como se comunican, a los valores fomentados y a una normatividad laboral adecuada. Según (Rodríguez Garay, 2009), toda organización para tener una cultura organizacional saludable debe tener normas y valores por las cual regirse y utilizar una comunicación idónea y eficaz, con la cual todos los colaboradores tengan claro los objetivos y metas organizacionales. Por consecuencia consideramos 3 dimensiones: valores, normas, comunicación, ya que gracias a ellas podremos obtener conocimientos idóneos y fidedignos sobre la cultura organizacional, y servirá de manera relevante como aporte para las empresas.

La dimensión valores, según (Robbins & Judge, 2009), los valores organizacionales son las actitudes y comportamientos del individuo y como estos se relacionan o identifican con los valores establecidos en la organización, mientras más se ajusten positivamente, mejor será el rendimiento y satisfacción del colaborador, entre estos valores se consideran el respeto, lealtad y trabajo en equipo. Del mismo modo (Rodríguez Garay, 2009), indica que los valores de las personas pronostican su manera de actuar y e interactuar con los demás demostrando respeto, tanto en su vida cotidiana como en su centro laboral, para toda organización es clave que sus colaboradores se estén ligados a sus valores institucionales ya que de ello depende

su productividad en torno al trabajo en equipo , a la lealtad y pertenencia de sus colaboradores con su institución. También (Morales, 2005), indica que los valores organizacionales son de suma importancia para toda empresa , ya que la ética profesional empresarial nos da a conocer los valores formados en el hogar de los colaboradores y como estos influyen, se desarrollan de manera positiva en la organización estos son : honestidad, responsabilidad, lealtad, compromiso, trabajo en equipo ; sus indicadores son: el respeto (Dirección Comunicación Corporativa, 2004), significa que toda persona debe reconocer y valorar a los demás en torno a sus costumbres, creaciones u opiniones; la lealtad (Robbins & Judge, 2009) en las organizaciones se da desde que el colaborador siente pertenencia institucional, a través del tiempo laborado y por medio de sus emociones, ello se verá reflejado en su productividad, calidad de trabajo y compromiso por su labor realizada; el trabajo en equipo (Rivas Tovar, 2010) son un conjunto de personas que persiguen una meta u objetivo asignado, los cuales en su conjunto aportan para lograr su cometido.

La dimensión normas, según (Chiavenato, 2009a) , fundamenta que las normas dentro de una empresa son las pautas del cómo se deben comportar los miembros de la organización, las políticas de trabajo establecidas y los reglamentos o lineamientos a seguir , con el fin de tener una política normativa adecuada y todos sigan los mismos parámetros. Del mismo modo (Robbins & Judge, 2009), indican algunos miembros de la organización no siguen las políticas y reglamentos establecidos, producto de un inadecuado comportamiento, afectando a la cultura organizacional y la armonía laboral institucional. También (Poder Judicial, 2007) , argumenta que en una empresa el gerente debe fomentar una política normativa y que esta se adecue y adepte a toda la organización, implementando su política de trabajo, los reglamentos institucionales y el comportamiento que deben tener sus colaboradores dentro y fuera de la organización, ya que todo ello afecta de manera positiva o negativa a su imagen institucional; sus indicadores son: políticas de trabajo (Poder Judicial, 2007) sirven para establecer las acciones operacionales dentro de la organización y que estos estén direccionados con los objetivos organizacionales; reglamento interno (Ulloa Millares, 2016), son paramentos normativos establecidos por la organización brindados al colaborador con la finalidad que este informado sobre las condiciones y restricciones

de su labor; comportamiento (Chiavenato, 2009b) son las normas de convivencia dentro de la organización y como estas influyen en la cultura e imagen de la organización.

La dimensión comunicación, según (Ramos Reyes et al., 2017), la comunicación dentro de las organizaciones, es el lenguaje e interacción de los miembros de una empresa desde jefes a subordinados y viceversa, este lenguaje interno tiene que ser claro y entendible para que todos tengan las metas claras, acompañado de un liderazgo adecuado que indique o brinde los cambios y planes a seguir, y hablando externamente la comunicación también tendrá que ser óptima ya que los lazos y alianzas estratégicas empresariales son fundamentales para el crecimiento y fortalecimiento empresarial. Asimismo (Álvarez Nobell & Lesta, 2011), fundamenta que la comunicación en las empresas, es la encargada de establecer la planificación, gestionarla y evaluarla de manera óptima, mediante un lenguaje interno y externo claro y entendible y que estos estén sujetos a los objetivos de la institución, direccionado bajo un liderazgo transformacional en bienestar y rentabilidad de la organización. También (Peiró & Bresó, 2012), indica que la comunicación es esencial y de suma importancia en las organizaciones ya que sin ella no podrían subsistir, se requiere de una comunicación interiorizada con un lenguaje entendible y preciso, como también atender la comunicación externa, en manera de su interacción con su entorno competente, ya que es fundamental y esencial atender sus transacciones corporativas; sus indicadores son: comunicación interna (Peiró & Bresó, 2012) es el intercambio de información de una organización y sus integrantes, esta comunicación debe ser clara y entendible para que todos tengan fijadas las metas y objetivos institucionales; comunicación externa (Peiró & Bresó, 2012) es la interacción e intercambio de información de una organización con su entorno competente, ya sea con clientes, proveedores y competencia; liderazgo (Newstrom, 2011), es el factor motivador que un líder emplea hacia un grupo de personas con la finalidad de obtener resultados positivos para la organización.

El clima laboral, según (García Ramírez & Ibarra Velázquez, 2018), el clima laboral o clima organizacional es de suma importancia para las empresas, ya que el emplearla de manera adecuada genera productividad empresarial, teniendo como



pilares fundamentales las condiciones físicas de trabajo, el fomentar el trabajo en equipo y un liderazgo bien direccionado. Asimismo (Chiavenato, 1999), el clima laboral son los factores físicos ambientales que perciben los colaboradores y que estos influyen directamente en su comportamiento y desempeño, es esencial satisfacer las necesidades personales y colectivas de los colaboradores, e incentivar el trabajo grupal o en equipo. También (Sotomayor, 2016), el clima organizacional ayuda alcanzar objetivos y metas en una empresa, pero también es importante lograr satisfacer las necesidades de los colaboradores, esto se logra brindándoles un ambiente físico de trabajo adecuado y mejorando las relaciones entre compañeros de trabajo e incentivándolos a trabajar en conjunto, además es de suma importancia motivarlos continuamente mediante un liderazgo eficaz. Por consecuencia consideramos 3 dimensiones: condiciones físicas de trabajo, trabajo en equipo y liderazgo.

La dimensión condiciones físicas de trabajo, según (INSST, 2022), indica que las condiciones físicas de trabajo, son los medios ambientales que ayudan al colaborador a desempeñar su labor de una manera óptima, los medios ambientales que pueden influir en el rendimiento de manera negativa en el colaborador son, el ruido excesivo, mala iluminación, mala ventilación en su ambiente de trabajo y la contaminación ambiental que puede afectar la salud del colaborador. Asimismo (Martínez Buelvas et al., 2013), argumenta que un trabajador necesita condiciones físicas laborales adecuadas para poder rendir a su máxima capacidad, tales como buen flujo de aire del ambiente, poco ruido, buena iluminación, limpieza de su espacio laboral, entre otros, gracias a ellos el colaborador se sentirá motivado y feliz en su ambiente de trabajo. También (MTPE, 2015), el ambiente físico laboral sea en temperatura, ruido e iluminación, no deben generar inconvenientes o discomfort a los colaboradores ya que influyen directamente en su productividad, generando un riesgo latente para la organización la mala implementación de su ambiente laboral; sus indicadores son: el ruido (STR, 2016a), es el conjunto de sonidos que generan molestia, perjudicando la estabilidad emocional y dañando la salud auditiva de las personas; la iluminación (STR, 2016b) es la cantidad y calidad de luz en el ambiente de trabajo, con la cual el colaborador pueda desempeñar su labor de manera adecuada; la ventilación (INSST, 2021), es el proceso restauración de aire de un ambiente determinado, donde ingresa

aire limpio, eliminando los contaminantes internos, este proceso es vital para cuidar la salud las personas.

La dimensión trabajo en equipo, según (Newstrom, 2011), en las organizaciones se busca formar trabajo en equipos, con la finalidad que los participantes intercambien roles e ideas, fomenten la creatividad e innovación, para solucionar problemas que aquejan la organización, esto rentabiliza el talento humano en dinero. Asimismo, (Chiavenato, 2009b) enfatiza que hoy en día los gerentes o líderes deben optar por crear trabajos en equipo, ya que al implementarlos la empresa será más competitiva, mejorando productividad, innovación, haciendo que el grupo de trabajo intercambie roles con la cual se generen ideas y las posibles soluciones que deriven de ellas. También (Robbins. S. y Judge, 2009), indican que el realizar trabajos en equipo estimula que los miembros integrantes roten para aumentar sus habilidades, estos equipos de trabajo buscan solucionar problemas comunes de la organización e innovar y crear ideas de mejora que serán tomados en cuenta para garantizar la salud empresarial de la empresa; sus indicadores son: intercambio de roles (Graham Vaughan, 2000), en un grupo de trabajo se establecen roles o actividades que debe desempeñar cada integrante, pero también se puede rotar los roles para que haya dinamismo y mejores ideas para la solución de un problema; innovación (Coulter, 2010) es hacer o crear algo distinto a lo establecido, en las organizaciones los colaboradores deben de tener un pensamiento divergente, con la finalidad de aportar ideas e identificar errores y posibles soluciones; solución de problemas (García Vidal & Zayas Miranda, 2012), la solución de problemas, radica en identificar la razón o motivo, brindar lluvia de ideas para solucionarla, evaluar posibles soluciones y tomar la decisión adecuada dicha solución del problema.

La dimensión liderazgo, según (Robbins & Judge, 2009) argumenta que la aplicación de un liderazgo bien implementado y direccionado, hace que este influya de manera positiva en un grupo determinado, motivándolos al logro de los objetivos y metas trazados, siempre tomando las decisiones más correctas para el beneficio colectivo. Asimismo (Newstrom, 2011), fundamenta que el liderazgo es un factor motivador que un líder emplea hacia un grupo de personas, escuchando sus opiniones

y recomendaciones, para tomar buenas decisiones y que estas favorezcan a todo el grupo en conjunto, con fines de obtener resultados positivos para la organización. También (Graham Vaughan, 2000), indica que la implementación de un liderazgo eficaz hace que todo en grupo alcance los objetivos, ya sea por motivación salarial o por el reconocimiento en la organización, se debe tomar en cuenta todas las opiniones y de ellas tomar la decisión más oportuna, con la cual esto se rentabilice monetariamente para la solidez económica de toda empresa; sus indicadores son: motivación (Graham Vaughan, 2000), es el estado anímico de una persona para cumplir y alcanzar sus metas, mientras más motivado este una persona, mejor será su rendimiento, ello es esencial en toda organización tener motivado a su personal, para que ellos sean más productivos y logren alcanzar las metas y objetivos trazados; toma de decisiones (González Rodríguez et al., 2020a) es un factor imprescindible en la gestión de toda empresa , abarca lo interno y externo de una organización, donde se recolecta información, se evalúa y se consensa para obtener la mejor o mejores alternativas a implementar , para solucionar un problema o identificar una oportunidad en beneficio de los intereses de la organización; logro de objetivos (Chiavenato, 1999) se debe a que hubo una gestión administrativa y liderazgo adecuado, la misión y visión estuvieron alineados y direccionados para cumplir con los objetivos trazados por la organización, ello impacta de manera positiva en la rentabilidad y posicionamiento de la empresa.

Las investigaciones previas en el área de la cultura y clima laboral mantienen relación positiva, de acuerdo al estudio de Ramírez Chávez & Sánchez Suarez (2022) en la ciudad de Cajamarca. Su hipótesis aporta y sirve de guía para la presente investigación. Del mismo modo en el estudio realizado por Salazar Flores & Alegre Rodríguez (2021), en la ciudad de Piura, donde su hipótesis ayuda y complementa a esta investigación mostrando resultados positivos entre la cultura organizacional y el clima laboral. También en el estudio realizado por Burga Ríos (2019), en el la provincia de Chiclayo, quien dio a conocer sus resultados, los cuales son positivos y aportan a este estudio, donde la cultura organizacional y la satisfacción laboral mantienen una correlación positiva de sus datos estadísticos. Asimismo, en el estudio realizado por Gonzales Anconeira (2017) en la ciudad de Lima, su hipótesis obtuvo un resultado

positivo y significativo para nuestra investigación ya que las variables cultura organizacional y satisfacción laboral mantienen relación de manera positiva. También Velarde Guillén (2018) en su investigación en la ciudad de Lima, sirvió de aporte significativo para esta investigación ya que su hipótesis dio un resultado positivo entre las variables clima organizacional y desempeño laboral. Las investigaciones en previas entre clima laboral y el desempeño laboral fueron positivas por medio de los estudios realizados Tamayo Wong & Romero Pesantes (2019), en la ciudad de Lima, su hipótesis aporta y consolida información para la presente investigación. Asimismo en el estudio realizado por Blas Gil (2019), en la ciudad de Trujillo, se obtuvo un resultado positivo entre las correlaciones de las variables cultura organizacional y equipos de alto desempeño, los cuales aportaron de manera positiva en la presente investigación. Del mismo modo Meza Rodríguez (2018) en su investigación en la ciudad de Lima, se obtuvo un resultado positivo producto de la hipótesis entre las variables cultura organizacional y el liderazgo, aportando acrecentar los conocimientos de la investigación.

El presente proyecto de tesis es importante, ya que se analizará las teorías existentes de la variable cultura organizacional y la variable clima laboral en la empresa IMPORTACIONES IMPACTO S.A.C , se tomarán los conceptos de los autores y serán contrastados en torno a los resultados que se obtendrá de nuestra investigación, para luego discutirlos con tesis que se asemejen a nuestras variables en mención, brindando a través de esta investigación una solución al problema que presenta la empresa IMPORTACIONES IMPACTO S.A.C; permitiendo mejorar la cultura organizacional y el clima laboral en las organizaciones, ya que son pilares fundamentales en una empresa para tener una buena comunicación y dirección de los objetivos, teniendo un liderazgo adecuado para la misma, teniendo presente brindar las condiciones adecuadas para la realización de las tareas de los colaboradores; además esta investigación servirá como precedente para futuros investigadores que tengan vinculación con el tema en mención. Considerando lo anteriormente expuesto el objetivo general de la presente investigación será: Determinar la relación entre la cultura organizacional con el clima laboral en los trabajadores del área de ventas de la empresa IMPORTACIONES IMPACTO S.A.C. – Cercado de Lima, 2023. Del mismo modo, la hipótesis

general del estudio es que se observará una relación significativa entre la cultura organizacional con el clima laboral en los trabajadores del área de ventas de la empresa IMPORTACIONES IMPACTO S.A.C. – Cercado de Lima, 2023.

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.**

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, porque se utilizaron datos numéricos para comprobar la hipótesis; el diseño es no experimental, porque no se manipulan o experimentan las variables; el tipo de investigación es aplicado, porque se utilizó teorías para su realización, de nivel descriptivo correlacional, de corte transversal, considerando el tiempo de investigación que fue el año 2023, el método utilizado fue el método hipotético deductivo. (Hernández Sampieri et al., 2014)

### **2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO**

El estudio se realizó con una población de 40 colaboradores, se alcanzó una muestra de 30 colaboradores que pertenecen a la empresa IMPORTACIONES IMPACTO S.A.C., considerando que la muestra fue no probabilística, invitando a participar a la totalidad de colaboradores del área de ventas, quienes aceptaron participar en el presente estudio respondiendo el cuestionario representado por 36 preguntas.

### **2.3 VARIABLE DE ESTUDIO**

El presente estudio muestra como variables a la cultura organizacional, que se configura como una variable que no depende de nadie y no está sujeta a otros parámetros, que a la vez es la variable que permite, apoya y ayuda a resolver los problemas de la otra variable. Clima organizacional, que es considerada la variable problema y por el que la empresa se encuentra en una situación delicada por falta de Condiciones físicas de trabajo adecuados para el buen funcionamiento de las labores de los trabajadores, no se fomenta el trabajo en equipo, producto de un mal liderazgo impartido. Errores que se superaran con los aportes que tiene esta investigación.

**Definición conceptual:**

**Cultura organizacional:** Una organización para tener una cultura sólida, debe tener una comunicación eficaz, valores que identifiquen a la empresa y normas establecidas a cumplir (Schein, 2004).

**Definición operacional:**

**Cultura organizacional:** el cuestionario de cultura organizacional se diseñó para la presente investigación en función de las dimensiones de la variable. Para la validación del instrumento se realizó un juicio de 3 expertos en el área quienes dieron su aprobación acerca de la validez de contenido, y en cuanto a la confiabilidad, se revisó el estadístico de alfa de Cronbach, resultado en un puntaje de 0.85. Este cuestionario evalúa las dimensiones: valores, normas, y comunicación, con 18 preguntas.

**Definición conceptual:**

**Clima laboral:** El clima organizacional ayuda alcanzar objetivos y metas en una empresa, pero también es importante lograr satisfacer las necesidades de los colaboradores, esto se logra brindándoles un ambiente físico de trabajo adecuado y mejorando las relaciones entre compañeros de trabajo e incentivándolos a trabajar en conjunto, además es de suma importancia motivarlos continuamente mediante un liderazgo eficaz (Sotomayor, 2016).

**Definición operacional:**

**Clima laboral:** el cuestionario de clima laboral se diseñó para la presente investigación en función de las dimensiones de la variable. Para la validación del instrumento se realizó un juicio de 3 expertos en el área quienes dieron su aprobación acerca de la validez de contenido, y en cuanto a la confiabilidad, se revisó el estadístico de alfa de Cronbach, resultado en un puntaje de 0.86. Este cuestionario evalúa las dimensiones: condiciones físicas de trabajo, trabajo en equipo, y liderazgo, con 18 preguntas.

## 2.4 TÉCNICA DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Para la recolección de datos se utilizó el instrumento del cuestionario de 36 preguntas, 18 preguntas para cultura organizacional y 18 preguntas para clima laboral, considerando a las dimensiones y a los indicadores. La técnica utilizada fue la

encuesta a los 30 trabajadores, dicha encuesta fue acompañada con una corta entrevista para persuadir a los encuestados y puedan contestar las preguntas de los cuestionarios y con ello formar la base de datos (Bernal, 2010).

## **2.5 PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos**

Para el presente estudio se pidió el permiso correspondiente al dueño de la empresa IMPORTACIONES IMPACTO S.A.C. donde se explicará el objetivo primordial de la investigación como el procedimiento en la ejecución de la encuesta.

### **2.5.2. Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos**

Para el presente estudio se pedirá el permiso correspondiente al dueño de la empresa IMPORTACIONES IMPACTO S.A.C., donde se explicará el objetivo primordial de la investigación como el procedimiento en la ejecución de la encuesta.

De este modo se invitó a participar a los colaboradores de la empresa, quienes debieron llenar de manera individual los cuestionarios en una plataforma virtual (Google Forms). Estos datos posteriormente fueron organizados para los análisis estadísticos posteriores.

## **2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS**

En este proceso luego de conseguir la información en el Excel se procederá a pasar los datos recopilados o recolectados fueron procesados estadísticamente por medio del paquete estadístico SPSS – (Statistical Package for the Social Sciences) (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales) versión 27, considerando que el procesamiento de los datos es el proceso estadístico que deben completarse para realizar una investigación basado en las informaciones cuantitativas para con ello obtener los resultados de la investigación.



## **2.7 ASPECTOS ÉTICOS**

Para la presente investigación se tomará en cuenta los siguientes principios:

**Principio de autonomía:** se pedirá los permisos respectivos al administrador de la empresa IMPORTACIONES IMPACTO S.A.C. además se explicará a los trabajadores sobre el consentimiento informado.

**Principio de beneficencia:** a partir de los resultados obtenidos se brindará la información necesaria para que la empresa pueda tomar medidas de mejora.

**Principio de maleficencia:** el estudio será anónimo, sin invadir la privacidad de los trabajadores y los resultados serán netamente para fines académicos

### III. RESULTADOS

Los resultados del presente estudio, enfocado en el clima laboral y la cultura organizacional de una empresa ubicada en Lima, Perú, con una muestra total de 30 participantes, revelan datos interesantes sobre las dimensiones evaluadas. En la Tabla 1 se presentan las estadísticas descriptivas para cada una de las variables consideradas en la investigación junto con la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.

La variable "Cultura Organizacional" exhibió una media de 51.3 y una desviación estándar de 12.06, con valores que oscilan entre 34 y 76, lo que indica una moderada homogeneidad en las percepciones de los empleados respecto a la cultura de su organización. La prueba de Shapiro-Wilk arrojó un valor de  $W = 0.951$  con un nivel de significancia de  $p = 0.176$ , lo cual sugiere que no se rechaza la hipótesis de normalidad para esta variable.

Con respecto a las dimensiones del Clima Laboral, se encontró que las "Condiciones Físicas" tuvieron una media de 18.7 y una desviación estándar de 3.78, con mínimos y máximos de 9 y 26 respectivamente. El análisis de normalidad para esta dimensión mostró un valor de  $W = 0.966$  y un valor  $p$  de 0.447, indicando una distribución no significativamente diferente de la normalidad.

La dimensión de "Trabajo en Equipo" presentó una media de 23.1 y una desviación estándar de 3.24, con una gama de respuestas que van desde 17 hasta 30. La prueba de Shapiro-Wilk resultó en un valor de  $W = 0.978$  y un valor  $p$  de 0.782, sugiriendo que las puntuaciones obtenidas se distribuyen de manera normal.

Por su parte, la dimensión de "Liderazgo" reportó una media de 18.5 y una desviación estándar de 2.92, con valores entre 15 y 26. Sin embargo, la prueba de Shapiro-Wilk indica un valor de  $W = 0.908$  con un nivel de significancia de  $p = 0.013$ , lo cual señala que esta dimensión no sigue una distribución normal, siendo este un hallazgo que amerita una consideración especial en el análisis e interpretación de los datos.

Finalmente, la variable general de "Clima Laboral" reflejó una media de 60.3 y una desviación estándar de 8.99, con un rango de 41 a 82. La prueba de Shapiro-Wilk mostró un valor de  $W = 0.979$  y un valor  $p$  de 0.792, indicando que, en términos globales, la percepción del clima laboral se distribuye normalmente entre los participantes de la muestra estudiada.

En general se puede observar que la cultura organizacional tiene un nivel medio al igual que el clima laboral, y algunas de sus dimensiones. Sin embargo, se observa que el liderazgo de la empresa tiene niveles bajos considerando el nivel promedio que se reportó, por lo que la empresa podría tener problemas de liderazgo.

**Tabla 1**

**Estadísticas descriptivas de las variables de estudio y prueba de normalidad de Shapiro-Wilk**

	Media	DE	Mínimo	Máximo	Shapiro-Wilk	
					W	p
Cultura Organizacional	51.3	12.06	34	76	0.951	0.176
Condiciones físicas	18.7	3.78	9	26	0.966	0.447
Trabajo en equipo	23.1	3.24	17	30	0.978	0.782
Liderazgo	18.5	2.92	15	26	0.908	0.013
Clima Laboral	60.3	8.99	41	82	0.979	0.792

**Tabla 2**

**Correlación de Pearson entre la Cultura Organizacional y el Clima Laboral**

	Cultura Organizacional	
	<i>r</i>	<i>p</i>
Clima Laboral	0.345	0.062

La correlación de Pearson entre la Cultura Organizacional y el Clima Laboral, derivada de una muestra de 30 participantes en una empresa de Lima, se observa en la Tabla 2 que revela un coeficiente de  $r = 0.345$ . Este valor indica una correlación positiva y,

de acuerdo con los criterios de Cohen, se consideraría como una asociación moderada entre las variables. Sin embargo, cabe señalar que este resultado se encuentra justo en el umbral entre una correlación moderada y una correlación fuerte, la cual comienza en 0.35. Aunque la relación es estadísticamente no significativa ( $p = 0.062$ ), se aproxima al nivel convencional de significancia ( $p < 0.05$ ), lo que sugiere una tendencia que podría ameritar una investigación más profunda con una muestra más grande para confirmar la robustez de esta asociación potencial.

Esta correlación moderada sugiere que existe una relación positiva entre cómo los empleados perciben la cultura de su organización y su experiencia del clima laboral. A pesar de que la correlación no es fuerte y no alcanza significancia estadística, los hallazgos proporcionan evidencia preliminar de que una cultura organizacional percibida favorablemente podría estar asociada con una valoración más positiva del clima laboral. Esto es coherente con la literatura que sugiere que las percepciones de la cultura organizacional pueden influir en las actitudes y el comportamiento de los empleados en el lugar de trabajo.

**Tabla 3**

**Correlación de Pearson entre la Cultura organizacional y las Condiciones Físicas del trabajo**

	Cultura Organizacional	
	<u>r</u>	<u>p</u>
Condiciones físicas	0.347	0.06

La Tabla 3 presenta los resultados de la correlación de Pearson entre la Cultura Organizacional y las Condiciones Físicas del trabajo en la muestra estudiada. Se observa un coeficiente de  $r = 0.347$ , lo que indica una correlación positiva y moderada entre estas dos variables, de acuerdo con los criterios establecidos por Cohen. A pesar de que la correlación no alcanza un nivel de significancia estadística ( $p = 0.06$ ), este valor está muy cerca del umbral tradicional de  $p < 0.05$ , lo que podría sugerir una tendencia o una asociación que merece mayor exploración.

Este resultado apunta a que la percepción de la cultura organizacional está ligeramente relacionada con las condiciones físicas del lugar de trabajo. Esto significa que, en la empresa objeto de estudio, las percepciones positivas sobre la cultura organizacional pueden asociarse con una mejor valoración de las condiciones físicas del trabajo. Aunque la relación no es fuerte, la proximidad del valor de p al nivel de significancia sugiere que futuros estudios con muestras más grandes podrían proporcionar evidencia más concluyente sobre la relación entre estas variables.

**Tabla 4**

**Correlación de Pearson entre la Cultura Organizacional y el Trabajo en Equipo**

	Cultura Organizacional	
	r	p
Trabajo en equipo	0.457	0.011

En la Tabla 4 se examina la relación entre la Cultura Organizacional y el Trabajo en Equipo mediante el coeficiente de correlación de Pearson. Se reporta un coeficiente  $r = 0.457$ , lo cual indica una correlación positiva y moderadamente fuerte entre estas dos variables. Además, esta correlación es estadísticamente significativa con un valor de  $p = 0.011$ , superando el umbral de significancia convencional de  $p < 0.05$ .

Este hallazgo sugiere que hay una asociación más consistente y notable entre cómo los empleados perciben la cultura de su organización y cómo valoran el trabajo en equipo dentro de la misma. La significancia estadística de esta correlación refuerza la idea de que las percepciones de la cultura organizacional tienen una influencia positiva en la dinámica del trabajo en equipo. Esto resalta la importancia de fomentar una cultura organizacional positiva para mejorar la colaboración y el rendimiento del equipo en el entorno laboral.

**Tabla 5**

**Correlación de Spearman entre la Cultura Organizacional y el Liderazgo**

	Cultura Organizacional	
	Rho	p
Liderazgo	0.08	0.666

La Tabla 5 presenta la correlación de Spearman entre la Cultura Organizacional y el Liderazgo. El coeficiente de correlación Rho es de 0.08, lo cual indica una correlación muy débil y no significativa entre las dos variables, como lo demuestra el valor de p de 0.666. Este resultado sugiere que no hay una relación lineal evidente entre la percepción de la cultura organizacional y la percepción del liderazgo dentro de la empresa estudiada.

La débil correlación podría indicar que los factores que influyen en la percepción del liderazgo son variados y posiblemente no estén directamente relacionados con la percepción general de la cultura organizacional.

## IV. DISCUSIÓN

El objetivo de esta investigación fue explorar la relación entre la cultura organizacional y el clima laboral en Importaciones Impacto S.A.C., una compañía situada en el corazón económico de Lima. Los resultados aportan una comprensión valiosa sobre cómo estas dos dimensiones cruciales interactúan entre sí en un entorno empresarial real.

Inicialmente, la correlación moderada entre la cultura organizacional y el clima laboral general ( $r = 0.345$ ) sugiere que la percepción de los valores, expectativas y prácticas que constituyen la cultura de la empresa podría influir positivamente en cómo los empleados experimentan su entorno de trabajo. A pesar de no alcanzar significancia estadística, este resultado apunta a la posibilidad de que una cultura organizacional sólida y positivamente percibida pueda ser un factor que contribuye a un clima laboral favorable.

Esto se relaciona con estudios reportados en la literatura previa. En particular, la investigación de Ramírez Chávez & Sánchez Suárez (2022) en Cajamarca y Salazar Flores & Alegre Rodríguez (2021) en Piura, proporcionan un marco comparativo favorable, al destacar resultados positivos similares entre estas variables. El estudio de Burga Ríos (2019) en Chiclayo, también refleja esta tendencia positiva, evidenciando una correlación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral. Esto se complementa con los hallazgos de Gonzales Anconeira (2017) en Lima, cuya investigación apoya la presencia de una relación positiva y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, un aspecto clave del clima organizacional.

Esta interpretación se ve reforzada por la correlación significativamente más fuerte y estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y el trabajo en equipo ( $r = 0.457$ ). Este hallazgo respalda la noción de que una cultura organizacional bien definida y alineada con los valores de los empleados puede facilitar una colaboración más efectiva y un espíritu de equipo más cohesivo. Esto es coherente con la literatura existente que afirma que una cultura organizacional que promueve el trabajo en equipo puede mejorar la productividad y la satisfacción en el trabajo. Los estudios de

Velarde Guillén (2018), Tamayo Wong & Romero Pesantes (2019), y Blas Gil (2019) en Lima y Trujillo respectivamente, subrayan una asociación positiva entre el clima laboral y el desempeño laboral, así como entre la cultura organizacional y equipos de alto rendimiento. Estos resultados respaldan la idea de que una cultura organizacional bien desarrollada puede ser un factor determinante en la formación de equipos efectivos y en la mejora del desempeño laboral.

Por otro lado, la relación entre la cultura organizacional y las condiciones físicas del trabajo, aunque moderada ( $r = 0.347$ ), no fue estadísticamente significativa. Esto podría interpretarse como una indicación de que la influencia de la cultura organizacional en la percepción de las condiciones físicas es menos directa o quizás sujeta a la influencia de otros factores mediadores o moderadores no examinados en este estudio.

Curiosamente, la correlación entre la cultura organizacional y el liderazgo fue inesperadamente débil ( $Rho = 0.08$ ) y no significativa. Este hallazgo podría sugerir que los empleados perciben el liderazgo independientemente de otros aspectos de la cultura organizacional o que el liderazgo en Importaciones Impacto S.A.C. se manifiesta de maneras que no se alinean estrechamente con la cultura organizacional general. Esto podría reflejar una estructura de liderazgo única en la empresa, donde los líderes pueden estar promoviendo prácticas o valores que no están completamente en consonancia con la percepción general de la cultura organizacional.

Es importante considerar estas interpretaciones en el contexto de las limitaciones del estudio. La muestra pequeña y el contexto específico de una sola empresa en Lima pueden limitar la generalización de los resultados. Además, la naturaleza transversal del estudio impide inferir causalidad. Por lo que futuras investigaciones podrían beneficiarse de un enfoque longitudinal y una muestra más amplia que incluya múltiples organizaciones. Además, estudios cualitativos podrían proporcionar una comprensión más profunda de cómo los empleados experimentan la interacción entre la cultura organizacional y el clima laboral, especialmente en lo que respecta al liderazgo.



En conclusión, los resultados sugieren que hay una relación moderada entre la cultura organizacional y el clima laboral en Importaciones Impacto S.A.C., particularmente en lo que se refiere al trabajo en equipo. Esta investigación subraya la importancia de fomentar una cultura organizacional fuerte como medio para mejorar el clima laboral y, por extensión, el bienestar y la eficiencia de los empleados.

## **4.2 Conclusiones**

- Existe una correlación moderada entre la cultura organizacional y el clima laboral en general, lo que indica que las percepciones positivas de la cultura de la empresa pueden contribuir a un ambiente laboral más favorable, aunque esta relación no alcanzó significancia estadística en este estudio, por lo que la generalización de este resultado se encuentra limitada a la presente muestra.
- La relación entre la cultura organizacional y el trabajo en equipo fue estadísticamente significativa y moderadamente fuerte, destacando la importancia de una cultura organizacional positiva para fomentar una colaboración efectiva y mejorar la dinámica de trabajo en equipo.
- Las percepciones de las condiciones físicas del trabajo y la cultura organizacional mostraron una correlación positiva y moderada; sin embargo, la falta de significancia estadística sugiere la necesidad de más investigación para entender completamente esta relación.
- La débil correlación entre la cultura organizacional y el liderazgo, que no fue estadísticamente significativa, plantea preguntas sobre la independencia del liderazgo de la cultura organizacional percibida o posibles factores únicos de liderazgo en esta empresa específica que no están alineados con la cultura organizacional en general.

## **4.3 Recomendaciones**

- Se aconseja a la empresa Importaciones Impacto S.A.C. que mejore las condiciones físicas del entorno laboral. Esto incluye optimizar el flujo de aire y la iluminación, así como ampliar y adecuar los espacios de trabajo para que los

colaboradores puedan desempeñar sus funciones eficientemente y proporcionar un servicio de calidad a los clientes. Esta recomendación se fundamenta en la correlación positiva observada entre la percepción de las condiciones físicas y la cultura organizacional.

- Se insta a la organización a fomentar y fortalecer el trabajo en equipo. Esto puede lograrse mediante estrategias que promuevan la colaboración y el apoyo mutuo para alcanzar objetivos comunes. Asimismo, se sugiere implementar un sistema de seguimiento postventa que permita evaluar la satisfacción del cliente y fomentar su lealtad. Estas medidas se sustentan en la significativa asociación estadística entre la cultura organizacional y el trabajo en equipo.
- Se propone la realización de entrenamientos periódicos en tecnologías de la información para los empleados, con el fin de mantener a la empresa a la vanguardia y potenciar el volumen de ventas frente a una competencia cada vez más intensa. El desarrollo de habilidades en nuevas tecnologías es crucial para mantener un desempeño comercial competitivo.
- Se recomienda que se impartan programas de formación en liderazgo para los responsables de cada área funcional, con el objetivo de que puedan guiar a sus equipos de manera efectiva, mejorando así la confianza y el desempeño laboral. Aunque la correlación entre cultura organizacional y liderazgo no fue estadísticamente significativa, el desarrollo de habilidades de liderazgo es un factor clave para la gestión efectiva.
- Finalmente, se aconseja a la empresa que realice evaluaciones periódicas del rendimiento de su personal. De esta manera, se podrá brindar apoyo a los colaboradores que requieran mejorar su desempeño en ventas, incentivando su superación personal. Además, se sugiere implementar un sistema de recompensas, como bonos salariales, que reconozca las horas extras y el logro de metas, para motivar y retener al talento humano.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, J. M. (2021). Cultura y clima organizacional. *Universidad Continental*, 21.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8014/10/DO\\_FCE\\_317\\_GT\\_ASUC00163\\_2023.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8014/10/DO_FCE_317_GT_ASUC00163_2023.pdf)
- Álvarez Nobell, A., & Lesta, L. (2011). Medición de los aportes de la gestión estratégica de comunicación interna a los objetivos de la organización. *Palabra Clave*, 14(1), 11–30.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64920732002>
- Bellido López, E. (2018). *Factores de Motivación y su influencia en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Quellouno-2018*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33874>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Vol. terca edic.*  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Blas Gil, M. M. (2019). *Cultura organizacional y equipos de alto desempeño en ventas en compañías de seguros y bancos . Trujillo . 2019*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35006>
- Burga Ríos, J. D. R. (2019). *CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CRÉDITOS Y COBRANZAS CHICLAYO 2017*. (Vol. 0).  
[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6348/Burga Ríos Johana Del Rocio.pdf?sequence=1](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6348/Burga_Ríos_Johana_Del_Rocio.pdf?sequence=1)

- Chiavenato, I. (1999). ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. In *Cuadernos de Administración* (Vol. 5, Issue 8).  
<https://doi.org/10.25100/cdea.v6i8.324>
- Chiavenato, I. (2009a). *Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones* (2nd ed.).
- Chiavenato, I. (2009b). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL la dinámica del éxito en las organizaciones 2da edición*.  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional.\\_La\\_dinamica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf)
- Chuquillanque Huaman, C. I. (2022). *Gestión Administrativa y Procesos Logísticos de la empresa Emr Ingeniería y Construcción Eirl, Año 2022* (Vol. 1).  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104473>
- Coulter, R. (2010). *Administración* (10th ed.).  
[https://www.academia.edu/43110051/Administracion\\_10\\_Robbins\\_Coulter](https://www.academia.edu/43110051/Administracion_10_Robbins_Coulter)
- Dirección Comunicación Corporativa. (2004). Colección “Desarrollo personal y laboral.” *Ice*, 33, 1–16. <chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.grupoice.com/wps/wcm/connect/29e3a524-2b61-4228-afea-ea858bc4ee87/33.pdf?MOD=AJPERES>
- García Ramírez, M. Guadalupe, & Ibarra Velázquez, L. A. (2018). *DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE*

GUANAJUATO. 1–147. <https://docplayer.es/21438627-Diagnostico-de-clima-organizacional-del-departamento-de-educacion-de-la-universidad-de-guanajuato.html>

García Vidal, G., & Zayas Miranda, E. (2012). El proceso de solución de problemas. *El Proceso de Solución de Problemas*, 1, 63. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros\_internet/55764.pdf

Gonzales Anconeira, H. J. (2017). Cultura organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la Gerencia Central de Potencial Humano - Ministerio Público 2016. *Universidad César Vallejo*, 154. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13116/Gonzales\_AHJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). *MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA*. 1, 32–37. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2218-36202020000400032](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000400032)

Graham Vaughan, M. (2000). DESARROLLO DE EQUIPOS DE TRABAJO Y DIRECCIÓN PARTICIPATIVA. *Desarrollo De Equipos De Trabajo Y Dirección Participativa*, 1–28. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://servicios.unileon.es/formacion-pdi/files/2013/03/DESARROLLO-DE-EQUIPOS-2014.pdf

Gutiérrez Campos, L. J. (2020). *HABILIDADES GERENCIALES Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS EQUIPOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS EQUIPOS DE GESTIÓN DE LA RED DE SALUD VENTANILLA, CALLAO, 2019* (Vol. 21, Issue 1).  
<http://hdl.handle.net/20.500.12952/5323>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

INSST. (2021). La Ventilación Como Medida Preventiva Frente Al Coronavirus. *Insst, ENERO*, 17. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/<https://www.insst.es/documents/94886/712877/La+ventilación+como+medida+preventiva+frente+al+coronavirus+SARS-CoV-2.pdf/7d80e9f3-2b44-7e37-8af2-7ab105621070?t=1626298548369>

INSST. (2022). “*Conceptos generales de la prevención de riesgos laborales y ámbito jurídico.*” 1–10. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/<https://www.insst.es/documents/94886/4154780/Tema+1.+Concepto+de+Condiciones+de+Trabajo.pdf>

Martínez Buelvas, L., Oviedo Trespacios, O., & Luna Amaya, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Salud Uninorte*, 29(3), 542–560. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v29n3/v29n3a06.pdf>

Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., & Cánovas, A. M. (2009). EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS RANGOS DE SPEARMAN CARACTERIZACION. *Revista Habanera de Ciencias Médicas.*, 8.

Meneses Majipo, K. G. (2022). LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL PROYECTO ESPECIAL CARRETERA FEDERICO BASADRE, PUCALLPA 2022. In *Unu*.  
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6017>

Meza Rodriguez, C. I. (2018). *Cultura organizacional y Liderazgo de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones HACOM S.A.C. La Molina, 2017*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31973/Meza\\_CI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31973/Meza_CI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Morales, D. (2005). *Valores Organizacionales Y Satisfacción Laboral En El Sector Universitario*. 3, 20–39.  
<http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/423>

MTPE. (2015). *GUÍA BÁSICA DE AUTODIAGNÓSTICO EN ERGONOMÍA PARA OFICINAS*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/[https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/SST/INTERES/guia\\_autodiagnostico\\_oficinas\\_virtual.pdf](https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/SST/INTERES/guia_autodiagnostico_oficinas_virtual.pdf)

Newstrom, J. w. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (Vol. 13).  
chrome-  
extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://uachatec.com.  
mx/wp-  
content/uploads/2019/11/Comportamiento\_humano\_en\_el\_trabajo.pdf

Peiró, J. M., & Bresó, I. (2012). *La comunicación en las organizaciones: Una aproximación desde el modelo de análisis multifacético para la gestión y la intervención organizacional (modelo Amigo)*. 0(015), 31.  
<https://doi.org/10.26439/persona2012.n015.126>

Poder Judicial. (2007). MANUAL DE POLITICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO.  
*Poder Judicial*, 1, 103.

PWC. (2021). Global Culture Survey 2021 The link between culture and competitive advantage Culture will pave the path forward. Pwc.  
chrome-  
extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://www.pwc.com/gx/en/issues/upskilling/global-culture-survey-2020/pwc-global-culture-survey-2021.pdf

Ramírez Chávez, L. L., & Sánchez Suarez, Y. N. (2022). Relación entre clima y cultura organizacional de una universidad privada de la ciudad de Cajamarca, 2021. In *Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo*.  
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1654/TESIS LEALTAD Y POSICIONAMIENTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- Ramos Reyes, W. D., Paredes Sandoval, M., Teran Andreade, P. E., & Lema Lliguicota, L. F. (2017). *Comunicación organizacional*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicación\_organizacional.pdf
- Rivas Tovar, L. A. (2010). Monografía Sobre Trabajo de Equipo. *Guía De Estudio Para El Examen De Capacidades Gerenciales.*, 1–39. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/72089/TRABAJO\_EN\_EQUIPO.pdf
- Robbins. S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. In *Primera edición*.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. 13 edición* (13th ed.). chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\_resource/content/0/ROBBINS\_comportamiento-organizacional-13a-ed-\_nodrm.pdf
- Rodríguez Garay, R. E. (2009a). LA CULTURA ORGANIZACIONA UN POTENCIAL ACTIVO ESTRATÉGICO DESDE LA PERSPECTIVA DE LA ADMINISTRACIÓN. *Invenio: Revista de Investigación Académica*, 12(22), 67–92. <https://www.redalyc.org/pdf/877/87722106.pdf>
- Rodríguez Garay, R. E. (2009b). LA CULTURA ORGANIZACIONAL UN POTENCIAL ACTIVO ESTRATÉGICO DESDE LA PERSPECTIVA DE LA ADMINISTRACIÓN. *Invenio: Revista de Investigación Académica*, 12(22), 67–92.

Romero, S. (2009). *La Cultura organizacional como valor empresarial* (p. 136).

[https://books.google.com.pe/books/about/La\\_La\\_Cultura\\_Organizacional\\_Como\\_Valor.html?id=46xqswEACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/La_La_Cultura_Organizacional_Como_Valor.html?id=46xqswEACAAJ&redir_esc=y)

Salazar Flores, D. J., & Alegre Rodríguez, K. A. (2021). Cultura Organizacional y su Relación con el Clima Laboral de Caja Raíz, Piura, 2021. In *Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO*.  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8760/1/REP\\_DANNY.SALAZAR\\_KEVIN.ALEGRE\\_CULTURA.ORGANIZACIONAL.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8760/1/REP_DANNY.SALAZAR_KEVIN.ALEGRE_CULTURA.ORGANIZACIONAL.pdf)

Schein, E. H. (2004). *ORGANIZATIONAL CULTURE AND LEADERSHIP* (Vol. 3). <https://doi.org/10.12968/indn.2006.1.4.73618>

Sotomayor, A. A. (2016). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS su proceso organizacional*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://eprints.uanl.mx/13425/1/Alfonso Amador Sotomayor - Administración de recursos humanos - Su proceso organizacional 2016.pdf

STR. (2016a). *El ruido en el ambiente laboral*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.srt.gob.ar/wp-content/uploads/2016/08/Guia\_practica\_2\_Ruido\_2016.pdf

STR. (2016b). La iluminacion en el ambiente laboral. *Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Presidencia de La Nación*, 26.  
[https://higieneyseguridadlaboralcv.files.wordpress.com/2012/07/guia\\_iluminacion.pdf](https://higieneyseguridadlaboralcv.files.wordpress.com/2012/07/guia_iluminacion.pdf)

Tamayo Wong, Ñ. P., & Romero Pesantes, C. W. (2019). El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018. In *Universidad Nacional de Educacion Enrrique Guzman y Valle* (Vol. 53, Issue 9). [https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3695/tesis\\_oficial.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3695/tesis_oficial.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tito Valle, G. C. (2019). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE LIMA - 2019*. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1410>

Trujillo Andia, W. C. (2018). *Motivación laboral y gestión administrativa en el personal administrativo de la Oficina Regional Lima del Instituto Nacional Penitenciario, Lima 2017*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15910/Trujillo\\_AQC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15910/Trujillo_AQC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ulloa Millares, D. (2016). El Reglamento Interno de Trabajo como fuente de Derecho: importancia y visión jurisprudencial. *IUS ET VERITAS*, 90–100. <https://doi.org/10.2307/j.ctvx5w84q.15>

Valencia Escobar, H. F., & Solano Gómez, J. (2019). *Gestión Administrativa Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores En La Dirección Regional Agraria De Huancavelica - 2019*. <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstreams/6b8b384e-88ad-45f6-b9b3-bf56fa6748df/download>

Valverde Miraval, P. (2022). "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JACAS GRANDE, HUAMALÍES-HUÁNUCO, 2022." In *Facultad De Ciencias De La Salud Escuela Académico Profesional De Obstetricia* (Vol. 1). <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3737>

Velarde Guillén, A. P. (2018). "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE COMBUSTIBLES E HIDROCARBUROS, LIMA 2017."

## **ANEXOS**

## Anexo A. Instrumentos de recolección de datos “Cultura organizacional”

### ESTIMADO (A):

Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitar gentilmente unos minutos de su tiempo para poder completar la siguiente encuesta. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta, que ha sido elaborada con fines académicos, y servirá para recopilar datos informativos sobre la cultura organizacional en el área de ventas de la empresa IMPORTACIONES IMPACTO S.A.C.- Cercado de Lima, 2023.

\*Agradecemos de antemano su tiempo y disposición brindada.

**INSTRUCCIONES:** Marcar con un aspa (X) la alternativa que usted crea conveniente.

VALORES DE ESCALA				
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

VARIABLE: CULTURA ORGANIZACIONAL		ESCALA				
DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>Valores</b>	<b>Respeto</b>					
	1	¿Usted considera que la organización toma en cuenta sus opiniones?				
	2	¿Usted considera que la organización respeta su horario de refrigerio?				
	<b>Lealtad</b>		<b>Escala</b>			
	3	¿Usted ha pensado en algún momento cambiar de empresa?				
	4	¿Siente que la empresa lo inspira a mejorar su rendimiento?				
	<b>Trabajo en equipo</b>					
	5	¿La organización fomenta a que trabaje conjuntamente con su compañero?				
	6	¿A usted se le hace fácil trabajar en equipo?				
<b>Normas</b>	<b>Comportamiento</b>					
	7	¿Usted se adapta rápido a nuevos cambios que surjan en la organización?				
	8	¿Sientes que tu organización fomenta normas de convivencia para que todos se lleven bien?				
	<b>Políticas de trabajo</b>		<b>Escala</b>			
	9	¿La empresa lo suele capacitar sobre las normas de trabajo existentes?				
	10	¿La organización sanciona los actos de indisciplina?				
	<b>Reglamento Interno</b>					
	11	¿La empresa brinda a sus colaboradores un manual de reglamento interno?				
	12	¿Usted conoce las obligaciones y derechos de su puesto de trabajo?				
<b>Comunicación</b>	<b>Comunicación interna</b>					
	13	¿Usted considera que su jefe fomenta una actitud imparcial?				
	14	¿Usted siente que las ordenes que se dan son entendibles por todos?				
	<b>Comunicación externa</b>		<b>Escala</b>			
	15	¿Usted siente que los clientes después de su compra, se van satisfechos?				
	16	¿Usted considera que la empresa está bien posicionada en el sector de computadoras, frente a su competencia?				
	<b>Liderazgo</b>					
	17	¿Su supervisor lo alienta a alcanzar sus metas mensuales?				
	18	¿Su supervisor reconoce sus logros y lo anuncia frente a toda la organización?				

## Anexo A: Instrumento para la recolección de datos “Clima Laboral”

### ESTIMADO (A):

Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitar gentilmente unos minutos de su tiempo para poder completar la siguiente encuesta. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta, que ha sido elaborada con fines académicos, y servirá para recopilar datos informativos sobre el clima laboral en el área de ventas de la empresa IMPORTACIONES IMPACTO S.A.C.- Cercado de Lima, 2023. \*Agradecemos de antemano su tiempo y disposición brindada. **INSTRUCCIONES:** Marcar con un aspa (X) la alternativa que usted crea conveniente.

VALORES DE ESCALA				
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

VARIABLE: CLIMA LABORAL		ESCALA				
DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>Condiciones físicas de trabajo</b>	<b>Ruido</b>					
	1 ¿Usted siente que la bulla de la calle le impide realizar bien su trabajo?					
	2 ¿considera que los locales contiguos al suyo hacen demasiada bulla y eso dificulta que usted realice una venta eficaz?					
	<b>Iluminación</b>	Escala				
	3 ¿Usted siente que el nivel de iluminación en su local de trabajo es la adecuada?					
	4 ¿Considera que existe un programa de mantenimiento y limpieza periódica del sistema de iluminación artificial?					
	<b>Ventilación</b>					
5 ¿Siente que en su ambiente de trabajo el flujo de aire es deficiente?						
6 ¿Usted considera que el reducido espacio de su área de trabajo ayuda a que haga más calor?						
<b>Trabajo en equipo</b>	<b>Intercambio de roles</b>					
	7 ¿En alguna ocasión realizo otro tipo de labor a lo que hace habitualmente?					
	8 ¿Cuándo usted hace equipo con su compañero de trabajo, tienen definidos sus responsabilidades a desempeñar?					
	<b>Innovación</b>	Escala				
	9 ¿Considera usted que la empresa ofrece a su público productos novedosos frente a su competencia?					
	10 ¿Fomenta la organización la creatividad en busca de oportunidades que le generen más ventas?					
	<b>Solución de problemas</b>					
11 ¿la empresa forma grupos de trabajo para que aporten ideas y brinden posibles soluciones a los problemas que surjan?						
12 ¿Se identifican los problemas y oportunidades de manera adecuada?						
<b>Liderazgo</b>	<b>Motivación</b>					
	13 ¿Cuándo llega a su meta, la empresa lo recompensa con bonos salariales?					
	14 ¿Se siente continuamente motivado en su área de trabajo?					
	<b>Toma de decisiones</b>	Escala				
	15 ¿Su jefe escucha sus opiniones y las toma en cuenta?					
	16 ¿En algún momento su jefe lo ha perjudicado en sus ventas?					
	<b>Logro de objetivos</b>					
17 ¿Su jefe evalúa su producción de manera constante?						
18 ¿Su jefe lo guía y apoya para realizar su trabajo de manera adecuada?						

**Muchas gracias por tu colaboración**

## Anexo B: Operacionalización de las variables

### CULTURA ORGANIZACIONAL Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL AREA DE VENTAS DE LA EMPRESA IMPORTACIONES IMPACTO S.A.C – CERCADO DE LIMA, 2023

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU NATURALEZA Y ESCALA DE MEDICIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
<b>Cultura organizacional</b>	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa Escala de medición: Ordinal Instrumento: Cuestionario de Cultura organizacional	Una organización para tener una cultura sólida, debe tener una comunicación eficaz, valores que identifiquen a la empresa y normas establecidas a cumplir. (Schein, 2004)	Será medido por el cuestionario de cultura organizacional considerando a las dimensiones: valores, normas y comunicación, conformado por 18 ítems, que serán aplicadas a 30 personas.	Valores	Respeto	1 - 2	Escala ordinal tipo Likert 1=Nunca 2=Casi siempre 3=A veces 4 =Casi siempre 5=Siempre	Las dimensiones del cuestionario se obtuvieron a partir de las puntuaciones medias de los ítems, recogidos en una escala de Likert con 5 opciones de respuesta. Las puntuaciones se transformaron en una escala de 0 a 100 para facilitar su interpretación
					Lealtad	3 - 4		
					Trabajo en equipo	5 - 6		
				Normas	Comportamiento	7 - 8		
					Políticas de trabajo	9 - 10		
					Reglamento Interno	11 - 12		
				Comunicación	C. Interna	13 - 14		
					C. Externa	15 - 16		
					Liderazgo	17 - 18		
					Ruido	19 - 20		
Condiciones físicas de trabajo	Iluminación	21 - 22						
	Ventilación	23 - 24						
	Intercambio de roles	25 - 26						
Trabajo en equipo	Innovación	27 - 28						
	Solución de problemas	29 - 30						
Liderazgo	Motivación	31 - 32						
	Toma de decisiones	33 - 34						
	Logro de objetivos	35 - 36						

Elaboración propia de los autores



## Anexo C: Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo **Alberto Curahua Castillo**, identificado con DNI N° 10578568, estoy de acuerdo en participar del proyecto de investigación titulado “**CULTURA ORGANIZACIONAL Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL AREA DE VENTAS DE LA EMPRESA IMPORTACIONES IMPACTO S.A.C – CERCADO DE LIMA, 2023**”.

Certifico que he sido informado(a) con claridad y con el debido respeto que merezco, según las características de la investigación, brindando consentimiento para que se considere la información brindada por mi persona en el **Cuestionario de Cultura organizacional y Clima laboral**.

Mi participación se realizó de manera libre y voluntaria sin estar sujeto a obligación, por lo cual firmo este documento con la cual doy conformidad a mi consentimiento informado junto al profesional encargado de recaudar información.

A los 10 días del mes octubre del 2023.



Nombre: Alberto Curahua

Castillo DNI: 10578568

Bach. Cecilia Benavente Corrales

Bach. Miguel Ángel Cortez Canova



## Consentimiento del Representante Legal



### **Autorización para aplicación de proyecto de investigación**

El que suscribe, Mirko Gamboa Rojas, Gerente General de la empresa Importaciones Impacto S.A.C, mediante el presente documento:

CERTIFICA:

Dar el permiso correspondiente a los Bachilleres, Miguel Ángel Cortez Canova y Cecilia Benavente Corrales para aplicar su Proyecto de tesis el cual tiene por título "CULTURA ORGANIZACIONAL Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL AREA DE VENTAS DE LA EMPRESA IMPORTACIONES IMPACTO S.A.C – LIMA, 2023".

Dándoles las facilidades de acceso e información necesaria para que puedan tener éxito en su estudio abordado.

Solicitándoles que la información obtenida sea con fines académicas y que no dañen la integridad de los encuestados ni la de la empresa.

Se emite el presente documento a solicitud de los interesados, para los fines que estimen convenientes.

Lima, 18 setiembre del 2023

IMPORTACIONES IMPACTO S.A.C.

  
.....  
**Mirko Gamboa Rojas**  
GERENTE GENERAL

Av. Bolivia Nro. 148 Int. 553 Cercado de Lima

Teléfono N.º 922686876

## Anexo D: validez de instrumentos de recolección de datos

La presente investigación en torno a los instrumentos de recolección de datos, fueron validados por expertos de la Universidad María Auxiliadora – UMA, obteniendo los promedios 90.47% y 91 % como resultados positivos para poder aplicar los instrumentos a nuestro público objetivo.

### Validez de contenido por criterios “Cultura organizacional”

Validaciones	Nombre del Validador			
	1	2	3	Sumatoria
Congruencia de Ítems	88%	90%	95%	91%
Amplitud de contenido	95%	90%	90%	92%
Redacción de los Ítems	87%	90%	90%	89%
Claridad y precisión	87%	90%	90%	89%
Pertinencia	90%	90%	95%	92%
	<b>0.894</b>	<b>0.900</b>	<b>0.920</b>	<b>90.47%</b>

$$P = \frac{\Sigma}{\text{Criterios} \times \text{validadores}}$$

$$p = \frac{90\%}{100\%} = 90\%$$

### Validez de contenido por criterios de “Clima laboral”

Validaciones	Nombre del Validador			
	1	2	3	Sumatoria
Congruencia de Ítems	88%	90%	95%	91%
Amplitud de contenido	95%	90%	90%	92%
Redacción de los Ítems	87%	90%	92%	90%
Claridad y precisión	88%	90%	95%	91%
Pertinencia	90%	90%	95%	92%
	<b>0.896</b>	<b>0.900</b>	<b>0.934</b>	<b>91.00%</b>

$$P = \frac{\Sigma}{\text{Criterios} \times \text{validadores}}$$

$$p = \frac{91\%}{100\%} = 91\%$$

Cantidad	Apellidos y Nombres de Jueces
1	Mg. Elizabeth Alba Trinidad
2	Dr. Víctor Chero Pacheco
3	Dr. Fernando Tam Wong.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

VALORACIÓN DE LA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO	Deficiente	0% - 69%
	Aceptable	70% - 79%
	Bueno	80% - 89%
	Excelente	90% - 100%

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Alba Trinidad Elizabeth Haydee

DNI: 10621954

Especialidad del validador: Maestra en Finanzas

Valoración:.....89.4%.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 29 de agosto del 2023



Firma del Experto Informante.

Especialidad

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				90%
Amplitud de contenido				90%
Redacción de ítems				90%
Claridad y precisión				90%
Pertinencia				90%

VALORACIÓN DE LA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO	Deficiente	0% - 69%
	Aceptable	70% - 79%
	Bueno	80% - 89%
	Excelente	90% - 100%

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Víctor Humberto Chero Pacheco

DNI: 10676704

Especialidad del validador: Investigación y docencia

Valoración: 90%

Lima 31 de agosto de 2023



-----  
Firma del Experto Informante.

Especialidad

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				95%
Amplitud de contenido				90%
Redacción de ítems				90%
Claridad y precisión				90%
Pertinencia				95%

VALORACIÓN DE LA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO	Deficiente	0% - 69%
	Aceptable	70% - 79%
	Bueno	80% - 89%
	Excelente	90% - 100%

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Fernando Luis Tam Wong.

DNI:.....07977890.....

Especialidad del validador:..... Dr. Administración Negocios Globales..... Valoración:.....92%.....

Lima...25.de agoto... del 2023.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
Firma del Experto Informante.

## **Anexo E: confiabilidad de instrumentos de recolección de datos**

El análisis de confiabilidad del instrumento de las variables cultura organizacional y el clima laboral, fue realizado por el índice del Alfa de Cronbach.

Se realizó dicho análisis mediante el sistema SPSS versión 27, aplicados a los 30 encuestados, presentando los siguientes resultados.

### **Cultura Organizacional**

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	18

### **Clima laboral**

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	18

Para el cálculo del valor de fiabilidad, se utilizó el SPSS, donde se muestra coeficiente del Alfa de Cronbach el cual tiene valores entre 0 y 1, donde 0 es confiabilidad nula y 1 es confiabilidad total.

### **Interpretación:**

Por medio de los resultados obtenidos del análisis de fiabilidad, dio como resultado, 858 Alfa de Cronbach, demostrando que el instrumento es fiable en torno a la variable cultura organizacional y ,864 para la variable clima laboral.

**Anexo F: Base de datos en Software Office - Excel**

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK		
1	Total Encuesta	1 ;Usted cons	2 ;Usted ed	3 ;Usted	4 ;Siente	5 ;La or	6 ;A usted	7 ;Usted	8 ;Siente	9 ;La em	10 ;La or	11 ;La em	12 ;Usted	13 ;Usted	14 ;Usted	15 ;Usted	16 ;Usted	17 ;Su su	18 ;Su su	19 ;Usted	20 ;cons	21 ;Usted	22 ;Cons	23 ;Sien	24 ;Usted	25 ;En al	26 ;Cuán	27 ;Cons	28 ;Fom	29 ;la em	30 ;Se h	31 ;Cuán	32 ;Se sí	33 ;Su je	34 ;En al	35 ;Su je	36 ;Su		
2	1	4	1	4	5	3	5	5	4	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	3	5	5	3	3	5	5	3	1	1	3	3	3	5			
3	2	4	3	4	5	3	2	2	4	2	2	3	2	3	2	5	4	5	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	5	2	3	2	2	3	3	3	2		
4	3	4	2	3	5	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	5	3	5	5	5	5	2	1	4	5	5	4	3	5	5	3	1	1	4	3	3	5		
5	4	4	3	3	5	3	2	2	4	1	1	3	2	2	2	5	3	5	2	4	4	3	2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	2	2	5	4	4	4	
6	5	2	3	1	3	5	1	1	2	2	2	3	4	3	4	3	1	3	3	2	2	3	1	4	2	2	4	5	3	2	5	1	1	4	5	5	2		
7	6	3	3	5	5	5	1	1	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	1	3	5	5	3	4	5	5	4	2	2	3	4	4	5		
8	7	5	1	3	3	3	3	3	5	1	1	1	5	1	5	3	1	3	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4	4	3	1	4	1	1	4	4	4	1	
9	8	1	3	3	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	4	4	4	3	4	4	3	1	4	4	4	4	5	4	4	5	1	1	4	5	5	4		
10	9	3	3	3	5	3	3	3	3	2	2	3	5	3	5	5	5	5	2	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5		
11	10	3	2	5	5	5	3	3	3	1	1	2	5	2	5	5	3	5	3	5	5	2	1	3	5	5	3	3	5	5	3	1	1	3	3	3	5		
12	11	3	1	1	5	1	2	2	3	1	3	1	5	5	5	5	4	5	5	3	3	1	1	4	3	3	4	3	5	3	3	1	1	4	3	3	3		
13	12	4	2	4	5	5	5	5	4	2	2	2	5	1	5	5	2	5	1	3	3	2	1	3	3	3	3	5	5	3	5	1	1	3	5	5	3		
14	13	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	1	4	3	3	4	3	3	3	1	1	4	3	3	3	3		
15	14	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	3	3	3	4	4	3	1	3	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4		
16	15	1	1	2	3	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	4	4	1	1	4	4	4	4	3	4	4	1	1	4	4	4	4	4		
17	16	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	4	3	4	2	4	4	1	2	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4		
18	17	4	3	2	5	3	4	4	4	2	2	3	3	1	3	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5		
19	18	2	2	1	4	4	1	1	2	1	1	2	2	1	2	4	4	4	2	4	4	1	1	3	4	4	3	3	4	4	3	1	1	3	3	3	4		
20	19	5	1	3	5	2	5	5	5	1	1	1	3	3	3	5	5	5	2	5	5	1	1	4	5	5	4	4	5	5	4	1	1	4	4	4	5		
21	20	4	1	3	3	5	4	4	4	1	3	1	5	1	5	3	3	3	1	5	5	1	2	3	5	5	3	3	3	5	3	2	2	3	3	3	5		
22	21	1	2	3	5	5	2	2	1	1	1	2	3	4	3	5	4	5	4	3	3	2	1	4	3	3	4	5	5	3	5	1	1	4	5	5	3		
23	22	3	3	3	1	4	1	1	3	2	2	3	4	1	4	1	1	1	4	4	4	1	2	3	4	4	3	3	1	4	3	2	2	3	3	3	4		
24	23	1	1	4	5	3	1	1	1	3	2	1	1	1	1	5	2	5	2	4	4	1	3	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4		
25	24	5	3	5	5	4	4	4	5	2	2	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	4	5	5	4	2	2	5	4	4	5		
26	25	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	1	5	1	5	1	3	1	4	3	3	1	3	5	3	3	5	5	1	3	5	3	3	5	5	5	3		
27	26	4	2	4	5	5	5	5	4	2	2	2	5	1	5	5	2	5	1	3	3	2	1	3	3	3	3	5	5	3	5	1	1	3	5	5	3		
28	27	2	2	2	3	4	2	2	2	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3		
29	28	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	3	3	3	4	4	3	1	3	4	4	3	4	3	4	4	1	1	3	4	4	4		
30	29	1	1	2	3	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	4	4	1	1	4	4	4	4	3	4	4	1	1	4	4	4	4	4		
31	30	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	4	3	4	2	4	4	1	2	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4		
32																																							
33																																							
34																																							