



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

Trabajo de Suficiencia Profesional

Cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa
textil, Lima 2024

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración y Dirección de Empresas

Presentado por:

Autor: Hadri, Issam

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9341-0217>

Asesora: Mg. Vidal Nuñez, Brenda Orfelina

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-1039-5361>

Lima – Perú

2025

| | | | |
|--|---|------------------------------------|--------------------------|
|  Universidad Norbert Wiener | DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN | | |
| | CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033 | VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01 | FECHA: 08/11/2022 |

Yo, Issam Hadri egresado de la Facultad de Ingeniería y Negocios y Escuela Académica Profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Cultura Organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa textil, Lima 2024” Asesorado por la docente: Mag. Vidal Nuñez, Brenda Orfelina DNI 46369708 ORCID: 0009-0009-1039-5361 tiene un índice de similitud de 19 (diecinueve) % con código 14912:464943199 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

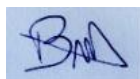
Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
Firma de autor 1

Nombres y apellidos del Egresado: Issam Hadri
DNI: 49027287



.....
Firma

Asesora: Brenda Orfelina Vidal Nuñez
DNI: 46369708

Lima, 06 de junio de 2025

Dedicatoria:

Dedico este trabajo a mis seres queridos, quienes han sido mi fuente de fortaleza e impulso a lo largo de mi formación profesional.

Índice

| | |
|---|----|
| Resumen | 8 |
| (Abstract)..... | 9 |
| Introducción..... | 10 |
| Capítulo I: Antecedentes y Descripción de la empresa | 11 |
| 1.1 Reseña de la Empresa..... | 11 |
| 1.2 Ubicación y actividad empresarial..... | 12 |
| 1.3 Misión, visión y valores de la empresa..... | 13 |
| 1.4 Descripción del puesto desarrollado y su entorno | 13 |
| 1.5 Problemática y objetivos trazados..... | 17 |
| Capítulo II: Fundamento del tema elegido..... | 20 |
| 2.1 Bases Teóricas | 20 |
| 2.2 Marco Conceptual | 23 |
| 2.3. Antecedentes | 24 |
| 2.4 Justificación de la metodología escogida | 28 |
| Capitulo III: Aporte y Desarrollo de la Experiencia | 30 |
| 3.1 Diagnóstico de la situación problemática..... | 30 |
| 3.2 Desarrollo de la experiencia | 32 |
| 3.3 Modelo de la propuesta o solución | 38 |
| 3.4 Resultados | 45 |
| Conclusiones..... | 54 |
| Recomendaciones..... | 55 |
| Referencias bibliográficas | 56 |
| Anexos | 58 |

Índice de figuras

| | | |
|------------|--|----|
| Figura 1. | Logotipo de la empresa | 12 |
| Figura 2. | Ubicación geográfica de la empresa | 12 |
| Figura 3. | Organigrama de la empresa | 15 |
| Figura 4. | Diagnóstico de la problemática..... | 31 |
| Figura 5. | Solución de la problemática | 32 |
| Figura 6. | Cuestionario de cultura organizacional y desempeño laboral | 37 |
| Figura 7. | Resultado de cuestionario | 47 |
| Figura 8. | Cultura Organizacional | 48 |
| Figura 9. | Identidad..... | 49 |
| Figura 10. | Motivación..... | 50 |
| Figura 11. | Desempeño Laboral | 51 |
| Figura 12. | Compromiso | 52 |
| Figura 13. | Iniciativa..... | 53 |

Índice de tablas

| | | |
|----------|------------------------------|----|
| Tabla 1. | Cultura Organizacional | 48 |
| Tabla 2. | Identidad..... | 49 |
| Tabla 3. | Motivación | 50 |
| Tabla 4. | Desempeño Laboral | 51 |
| Tabla 5. | Compromiso | 52 |
| Tabla 6. | Iniciativa | 53 |

Índice de Anexos

| | |
|--|----|
| Anexo 1. Constancia de autorización..... | 58 |
|--|----|

Resumen

Este informe de suficiencia profesional detalla la experiencia adquirida como asistente administrativo en una empresa textil ubicada en Lima, bajo el título: Cultura Organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa textil, Lima 2024.

El estudio se enfocó en analizar la conexión entre la cultura interna de la organización y el desempeño del equipo. La problemática abordada consistió en la necesidad de fortalecer aspectos como la identidad, la motivación, el compromiso y la iniciativa del personal para optimizar los resultados obtenidos.

Se utilizó un enfoque metodológico cuantitativo, descriptivo y correlacional. Mediante encuesta a 40 colaboradores para evaluar factores mencionados. Los resultados reflejaron un nivel alto de cultura interna y desempeño del equipo en mayoría de los encuestados, lo que valida las estrategias aplicadas.

Las acciones realizadas incluyeron programas de reconocimiento, talleres de valores, dinámicas de integración, planes de liderazgo y sistemas de incentivos, articulando la práctica con las teorías de autores como Handy, Schein, Herzberg, McClelland, Adam, Skinner, Campbell y Chiavenato.

El cumplimiento de funciones administrativas permitió aplicar conocimientos de gestión documental, atención al cliente, apoyo en capacitaciones y seguimiento de indicadores, fortaleciendo las habilidades profesionales.

Se concluye que una cultura organizacional sólida, basada en valores y motivación, contribuye significativamente a mejorar el rendimiento laboral. Se proponen recomendaciones consolidar estas mejoras a largo plazo.

Palabras clave: Cultura organizacional, desempeño laboral, identidad, motivación, compromiso, iniciativa.

(Abstract)

This professional proficiency report details the experience acquired as an administrative assistant in a textile company located in Lima, under the title: Organizational Culture and Work Performance of Employees in a Textile Company, Lima 2024.

The study focused on analyzing the connection between the organization's internal culture and team performance. The problem addressed consisted of the need to strengthen aspects such as staff identity, motivation, commitment, and initiative to optimize the results obtained.

A quantitative, descriptive, and correlational methodological approach was used. A survey of 40 employees was conducted to evaluate the aforementioned factors. The results reflected a high level of internal culture and team performance among the majority of respondents, which validated the strategies implemented.

The actions implemented included recognition programs, values workshops, integration dynamics, leadership plans, and incentive systems, aligning the practice with the theories of authors such as Handy, Schein, Herzberg, McClelland, Adam, Skinner, Campbell, and Chiavenato.

The performance of administrative functions allowed for the application of knowledge in document management, customer service, training support, and indicator monitoring, strengthening professional skills.

It is concluded that a strong organizational culture, based on values and motivation, contributes significantly to improving job performance. Recommendations are proposed to consolidate these improvements over the long term.

Keywords: Organizational culture, job performance, identity, motivation, commitment, initiative.

Introducción

El presente informe se basa en mi experiencia profesional durante el año 2024, y lleva por título: Cultura Organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa textil, Lima 2024. En este documento se identificaron diversas problemáticas y se definieron objetivos. El desarrollo de este informe brinda respuestas a los objetivos establecidos.

Se estructuraron tres capítulos que contienen información clave sobre la empresa y el desarrollo del trabajo, detallados a continuación:

En el capítulo I, se presenta una reseña de la empresa, su ubicación, actividades, misión, visión y valores, además de describir el puesto desempeñado y el organigrama por áreas. También se exponen la problemática y los objetivos generales y específicos planteados

En el capítulo II aborda el marco teórico, el marco conceptual, los antecedentes y la justificación de la metodología utilizada en la investigación.

En el capítulo III se expone el diagnóstico de la situación problemática, identificando el nivel cultura organizacional y evaluando el desempeño laboral. Además, se describen las acciones implementadas para abordar las dificultades detectadas en las áreas de trabajo, así como las propuestas de solución y resultados obtenidos.

Finalmente, se presentan las conclusiones derivadas del informe y recomendaciones prácticas.

Capítulo I: Antecedentes y Descripción de la empresa

1.1 Reseña de la Empresa

Mikatex confecciones EIRL, identificada con RUC 20610264612 pertenece al Sector Textil, ubicada en la zona comercial de Gamarra del distrito de La Victoria, es una empresa peruana dedicada a la confección textil, merchandising y otros servicios. Sus inicios se remontan a un pequeño taller establecido por su fundadora en Villa El Salvador.

Al inicio de las operaciones, la producción era baja, las primeras ventas se llevaron en ferias y en el mercado local, pero con perseverancia, compromiso y satisfacción hacia el cliente se logró consolidar en el mercado.

Posterior a ello, con mucho esmero y esfuerzo la empresa logró adquirir máquinas modernas que mejoraron la producción. Con ello se logró incrementar las ventas hacia otros mercados, diversificando sus productos a mayor escala con nuevas tendencias y atendiendo a los requerimientos del cliente.

La atención está centrada en los destinatarios finales del bien o servicio, tanto personas naturales como jurídicas. Los productos que confecciona son camisas, polos camiseros, polos con cuellos redondos y V, casacas, chalecos, ropa de seguridad, productos de merchandising, bolsos ecológicos; como confección de uniformes de colegios, uniformes para personal médico, industrial, seguridad y oficinas, además de diversos artículos publicitarios.

Hoy en día, goza de buena reputación debido a la calidad de sus confecciones y al desarrollo constante de nuevas ideas, comprometida con el medio ambiente y promoviendo el desarrollo empresarial.

Figura 1. Logotipo de la empresa



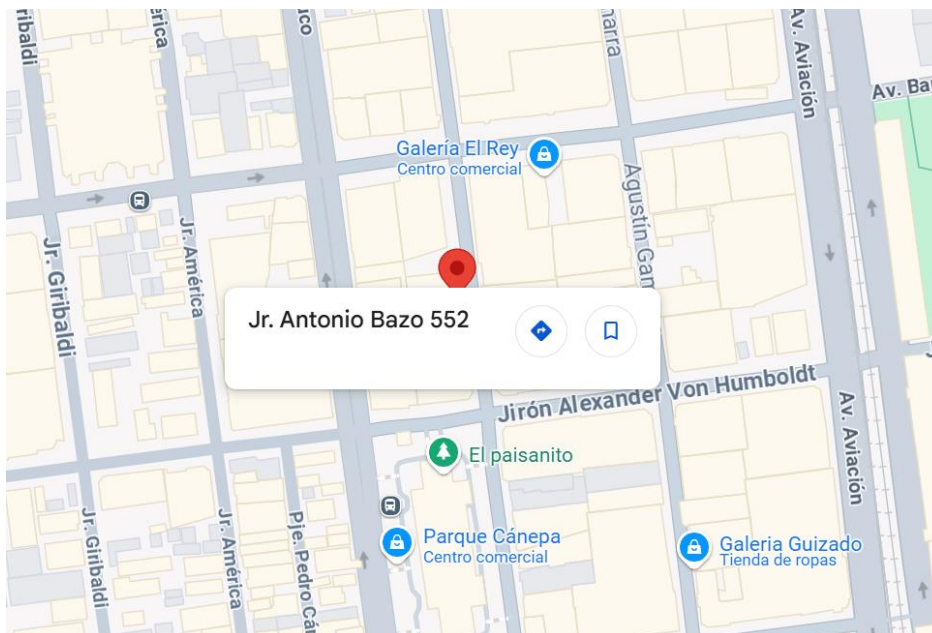
Nota: Extraído de la página Web de la empresa

1.2 Ubicación y actividad empresarial

La empresa textil se ubica en el Jr. Antonio Bazo N° 552 dentro del reconocido núcleo empresarial textil de Gamarra, situado en el distrito limeño de La Victoria.

La empresa ofrece una variedad de productos textiles con diseños innovadores, además desarrolla y fabrica sus propios productos textiles de calidad y a precios competitivos según lo requieran los clientes.

Figura 2. Ubicación geográfica de la empresa



Nota: Extraído de Google Maps

1.3 Misión, visión y valores de la empresa

Misión: Confeccionar productos textiles según el requerimiento de los clientes, con una variedad de insumos y personal altamente cualificado, otorgándoles productos de calidad.

Visión: Aspiramos consolidarnos como una empresa reconocida en el sector por la excelencia de nuestras prendas, además brindar una asesoría calificada en escoger los mejores productos para su confección.

Valores: La empresa se caracteriza por aplicar los siguientes valores como satisfacción de nuestros compradores, calidad del servicio, innovación de nuestros productos y trabajo en equipo.

1.4 Descripción del puesto desarrollado y su entorno

Según (Canchari, 2025), el sector textil ubicado en la zona comercial de Gamarra representa uno de los polos más importantes de manufacturas y ventas en el país, conformado en su mayoría (80%) por micro y pequeñas empresas (MYPES), alcanzando ventas por 3,224 millones de soles en el 2024, con más de 25000 empresas de diferentes rubros tanto comercial, fabricantes, contratistas y proveedores.

Según el INEI en su informe del 2017, el conglomerado empresarial de Gamarra generó alrededor de 80 mil 183 puestos de trabajo, de los cuales 84.2% corresponde a las microempresas, el 10.4 % a las pequeñas empresas y el 5.4% corresponden a las medianas y grandes empresas. Siendo Gamarra un eje estratégico de la economía peruana, es por ello que se debe promover el crecimiento del Sector Textil (Matienzo & Matienzo, 2018).

La empresa textil cuenta con una infraestructura que incluye oficinas administrativas, área de producción y almacén. Las instalaciones presentan condiciones adecuadas para el desempeño de labores administrativas, como ambientes ventilados, mobiliario ergonómico y herramientas básicas como computadoras, impresoras y acceso a internet.

El ambiente físico es organizado y distribuido de manera que permite una comunicación fluida entre las áreas administrativas, comercial y productiva. Además, se garantiza la seguridad del personal mediante señalización, salidas de emergencia y normas básicas de bioseguridad. Las condiciones de trabajo fomentan un entorno colaborativo y respetuoso, donde se promueve la puntualidad, el orden y la responsabilidad. Además de contribuir con el bienestar laboral.

La organización cuenta con 40 colaboradores, divididos en 3 áreas de trabajo bajo diversas modalidades de trabajo:

La gerencia (1):

- 1 titular gerente

El área administrativa (5)

- 1 contador
- 1 Administradora de Recursos Humanos
- 1 asistente administrativo
- 1 encargado de compras o abastecimiento
- 1 encargado de tesorería

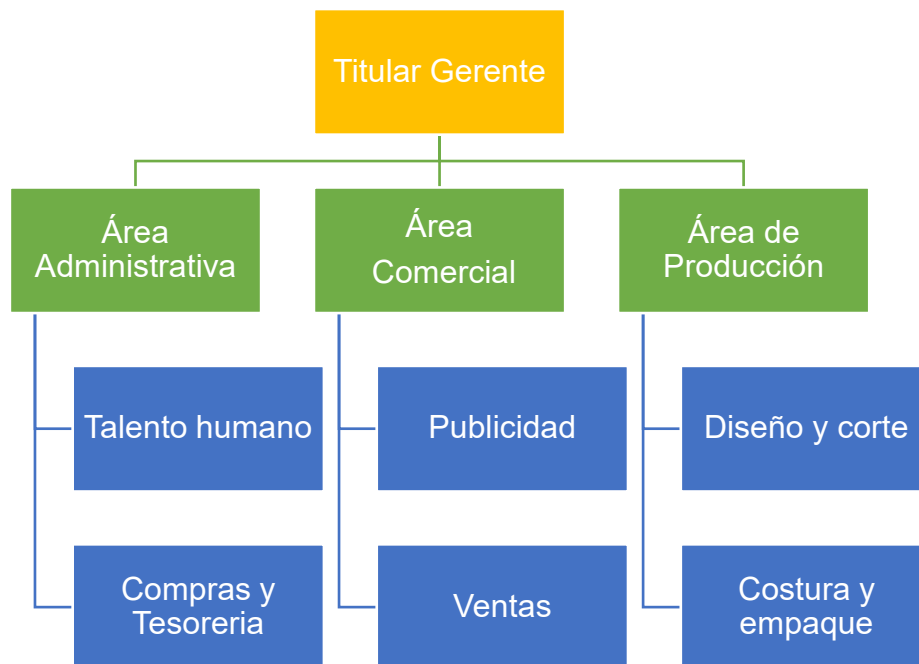
El área de ventas (5):

- 1 jefe de ventas
- 3 ejecutivos de ventas
- 1 encargado de publicidad y marketing

El área de producción (29):

- 1 supervisor
- 15 operarios de costura
- 4 operarios de corte
- 2 operarios de bordados y estampados
- 2 encargados de calidad
- 1 técnico de mantenimiento
- 2 encargados de empaquetados y almacenamiento
- 1 chofer
- 1 encargado de entregas

Figura 3. Organigrama de la empresa



Nota: Extraído del manual de la empresa

La empresa esta dirigido por el titular gerente quien es responsable de dirigir, planificar y organizar las operaciones, tomar decisiones enfocadas en la gestión empresarial, evalua sobre el desempeño de las áreas y representa a la empresa ante los clientes, empresas y diversas entidades.

El Área Administrativa está dividido por Talento humano, Compras y Tesorería, en lo que respecta a talento humano se encargan del reclutamiento, selección y capacitacion del personal, gestionar contratos, remuneraciones y beneficios sociales, promover la cultura organizacional entre los colaboradores, evaluar el desempeño laboral; compras y tesoreria tienen como responsabilidad asegurar el abastecimiento de insumos y materiales para la producción, control de ingresos y salidas de mercaderia, realizan los pagos a proveedores, elaboraran un control de stock, presupuesto y caja, además de pagos de impuestos y reportar los estados financieros.

Respecto al puesto de trabajo como Asistente administrativo en el área administrativa, se cumplen diversas funciones como el apoyo organizativo, operativo y manejo de documentación.

Como asistente administrativo, me desempeñé en diferentes funciones orientadas a la gestión integral del soporte organizacional. Entre ellas, se incluyó el manejo ordenado de documentos administrativos y contables como facturas, boletas, órdenes de compra y guías de remisión, así como el registro de ingresos y egresos menores (caja chica) y la coordinación con el contador para el reporte oportuno de documentación financiera. También me encargué de mantener actualizado los legajos del personal, gestionando contratos, asistencias y permisos. A nivel organizacional, coordiné reuniones, capacitaciones y eventos internos, además de difundir comunicados y cronogramas institucionales. Participé de manera proactiva en la creación de un entorno laboral ordenado y estimulante, facilitando actividades de cohesión que reforzaron la cultura organizacional centrada en la identidad y el compromiso del equipo. Además, colaboré en la evaluación del desempeño laboral, poniendo énfasis en el compromiso y la iniciativa de los empleados. También gestioné la atención de llamadas y visitas de proveedores y clientes, y supervisé el control de pedidos de insumos y materias primas fundamentales para el funcionamiento de la empresa.

Estas funciones me exigieron mantener una comunicación con las tres áreas como administrativa, comercial y productiva. Mi jefe inmediato era la administradora Licenciada Laura Cristina Valverde Arredondo, con quién coordinaba directamente las prioridades administrativas, la solución de incidencias internas y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El Área Comercial está dividido por publicidad y ventas, en lo que respecta a publicidad se encargan de diseñar estrategias de marketing y promocionar la marca, gestionar la página web y redes sociales; en relación a ventas se encargan de realizar las ventas a mayoristas y minoristas, mantener un adecuado y eficiente servicio al cliente, gestionar los pedidos y coordinar la entrega de los productos.

El Área de producción está dividido en diseño y corte, así como también costura y empaque, en lo que respecta a diseño y corte se encargan de crear diseños innovadores acorde a las necesidades y requerimientos de los clientes, supervisar los cortes, seleccionar materiales e insumos de calidad; en relación a costura y empaque se encargan de acoplar las prendas según los diseño,

controlar la calidad del armado, empacar los productos terminados, preparar los pedidos para su distribución

1.5 Problemática y objetivos trazados

A lo largo del tiempo, las organizaciones han enfrentado números desafíos importantes frente al incremento de sus capacidades en el entorno global cambiante y cada vez más competitivo, sin embargo, muchas empresas no se han podido adaptar al ritmo del requerimiento del mercado y las peticiones de los clientes, es por ello que muchas de ellas han fracasado en el transcurso de su funcionamiento, llegando a desaparecer del mercado comercial.

A nivel internacional un estudio ejecutado en diversas empresas de Sonora, en México nos recalca que la falta de cultura organizacional puede ser perjudicial para su desarrollo en el mercado competitivo, afectando el funcionamiento por inadecuadas tomas de decisiones al implementar estrategias comerciales frente a la competencia, endeudamiento financiero, conflictos internos, inadecuada planificación estratégica, liderazgo imperfecto, repercutiendo en un deficiente desempeño de sus funciones, es por ello resaltar en las empresas implementen oportunamente una cultura organizacional dentro de las organizaciones, de esta manera se fortalece los lazos e identidad con los trabajadores, permitiendo la integración entre los trabajadores, mejor rendimiento de sus capacidades, lo cual favorece en el crecimiento empresarial (Martínez Aragón et al., 2022).

Según el estudio realizado a los ejecutivos en el sector multitiendas en Chile nos indica que es indispensable que las entidades lleven una adecuada comunicación como parte de una Cultura organizacional, con ello también mejoran las relaciones e identidad de la organización ante el consumidor, resaltar el prestigio, imagen y compromiso ante el público objetivo, ya que no basta con solo incrementar las ventas sino llevar en alto el nombre de la entidad (Claro, 2021).

Según el estudio realizado en el Gobierno Regional de Arequipa, destaca la conexión entre clima organizacional frente al rendimiento profesional, es de vital importancia para todas las entidades implementar estrategias basadas en valores para tener un agradable ambiente de trabajo, además de ello se fortalece el compromiso entre los colaboradores, impulsa a desarrollar diversas competencias, potenciar habilidades de los integrantes, contribuye en mejorar las capacidades, además del reconocimiento al esfuerzo por los objetivos obtenidos (Escobedo, 2022).

Según (Yamakawa, 2020), en el aspecto local de Lima, nos indica que la cultura depende del comportamiento de las personas y su entorno, además que esto varía según las generaciones o edades que muchas veces no se adaptan a los grandes cambios, de igual manera sucede con las empresas de Lima, muchas de ellas se han visto afectadas, han fracasado o desaparecido del mercado debido a que no se han podido adaptar a los grandes cambios que la sociedad ha vivido debido a la Covid 19 y otros factores externos como internos a nivel global, además de repercutir en una insatisfacción laboral, falta de oportunidades o crecimiento profesional, siendo fundamental que las empresas implementen una adecuada cultura organizacional basada en hábitos, valores y normas de convivencia, donde sean más flexibles a los cambios, a la vez motivar a los equipos a trabajar de manera creativa, haciendo que sea un entorno agradable que permita desarrollar sus capacidades al máximo sea de manera remota o presencial, para ello es necesario que las organizaciones compartan buenas prácticas de convivencia, basadas en una adecuada comunicación y confianza que permita un trabajo organizado y alto nivel de calidad.

El ambiente corporativo y la eficiencia en el trabajo son elementos esenciales para empresas en diversos sectores, ya que brinda dentro de ellas, un grupo de valores, creencias y actitudes entre los colaboradores, que se ve reflejado en un buen servicio hacia el cliente, siendo el lugar de estudio una empresa textil dentro del Departamento de Lima, se intenta determinar el vínculo entre ambiente corporativo y eficiencia laboral.

Por último, expuesto la problemática se plantea ejecutar un análisis de manera descriptiva correlacional que calculó las variables Cultura Organizacional y la actuación laboral del equipo en una organización textil, con el propósito de identificar la relación entre ambas variables, se emplearon cuestionarios como herramienta para recolectar información en una empresa del sector textil.

Por consiguiente, se podrá buscar estrategias para resaltar la cultura organizacional entre los colaboradores, así lograr mejoras en su rendimiento hacia el cliente, es por ello que se plantea el problema general, los problemas específicos, el objetivo general y los objetivos específicos para sustentar el trabajo de suficiencia profesional:

Problema general

¿Qué relación existe entre cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa textil, Lima 2024?

Problemas específicos

¿Cómo identificar el nivel de cultura organizacional de los colaboradores de una empresa textil, Lima 2024?

¿Cómo evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa textil, Lima 2024?

Objetivo general

Determinar la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa textil, Lima 2024.

Objetivos específicos

Identificar el nivel de cultura organizacional de los colaboradores de una empresa textil, Lima 2024.

Evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa textil, Lima 2024.

Capítulo II: Fundamento del tema elegido.

2.1 Bases Teóricas

Cultura Organizacional

La cultura organizacional comprende el conjunto de valores, creencias, reglas, patrones de conducta compartidos por los integrantes de una organización, que guían su comportamiento y la manera en que toman decisiones. Según Edgar H. Schein (1985), la cultura organizacional se expresa en tres niveles: artefactos, valores adoptados, premisas básicas. Los artefactos representan el nivel superficial de la organización respecto a la arquitectura, logotipos, marca, procesos, estilo e imagen como se ve la organización, respecto a los valores estos incluyen normas estrategias, objetivos y filosofía de la organización. Finalmente, las premisas básicas se centran como el ambiente laboral, visión, misión, comportamiento que desarrollan los colaboradores dentro de la organización.

Charles Handy (1993), clasifica la cultura organizacional en cuatro aspectos basado en el poder, el rol, las tareas y la persona. La cultura respecto al poder lo considera como el control como eje central hacia toda la organización, respecto al rol corresponde a la forma de desempeñarse cada colaborador según sus atribuciones asignadas; en relación a las tareas lo considera como el trabajo en equipo, delegar funciones acatando con los objetivos de la entidad, también las personas como centro de la organización son eje principal para el buen funcionamiento de la organización, de acuerdo a las capacidades que tiene cada trabajador y los aportes que brindan a las organizaciones.

Chiavenato (2006), la cultura organizacional constituye un elemento esencial para fomentar la motivación, fortalecer la comunicación interna, impulsar la innovación y consolidar el compromiso del personal. Una cultura sólida permite generar cohesión interna entre los miembros de la organización y alinea los esfuerzos individuales hacia los objetivos corporativos.

Desempeño Laboral

El desempeño laboral implica el nivel en que un empleado cumple con las tareas y responsabilidades que han sido asignadas dentro de una organización. Campbell (1990), define el desempeño como un conjunto de conductas y comportamientos que los empleados ejecutan para alcanzar los objetivos planteados. Este enfoque permite evaluar no solo los resultados obtenidos, sino también los procesos y actitudes que los generan.

Chiavenato (2009), indica que rendimiento laboral está determinado por diversos factores: capacidades individuales, condiciones laborales, motivación, liderazgo y cultura organizacional. La cultura promueve la equidad, el aprendizaje continuo y la innovación impactada positivamente en los niveles de rendimiento, así se fortalece los vínculos con la organización.

Motivación y compromiso

Frederick Herzberg (1959), a través de su teoría de Higiene o de los dos factores higiénicos, recalca que tanto la satisfacción o insatisfacción repercuten en el trabajo y son influenciados por los dos factores siendo Higiénicos y Motivacionales, el primero factor abarca el ámbito externo (el salario, la política de la empresa, las relaciones interpersonales) y el segundo factor en el ámbito intrínseco siendo algo esencial para cualquier colaborador (el logro, el reconocimiento y la responsabilidad), siendo importante motivar a los colaboradores para reforzar los vínculos motivacionales.

David McClelland (1961), propone la teoría de las tres necesidades, nos plantea que los sujetos se motivan en su entorno laboral según tres necesidades que desarrollan con experiencia como: el deseo de alcanzar logros personales, el interés para establecer relaciones sociales positivas y la intención de influir o liderar al grupo, siendo estas necesidades las que influyen directamente en la conducta y rendimiento profesional, según el perfil de cada puesto, el entorno y la personalidad del colaborador. Es por ello que reconocer y alinear estas

necesidades con la gestión interna contribuye en fortalecer el desempeño laboral y fomentar un ambiente organizacional más productivo y motivador.

El compromiso organizacional, se refiere al grado en que el empleado se identifica con los propósitos y principios de la organización, ha sido planteado por diversos autores. Chiavenato, define ese enfoque como esencial para lograr el clima laboral armónico y orientado al logro. Un colaborador comprometido no solo cumple con sus responsabilidades, sino que también busca mejorar continuamente su entorno de trabajo.

Justicia organizacional y teoría de la equidad

John Stacey Adams (1963), propuso la teoría de la equidad, la cual sostiene que el rendimiento laboral de los colaboradores está fuertemente condicionado por la apreciación del trato justo en la empresa. Este juicio surge al comparar lo que aportan a su trabajo, como el esfuerzo, tiempo y habilidades, con lo que reciben a cambio, ya sea en términos salariales, beneficios o reconocimiento. Si los colaboradores sienten que existe un trato desigual o que su esfuerzo no es valorado de forma equitativa frente a sus compañeros, pueden experimentar insatisfacción, pérdida de motivación y una caída en su productividad. Es por ello, esta teoría subraya la necesidad de contar con políticas organizacionales justas, claras y coherentes, que fomenten un entorno laboral equilibrado, tanto la identidad corporativa como la eficiencia en las tareas asignadas.

Reforzamiento y conducta organizacional

Burrhus Frederic Skinner (1974), en su teoría del reforzamiento nos plantea un enfoque conductista, propone que el comportamiento de los trabajadores puede modificarse a través del reforzamiento positivo o negativo. En una organización, recompensar el buen desempeño con incentivos, reconocimientos o ascensos puede aumentar la probabilidad de que repita comportamientos productivos. La cultura organizacional que incorpora esta práctica puede generar un entorno motivador y orientado a resultados óptimos, beneficiando la eficiencia individual y colectiva.

2.2 Marco Conceptual

La **cultura organización** son conjuntos de valores y costumbres que reflejan la identidad de la empresa, basada en la comunicación efectiva, motivación del personal con ello impulsar el crecimiento persona, clave para alcanzar los objetivos y mejorar el rendimiento organizacional.

La **identidad** se construye a partir de los valores que los individuos desarrollan, siendo fundamental para la buena imagen de la empresa, para ello debe establecerse una eficiente comunicación todos los integrantes que lo conforman, además de fortalecer las costumbres institucionales, ya que son la esencia de toda empresa.

La **motivación** se define como parte fundamental para el crecimiento de la productividad, ya que los miembros asumen su rol en el cargo que ejecutan, que implique para ellos un crecimiento profesional para la línea de carrera implementando una innovación en el desarrollo de sus funciones que conlleve al éxito de compañías.

El **desempeño laboral** conlleva una responsabilidad activa por parte del personal en cumplir eficazmente las funciones asignadas, basado en el trabajo en equipo, demostrando iniciativa a los objetivos de la organización, proponiendo mejoras de cambios, resolviendo problemas y asumiendo nuevos retos.

El **compromiso** se define como el trabajo en equipo que desarrollan los colaboradores, que tienen como fin cumplir con los objetivos fijados por el ente, que implique mayor rendimiento de sus capacidades y lograr el éxito de la empresa.

La **iniciativa** se define como la capacidad que tiene el colaborador respecto a su liderazgo para asumir y afrontar cualquier conflicto que se presente en la organización, además de llevar una capacitación continua que vaya acorde al desempeño de sus funciones según el área de trabajo.

Los **valores institucionales** representan guías esenciales que influyen en la conducta y decisiones internas de la entidad. Estos valores como la responsabilidad, honestidad, calidad del servicio, innovación de nuestros productos y trabajo en equipo, ayudan a construir una identidad institucional sólida y unida entre equipos de trabajo hacia el cumplimiento de objetivos comunes.

El **liderazgo organizacional** se entiende como la influencia constructiva que ejercen los líderes sobre sus miembros, promoviendo la participación activa, el compromiso y la mejora continua. Dependiendo del estilo de liderazgo esto influye considerablemente en el clima laboral, el ambiente organizacional interno y el rendimiento del personal.

La **capacitación continua** consiste en el proceso mediante el cual los trabajadores amplían su saber, destrezas y habilidades para mejorar su desempeño en el trabajo. Este proceso no solo permite una actualización constante, sino que motiva a los trabajadores a una cultura organizacional orientada al aprendizaje e innovación.

Finalmente, **el empoderamiento del personal o empowerment**, es una estrategia que consiste en brindar mayor autonomía y responsabilidad a los trabajadores para que puedan tomar decisiones en sus respectivos ámbitos. Esta estrategia fomenta la confianza, fortalece el compromiso y mejora el desempeño individual y colectivo dentro de la organización.

2.3. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

(Bolaños, 2019), su estudio se realizó en Colombia titulado, “Caracterizar la cultura organizacional del área administrativa de una empresa”, esto les permitió valorar la interacción con el rendimiento global de la entidad, su enfoque de análisis fue descriptiva correlacional, los participantes fueron 25 colaboradores, aplicándoles el cuestionario, según sus dimensiones de la primera variable, se

obtuvo un puntaje de 3,4 con resultado positivo de facultamiento, el 2,8 con un resultado bajo respecto a la orientación al equipo y 3,13 resultado medio en desarrollo de capacidades.

Tuvo como objetivo descubrir el perfil de cultura del área administrativa y analizar cómo influye en las variables de desempeño organizacional, a su vez como ello impacta en los objetivos de la entidad. Se concluyó como resultado medio respecto a las características de la cultura que mantiene un equilibrio con la eficiencia de la compañía.

(López, 2020), la investigación se llevó a cabo en Ecuador bajo el título, “Diagnóstico la cultura organizacional y el desempeño laboral. Caso: INSELMED”, se empleó un método descriptivo, recolectando datos a través de encuestas aplicadas a 20 integrantes.

Los resultados fueron favorables ya que los miembros sienten y valoran la organización, reflejando mayor compromiso con las innovaciones y creatividad que identifica a la empresa. Se concluyó que los colaboradores sienten un compromiso con el trabajo en equipo de la organización.

(Pomavilla & Villa, 2021), el estudio se realizó en Ecuador titulado, “la cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial JYN de la ciudad de Cuenca, periodo 2019”, se empleó un enfoque descriptivo, recolectando datos a través de encuestas a 266 clientes respecto a 4 trabajadores que corresponde a 67 veces evaluaciones.

Se encontró que, si existe una adecuada vinculación entre los empleados y sus jefes, además consideran que las funciones respecto al desempeño laboral de los trabajadores lo consideran favorable hacia el crecimiento de la entidad, ya que impactó favorablemente en el rendimiento del personal, además de mantener una adecuada ética y puntualidad en relación a las habilidades desarrolladas.

(Pilligua & Arteaga, 2019) se desarrolló en Ecuador y tuvo como análisis, “valorar el clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de una empresa”, la investigación se desarrolló de manera descriptiva, mediante técnica cualitativa, a través de las encuestas a 87 colaboradores con un muestreo estratificado.

Se dio como resultado que el clima laboral era inadecuado, repercutiendo en el desempeño productivo de la empresa, por lo que se aplicó medidas correctivas para mejorar el ambiente laboral, considerando un mejor bienestar en los colaboradores, motivándolos, dándoles mayor confianza para mejorar su productividad.

Antecedentes nacionales

(Oscate & Zuñiga, 2021) el análisis se realizó en Pichanaqui departamento de Junín buscó alcanzar “determinar la relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de una cooperativa cafetera”, la metodología aplicada fue con una perspectiva cuantificable, básico, con método descriptivo y correlacional, de tipo no experimental, aplicada a 20 colaboradores en su totalidad mediante la encuesta.

Se identificó una fuerte correlación positiva, indicando una relación significativa entre las variables analizadas; a mayor desarrollo de la cultura organizacional, también se observa un mejor desempeño, subrayando la relevancia de fortalecer la cultura interna para optimizar el rendimiento del personal.

(Alhuay, 2019), se llevó a cabo en la ciudad de Lima siendo su objeto de estudio, “precisar la relación que existe entre clima organización y desempeño laboral de la unidad de cuidados intermedios neonatales del personal de un área de salud”, se definió su método como hipotético – deductivo, investigación de forma correlacional, diseño se aplicó de manera no experimental, corte transversal, aplicados a 100 trabajadores de salud.

Dando como resultado de acuerdo a las variables aplicadas que la mayoría del personal percibe la primera variable de clima organizacional con el 67%, según sus dimensiones el 60% resalto el lugar físico, el 73% se enfocó en valores y

virtudes; respecto a la segunda variable al desempeño se detectó fallas al 60%, en tanto el 40% competentes. Se concluyó en un enlace directo entre las unidades de cuidados intermedios neonatales, a su vez se relacionaron las dimensiones de ambiente social, valores y virtudes entre el personal de salud.

(Olano, 2021), se desarrolló en la ciudad e Bagua Grande, departamento de Amazonas, su objeto de estudio fue “establecer la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL Utcubamba”, se utilizó un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo, no experimental y de tipo transversal, aplicados a 100 colaboradores de la UGEL, quienes ejecutaron el cuestionario.

Se tuvo como resultado según las dimensiones valor organizacional el 22%, atención a los detalles al 21%, la comunicación al 11%, aspectos estratégicos al 8%, siendo superior al 50% como nivel bueno los resultados de las dimensiones aplicadas, resaltando al 68% los valores organizacionales, 62% aspectos estratégicos, 60% comunicación, 54% consideró los detalles y orientación a resultados, finalmente el 52% innovación y riesgo. Se concluyó que existe una influencia significativa y favorable entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral en los colaboradores de la UGEL Utcubamba.

(Xu, 2021) se realizó en la ciudad de Ica, departamento de Ica, su objeto de estudio fue “especificar la relación entre la Cultura Organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa minera de Ica”, siendo un enfoque de forma cuantitativo, se empleó un enfoque descriptivo-correlacional con un diseño metodológico no experimental, transeccional, los participantes fueron 322 trabajadores de la empresa entre ellos ciudadanos peruanos y chinos, quienes ejecutaron el cuestionario para ambos criterios, dando como resultado para la cultura organizacional resultó el 79.4%, para desempeño laboral resultó el 38.04%, para los ciudadanos chinos tienen un promedio superior a los ciudadanos peruanos.

Se finalizó en el estudio que existe un desarrollo positivo y de forma significativa la relación entre ambos criterios de estudio, además se verificó que las dimensiones motivación, valores, identificación se han vinculado significativamente de manera favorable con el rendimiento en el trabajo, además

se resalta la importancia de un clima organizacional sólida para mejorar el rendimiento laboral entre diferentes miembros multiculturales.

(Aizana et al., 2021) en el estudio se dio en Chanchamayo, departamento de Junín, teniendo como propósito principal “establecer el grado de relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en una Municipalidad”, la metodología empleada fue de tipo básica, con un enfoque deductivo y diseño correlacional, no experimental y de corte transversal, la información fue recopilada a través de encuestas a 16 integrantes, tuvo como resultado que el 81,3% señalo una relación muy optima respecto a la contacto con la entidad y la productividad laboral, el 56,3% menciono que el trabajo colaborativo y desarrollo laboral tiene una relación optimo, y el 81,3% recalco que la motivación y desempeño laboral tienen una relación muy óptima.

Se concluyó que hay una conexión significativa y favorable entre el clima organizacional y el rendimiento laboral en la Municipalidad, destacando la importancia de los factores de motivación y trabajo en equipo, incidiendo positivamente en la productividad del personal.

(Zevallos, 2022) se realizó en Los Olivos, Lima, con el objetivo de “determinar la relación entre la cultura organizacional y desempeño laboral en un estudio contable”, el análisis se llevó a cabo con un diseño no experimental, enfoque cuantitativo, corte transversal y descriptivo correlacional, encuestando a 8 miembros.

Se tuvo como resultado una relación positiva débil entre los criterios de análisis, por lo que se determinó que entre los trabajadores tuvieron pérdida de interés en el cumplimiento de sus funciones, por lo que se identificaron áreas por mejorar en el entorno organizacional, ya que ello impacta en la productividad del equipo.

2.4 Justificación de la metodología escogida

El presente informe se desarrolla en base a mi experiencia profesional y formación académica adquiridas en lo largo de estos años cursado en esta casa de estudio, estas propuestas de mejora buscan, en términos generales,

identificar la vinculación entre el ambiente corporativo y el rendimiento laboral del personal en una empresa textil.

Teórica

El presente estudio se sustenta en teorías reconocidas sobre cultura organizacional y desempeño laboral, como las propuestas de Charles Handy, Edgar H. Schein, Herzberg, McClelland, John Stacey Adams, Burrhus Frederic Skinner, Campbell y Chiavenato, las cuales permiten entender el funcionamiento interno de las organizaciones y cómo impacta en el rendimiento del personal. Estas bases teóricas aportan al marco conceptual necesario para interpretar los resultados de manera fundamentada.

Práctica

La investigación responde a una problemática real detectada en la empresa textil, donde se evidencian deficiencias en el funcionamiento interno de las organizaciones y cómo impacta en el rendimiento del personal. Por tanto, la ejecución práctica del estudio busca generar propuestas de mejora que puedan implementarse directamente en el entorno laboral, contribuyendo a la eficiencia y satisfacción de los colaboradores.

Metodológica

Se empleó un enfoque cuantitativo descriptivo-correlacional, adecuado para medir y describir de forma precisa el ambiente interno de la empresa y su impacto en la productividad del personal. Esta metodología permite analizar los datos objetivos a través de encuestas, facilitando una evaluación clara, sistemática y ordenados, que puedan repetirse en futuras investigaciones.

Capítulo III: Aporte y Desarrollo de la Experiencia

En este capítulo se tratarán tres aspectos principales: primero, el diagnóstico de la problemática, identificando las deficiencias relacionadas con el ambiente organizacional y el rendimiento del personal; segundo, el desarrollo de mi experiencia profesional en el área administrativa, donde se implementaron estrategias de cambio; y finalmente, la presentación de un modelo de propuestas o solución fundamentado en mi conocimiento y en teorías de diversos autores.

3.1 Diagnóstico de la situación problemática

El análisis de la situación actual desarrollada en la empresa textil, respecto a la cultura organizacional, se pudo identificar los siguientes aspectos:

Se pudo apreciar falta de identidad hacia la empresa, donde los colaboradores no se sentían valorados, ni se garantizaba un trato justo por parte de sus superiores, además no se fomentaba el respeto mutuo, y los jefes no se preocupaban por preservar la imagen de la empresa, también se pudo evidenciar que la comunicación entre los colaboradores era deficiente lo cual creaba barreras de comunicación entre los niveles de mando, por lo que dificultaba la integración en el entorno laboral, a la vez que la organización no proporcionaba una información periódica sobre los objetivos y metas alcanzadas.

Otro aspecto es la baja motivación, por lo que la empresa no se esforzaba por preservar y fomentar las buenas costumbres en el ambiente laboral, a la vez los colaboradores no sentían que su esfuerzo era reconocido ni recibían motivación para realizar sus tareas de manera adecuada, la organización no priorizaba la productividad ni ofrecía condiciones óptimas de trabajo, tampoco promovía iniciativas en la participación activa e impulsar propuestas de mejora por áreas, también existía incertidumbre por la estabilidad laboral, lo que afectaba la continuidad en los diferentes procesos.

Respecto al desempeño laboral en la empresa textil, se pudo evaluar los siguientes aspectos:

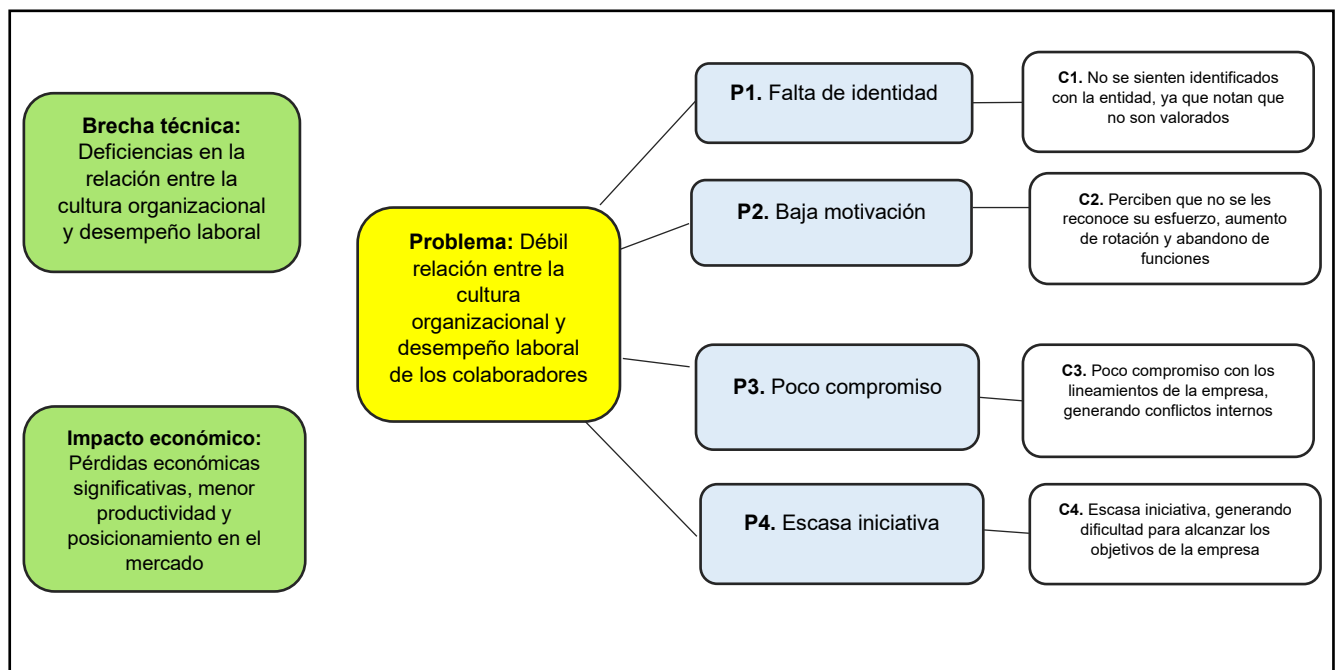
Se pudo registrar poco compromiso hacia la empresa, ya que no se promovía un nivel de responsabilidad ni incentivos con las metas organizativas, la colaboración grupal y la integración entre las áreas eran deficientes, los jefes no

fomentaban un buen desempeño ni participaban activamente en la cohesión de los equipos.

Por otra parte, se tenía escasa iniciativa, ya que la empresa no promovía el cumplimiento de las tareas asignadas, los colaboradores no recibían una formación continua para mejorar su desempeño o capacitaciones de manera efectiva, no se impulsaba un liderazgo adecuado, carecían de empatía en la conciliación de diferencias, lo cual dificultaba la gestión de controversias, los colaboradores no contaban con estrategias para manejar situaciones conflictivas dentro del negocio.

A continuación, se aclara la figura del diseño de identificación del problema:

Figura 4. Diagnóstico de la problemática

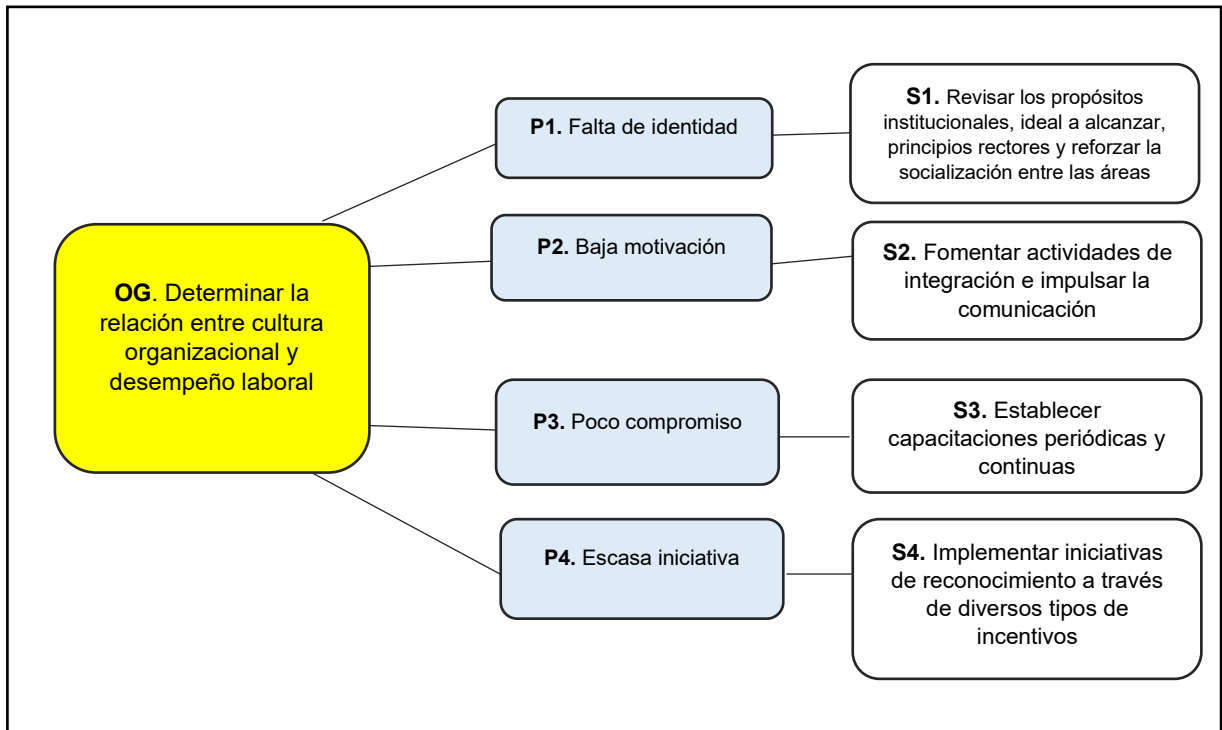


Nota: Elaboración propia según la identificación de la problemática

Como se puede apreciar en la figura 4 al existir una débil relación entre la cultura organizacional y desempeño laboral, puede desencadenar múltiples situaciones negativas y perjudiciales para empresa.

A continuación, en la figura 5, podemos detallar alternativas de solución, como parte de las estrategias de mejora en la empresa.

Figura 5. Solución de la problemática



Nota: Elaboración propia según la solución de la problemática

3.2 Desarrollo de la experiencia

Durante el desarrollo de mi recorrido profesional en la empresa textil, desarrollé habilidades claves en la gestión documental, coordinación entre áreas y fortalecimiento del clima organizacional. Aprendí a priorizar las tareas en contextos de presión, manejar conflictos laborales y comunicación efectiva entre diferentes niveles jerárquicos. Este proceso no sólo me permitió fortalecer mis competencias profesionales como el liderazgo organizacional, la gestión del cambio, empatía y capacidad de adaptación. Estas habilidades hoy forman parte fundamental de mi perfil profesional.

Durante el desarrollo de mis funciones como asistente administrativo, se evidenció la aplicación práctica de varios conceptos teóricos abordados en el marco teórico, especialmente lo que concierne al entorno organizacional y ejecución de tareas. A continuación, se expone como se vinculan directamente las actividades desarrolladas con las principales teorías y autores revisados:

Cultura organizacional (Charles Handy Y Edgar Schein):

El diseño y la promoción de talleres sobre valores, la difusión de normas de convivencia y la implementación de boletines informativos se fundamentan en los modelos de cultura organizacional de Handy y Schein. Según Schein, la cultura se transmite mediante artefactos, valores y supuestos compartidos. Estas acciones buscaron visibilizar los valores institucionales (nivel intermedio), fortalecer el sentido de pertenencia.

Motivación (Herzberg, McClelland y Skinner):

La implementación de incentivos y el reconocimiento al desempeño responde al enfoque de logros personales y liderazgo conectado con McClelland, quien propone la motivación del logro, afiliación y poder. En cuanto al condicionamiento operante de Skinner, se aplicó el refuerzo positivo (bonificaciones, reconocimientos) para repetir conductas deseadas.

Equidad y justicia organizacional (John Stacey Adams):

El desarrollo de criterios objetivos para la asignación de incentivos buscó mantener el equilibrio percibido entre el esfuerzo y la recompensa. Adams sostiene que las percepciones de equidad afectan directamente la satisfacción y compromiso del trabajador, lo cual se evidenció en los resultados de desempeño.

Desempeño laboral (Campbell y Chiavenato):

Las acciones de capacitación, liderazgo, evaluación de desempeño e innovación responden a la teoría de Campbell, quien afirma que el rendimiento es un papel motivacional, con habilidades y dentro del entorno de trabajo. Chiavenato, por su parte, destaca la importancia de integrar la gestión humana a los objetivos organizacionales, lo cual se tradujo en la articulación

entre áreas (administrativa, comercial y productiva) y en la atención sistemática a los colaboradores.

Gracias a la aplicación de estas teorías en un contexto real, no solo se fortalecieron las practicas internas de la empresa, sino que también se desarrollaron habilidades claves para el desarrollo como futuro profesional en Administración y dirección de empresas.

A continuación, se desarrolla las actividades implementadas, teniendo en cuenta las bases teóricas de los autores revisados, ejecutadas por trimestres en el año 2024:

Desarrollo cronológico de la experiencia

En el primer trimestre (enero a marzo 2024): Inicio de estrategias de Cultura Organizacional.

| Funciones Realizadas | Habilidades Duras | Habilidades Blandas |
|---|---|--|
| Diseño e implementación de programas de reconocimiento laboral. | Gestión de recursos humanos, elaboración de sistemas de incentivos. | Motivación, empatía, pensamiento positivo. |
| Socialización de normas de convivencia y ética institucional. | Redacción de reglamentos, coordinación con RR.HH. | Comunicación asertiva, liderazgo ético |
| Apoyo en talleres sobre valores organizacionales. | Manejo de presentaciones, uso de herramientas de capacitación. | Trabajo colaborativo, apertura al cambio. |

En el segundo trimestre (abril a junio 2024): Fortalecimiento de comunicación e integración interna.

| Funciones Realizadas | Habilidades Duras | Habilidades Blandas |
|---|--|--|
| Redacción de boletines internos, sobre metas alcanzadas. | Redacción técnica, diseño gráfico básico (canva, Word) | Claridad comunicativa, enfoque organizacional. |
| Coordinación de planes de liderazgo e integración con jefes de áreas. | Gestión de coaching, planificación de capacitaciones | Liderazgo inspirador, proactividad |
| Organización de dinámicas grupales e integración. | Logística de eventos, manejo de cronogramas. | Relaciones interpersonales, gestión emocional. |

En el tercer trimestre (julio a setiembre 2024): Desarrollo profesional, motivación e innovación.

| Funciones Realizadas | Habilidades Duras | Habilidades Blandas |
|--|---|---|
| Apoyo en la gestión de talleres de capacitación y liderazgo. | Planeamiento, contacto con capacitadores. | Facilitación de grupos, orientación al aprendizaje. |
| Diseño de criterios para bonificaciones e incentivos | Excel, indicadores de desempeño | Imparcialidad, reconocimiento del esfuerzo |
| Coordinación de propuestas de mejora continua. | Elaboración de buzones físicos y digitales, clasificación de ideas. | Pensamiento creativo, iniciativa |

En el cuarto trimestre (octubre a diciembre 2024): Consolidación del desempeño laboral.

| Funciones Realizadas | Habilidades Duras | Habilidades Blandas |
|---|---|--|
| Actualización de manuales de funciones por puesto. | Redacción técnica, estructura organizativa. | Orden, enfoque a resultados. |
| Ejecución de instrumentos diagnósticos sobre el entorno organizacional y el rendimiento laboral, seguido del estudio de resultados. | Elaboración de encuestas, tabulaciones de datos. | Escucha activa, pensamiento crítico |
| Realización de reuniones de retroalimentación. | Técnicas de evaluación cualitativa, actas de reunión. | Comunicación empática, resolución de conflictos. |

Figura 6. Cuestionario de cultura organizacional y desempeño laboral

Cuestionario de Cultura Organizacional y Desempeño Laboral

Estamos realizando una encuesta con la finalidad de determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores.

Esta encuesta es completamente anónima con lo que garantizamos la confidencialidad de sus respuestas, asimismo agradeceremos responda todas las preguntas con sinceridad, puesto que, su colaboración es de gran importancia para las mejoras en la empresa.

| LEYENDA | | | | |
|--------------|-------------------|----------------------|---------------------|----------------|
| Nunca (1) | Casi nunca (2) | Algunas veces (3) | Casi siempre (4) | Siempre (5) |

| N° | | PREGUNTAS | | | | |
|-------------------------------|--|-----------|----------|----------|----------|----------|
| Cultura Organizacional | | | | | | |
| Identidad | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Te sientes valorado por la organización y consideras que hay un trato justo de los jefes hacia los colaboradores | | | | | |
| 2 | La empresa promueve el respeto mutuo entre los jefes y colaboradores, sin distinción alguna | | | | | |
| 3 | Los jefes tienen cuidado en preservar la imagen de la empresa hacia los demás colaboradores | | | | | |
| 4 | Los colaboradores mantienen una buena comunicación para facilitar la integración en la empresa | | | | | |
| 5 | La organización informa periódicamente a sus colaboradores sobre los objetivos y metas cumplidas | | | | | |
| Motivación | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Sientes que la empresa se preocupa en preservar y fomentar las buenas costumbres entre todos los colaboradores | | | | | |
| 7 | Sientes que reconocen tu esfuerzo y te motivan para que desarrolles de forma adecuada las tareas asignadas | | | | | |
| 8 | Sientes que la empresa se preocupa por lograr la productividad y ofrecer condiciones de trabajo adecuado | | | | | |
| 9 | La empresa promueve la innovación para mejorar la realización de tareas y te motivan para presentar propuestas de mejoras | | | | | |
| 10 | La empresa ofrece estabilidad para tener una línea de carrera hacia el futuro | | | | | |
| Desempeño Laboral | | | | | | |
| Compromiso | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | La empresa fomenta un alto nivel de responsabilidad para el cumplimiento de los objetivos | | | | | |
| 12 | Te sientes comprometido a cumplir con los objetivos de la empresa | | | | | |
| 13 | La empresa fomenta el trabajo en equipo e integración de todas las áreas | | | | | |
| 14 | Los jefes promueven el buen desempeño y participan activamente en mantener la integración entre los equipos de trabajo | | | | | |
| Iniciativa | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Una capacitación efectiva ayuda a cumplir con las tareas asignadas | | | | | |
| 16 | Sientes que los colaboradores deberían recibir capacitación permanente para fortalecer su desempeño laboral | | | | | |
| 17 | Sientes que tus jefes promueven un adecuado liderazgo y consideras que tienes habilidades para el desarrollo de las tareas | | | | | |
| 18 | Sientes que los colaboradores se sienten identificados con el liderazgo de la empresa para mejorar el desempeño laboral | | | | | |
| 19 | Los colaboradores tienen empatía al momento de resolver algún conflicto en el desarrollo de las tareas | | | | | |
| 20 | Cuentas con las estrategias necesarias para manejar situaciones de conflictos en la empresa | | | | | |

3.3 Modelo de la propuesta o solución

La estructura de la solución planteada está orientada por referentes teóricos clásicos de la administración y el comportamiento organizacional.

En primer lugar, se abordó la estructura cultural interna desde la propuesta de Edgar H. Schein, fomentando una cultura basada en artefactos visibles (como manuales y símbolos institucionales), valores adoptados (como el respeto, el trabajo en equipo) y premisas básicas (visión, ambiente laboral positivo). Esto permitió rediseñar la identidad organizacional y promover comportamientos acordes con la filosofía institucional.

A través del modelo de Charles Handy, se interpretaron los estilos culturales existentes, predominando una cultura de tipo rol, la cual fue equilibrada mediante la implementación de una cultura tarea, más flexible y colaborativa, promoviendo el liderazgo distribuido y trabajo por objetivos.

La motivación laboral, elemento clave del desempeño, fue intervenida mediante programas de reconocimiento, incentivos y capacitaciones, aplicándose el enfoque bifactorial de la motivación por Herzberg, diferenciando entre condiciones higiénicas (como ambiente físico, relaciones) y motivadores internos (como logros y responsabilidades). Se observaron mejoras en el nivel de agrado y fidelidad de los colaboradores.

Asimismo, en concordancia con el enfoque de las motivaciones humanas propuesto por McClelland, se fomentaron espacios donde los colaboradores pudieran expresar su deseo de logro, pertenencia e influencia, al crear canales de participación y reconocer públicamente las contribuciones individuales, lo cual incrementa la autoestima y el sentido de pertenencia.

La percepción de la justicia en los procesos internos fue analizada bajo el modelo de justicia organizacional de Adams, procurando establecer criterios claros y equitativos para los beneficios y promociones. Este enfoque redujo la rotación laboral y elevó la percepción de equidad y transparencia.

Por otro lado, se aplicaron estrategias de refuerzo positivo, en base a los principios del condicionamiento operante de B.F. Skinner, al reforzar las conductas deseadas a través de incentivos y reconocimiento, fortaleciendo

así hábitos de responsabilidad, puntualidad y compromiso con los objetivos institucionales.

El análisis del desempeño laboral se orientó según el modelo de Campbell, evaluando comportamiento específicos y medibles como la eficiencia, la adaptabilidad y el cumplimiento de metas. A partir de esto, se establecieron indicadores de productividad que permitieron una retroalimentación continua.

Finalmente, siguiendo los aportes de Idalberto Chiavenato, se implementaron procesos de manejo del recurso humano que promovieron el desarrollo integral del personal, articulando cultura organizacional con prácticas de capital humano como la capacitación, medición del rendimiento y los planes de carrera.

La aplicación de estos enfoques teóricos no solo facilitó soluciones efectivas dentro de la organización, sino que ayudó a comprender de manera práctica como la teoría se traduce en acciones tangibles que generan impacto real en el clima y desempeño organizacional.

En el desarrollo del modelo se identificaron conflictos reales relacionadas con una cultura organizacional débil, escasa motivación y falta de comunicación y articulación entre áreas, lo cual generaba retrasos en los pedidos. Frente a ello, propuse implementar reuniones semanales de coordinación y diseñé un formato compartido para el seguimiento de pedidos, esta acción redujo los retrasos o confusiones reportadas y mejoró la colaboración entre áreas. Otro aspecto fue la desmotivación en el personal de producción, por lo que promoví un sistema informal de reconocimiento mensual, destacando logros en los comunicados internos, lo cual fue bien recibido por el personal y la jefatura.

Frente a esta situación, se propusieron e implementaron una serie de acciones que fueron realizadas por trimestres en el año 2024:

En el primer trimestre de enero a marzo 2024, se dio inicio a la implementación de estrategias orientadas al fortalecimiento de la cultura interna empresarial. En esta etapa, se diseñaron e implementaron programas de reconocimiento al desempeño. Paralelamente, se promovió la socialización de normas de

convivencia y ética institucional. Asimismo, se apoyó en la ejecución de talleres sobre valores organizacionales.

En el segundo trimestre de abril a junio 2024, las acciones se centraron en reforzar la comunicación interna y la integración del equipo. Se elaboraron boletines informativos donde se reportaban los logros y metas alcanzadas. También se realizaron coordinaciones para la elaboración de planes de liderazgo e integración con jefes de áreas. Finalmente, se organizaron dinámicas grupales orientadas a promover la interacción entre áreas, fortaleciendo la gestión emocional y las relaciones interpersonales.

Siguiendo en el tercer trimestre de julio a setiembre 2024, las funciones se enfocaron en el desarrollo profesional, la motivación del personal y la promoción de la innovación. Se colaboró en la organización de talleres de capacitación y liderazgo. Se definieron criterios objetivos para la asignación de bonificaciones e incentivos según los indicadores de desempeño. También se coordinó la implementación de un sistema para canalizar propuestas de mejora continua, clasificando las ideas e incentivando la creatividad y la proactividad de los colaboradores.

Finalmente, durante el cuarto trimestre de octubre a diciembre 2024, las funciones estuvieron orientadas a consolidar los avances en desempeño laboral. Se actualizaron los manuales de funciones por puesto. Además, se diseñaron y aplicaron encuestas de cultura interna y eficiencia en el trabajo, analizando los hallazgos obtenidos. También se llevaron a cabo reuniones de retroalimentación con los equipos de trabajo.

A lo largo del año 2024, se ha logrado implementar una serie de acciones estratégicas que han contribuido significativamente a fortalecer cultura interna y eficiencia en el trabajo dentro de la organización. Entre los avances más destacados se encuentran:

- El programa de reconocimiento laboral.
- La optimización de los canales de comunicación interna mediante boletines informativos y reuniones periódicas.
- El diseño de incentivos y el impulso de actividades de integración.

- La implementación de procesos de retroalimentación y fortalecimiento del liderazgo.

No obstante, aún persisten retos que deben abordarse a plazo corto y mediano, entre ellos:

- Fortalecer la intervención constante de todos los niveles jerárquicos en la determinación de acciones y el avance progresivo.
- Mejorar la sistematización de procesos de revisión del entorno laboral y eficiencia individual.
- Potenciar la financiación para la formación continua y planes de carrera personalizados.
- Consolidar una cultura de innovación con canales permanentes para propuestas de mejora.

Se tiene previsto una proyección y acciones futuras en los próximos 12 a 24 meses como:

- Diseñar una plataforma digital para sugerencias y feedback continuo
- Aplicar encuestas trimestrales de satisfacción y compromiso laboral.
- Establecer un comité de cultura organizacional conformado por representantes de distintas áreas-
- Formalizar el programa de línea de carrera con capacitaciones personalizadas y promociones internas programadas.
- Evaluar periódicamente el impacto de las iniciativas de liderazgo mediante indicadores de productividad, rotación y clima laboral.

El desarrollo de estas actividades estuvo orientada al fortalecimiento de la cultura interna y eficiencia en el trabajo. Se ejecutaron acciones como el reconocimiento laboral, talleres, emisión de boletines informativos y la implementación de incentivos, entre otros. A continuación, se detalla la estructura, presupuesto y responsables.

La estructura de las acciones que se distribuyeron a lo largo del año 2024 en cuatro fases progresivas:

| Trimestre | Actividades claves | Responsables |
|------------------|--|--|
| T1 (Ene-Mar) | Lanzamiento de programas de reconocimiento, talleres de convivencia y valores. | Área administrativa, RR.HH., Psicólogo organizacional. |
| T2 (Abr-Jun) | Boletines mensuales, planificación de liderazgo, dinámicas de integración. | Jefes de áreas, asistente administrativo. |
| T3 (Jul-Set) | Capacitaciones, incentivos, sistema de propuestas de mejora | Psicólogo organizacional, área administrativa, RR.HH. |
| T4 (Oct-Dic) | Actualización de manuales, aplicación de encuestas, retroalimentación | Área administrativa, RR.HH., Psicólogo organizacional. |

El presupuesto de las actividades realizadas en el año 2024:

| Actividades | Costo | Responsables |
|---------------------------------|--------------|----------------------------|
| | S/ | |
| Reconocimiento laboral | 3600 | Talento humano |
| Talleres de ética y convivencia | 2000 | Facilitadores externos |
| Boletines y encuesta | 2400 | Talento humano |
| Integración de equipos | 2400 | Encargados por área. |
| Capacitaciones técnicas | 2000 | Facilitadores externos |
| Desarrollo de línea de carrera | 1000 | Dirección y jefes de áreas |
| Total | 13400 | |

El impacto de la propuesta se midió a través de encuestas, considerando la línea base: Cultura organizacional, identidad, motivación, desempeño laboral, compromiso e iniciativa.

La comparación cuantitativa entre los resultados antes y después de la implementación, en porcentajes y frecuencia de niveles (bajo, medio, alto).

El análisis comparativo de los indicadores de éxito que se pudo evidenciar antes y después de la propuesta:

| Bases | Antes de la propuesta | Después de la propuesta | Cambio observado |
|------------------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| Cultura organizacional | 50% alto | 65% alto | Más 15% de mejora en percepción |
| Identidad | 40% medio | 52.5% medio | Aumento notable en la identificación |
| Motivación | 55% alto | 65% alto | Mejora leve pero positiva |
| Desempeño laboral | 55% alto | 70% alto | Mayor rendimiento |
| Compromiso | 43% alto | 55% alto | Refuerzo del sentido de pertenencia |
| Iniciativa | 54% alto | 65% alto | Mejor participación y liderazgo |

KPIs (indicadores claves de desempeño)

Se definieron los siguientes indicadores para evaluar la eficacia de las acciones:

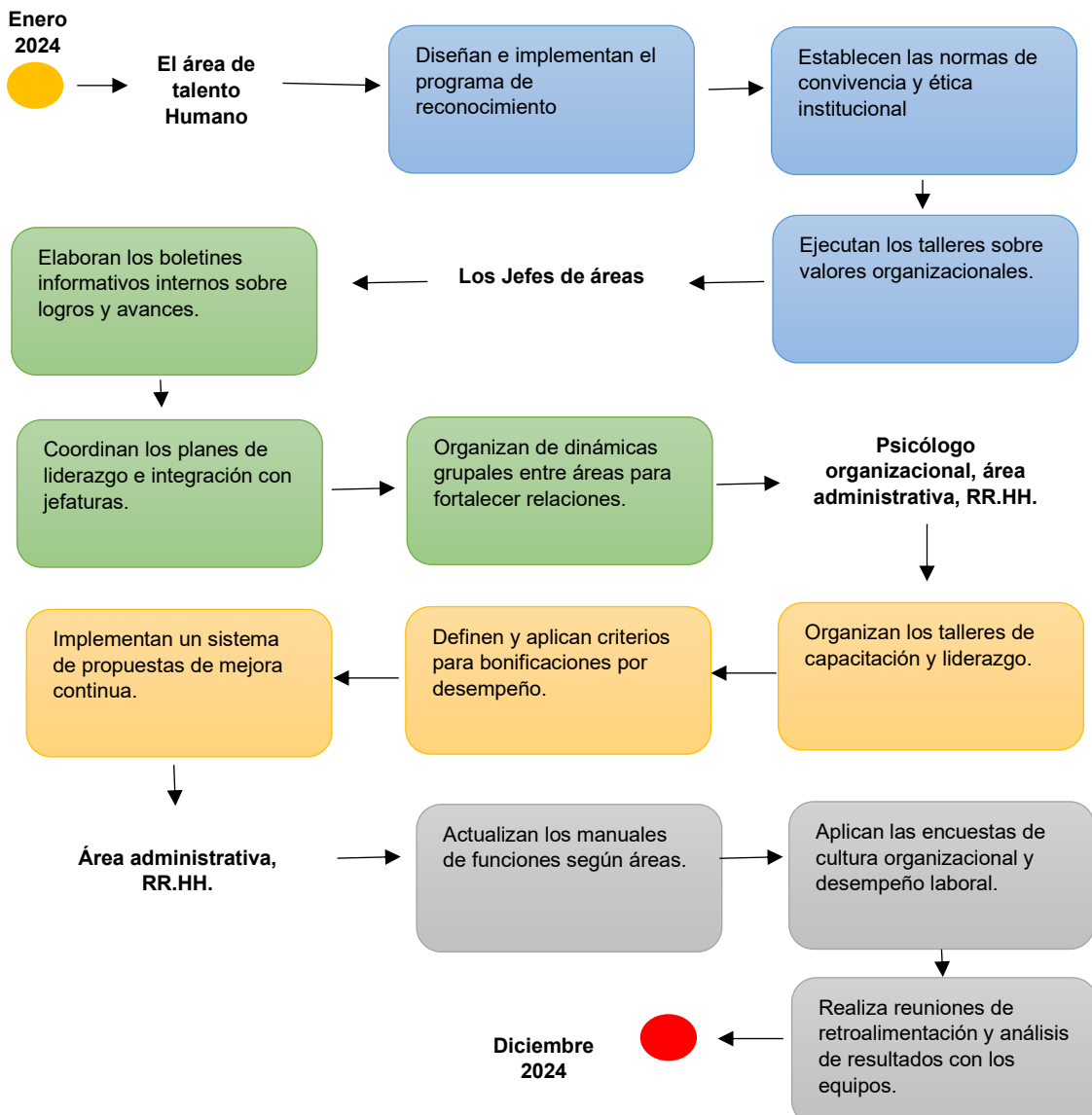
| KPI | Meta esperada |
|---|-----------------------------------|
| % de participación en talleres | Más del 80% participaciones |
| N° de boletines emitidos por trimestre | 3 por trimestre |
| N° de propuestas de mejora recibidas | Al menos 10 por trimestre |
| Reducción de incidencias por conflictos interpersonales | Menos del 20% al primer trimestre |
| Nivel de satisfacción personal | Más del 85% satisfechos |
| Cumplimiento de metas por área | Más del 90% de cumplimiento |

Sostenibilidad de las acciones

Para asegurar la sostenibilidad de las acciones propuestas, se incorporaron mecanismos permanentes:

- Manual institucional actualizado con protocolos de convivencia y procedimientos para la gestión del desempeño.
- Sistema de reconocimiento trimestral institucionalizado como parte de la cultura de trabajo.
- Banco de ideas digital, donde los colaboradores pueden sugerir mejoras durante el año.
- Capacitaciones periódicas en alianza con instituciones externas para asegurar la formación externa.

A continuación, un esquema de gráfico del desarrollo de la propuesta:



3.4 Resultados

Durante el período de desarrollo profesional en la empresa textil, he cumplido de manera eficiente con las funciones asignadas entre las actividades más destacadas incluyeron el manejo ordenado de documentación administrativa y contable, gestión de legajo del personal, coordinación de reuniones, capacitaciones y eventos institucionales, contribuyendo con la planificación y logística, difundir los cronogramas y comunicados internos, facilitando la comunicación entre áreas, apoyar activamente en las actividades de integración y fortalecimiento del entorno organizacional, colaborar en la evaluación del cumplimiento de tareas y brindar una atención eficiente. Estas funciones fueron ejecutadas en constante comunicación con el área administrativa, comercial y productiva, bajo la supervisión de la administradora, quien validaba las prioridades y supervisaba la ejecución de los fines organizacionales.

El trabajo realizado ha permitido alcanzar las metas establecidas en el estudio, en relación a la cultura organizacional y desempeño laboral. Se destacan los siguientes logros:

El 65% de los miembros calificaron favorablemente el ambiente interno, lo cual refleja un impacto de las estrategias implementadas como las capacitaciones, talleres de valores y reconocimiento al desempeño.

El 70% reportó un desempeño sobresaliente, asociado a un entorno más motivador, organizado y participativo.

Se logró una mejora en la percepción del compromiso y la iniciativa del personal, indicadores importantes promovidos por el rol administrativo mediante acciones colaborativas e integradoras.

Los resultados del trabajo de suficiencia profesional se sustentaron en las teorías de:

Edgar Schein y Charles Handy sustentan que los cambios en la cultura organizacional, deben enfocarse en los principios, directrices y estructuras dentro del ámbito organizacional.

Frederick Herzberg y David McClelland explican que el aumento de la motivación del personal, es a través del reconocimiento, crecimiento profesional y la responsabilidad asignada a los colaboradores.

John Stacey y B.F. Skinner refuerzan la importancia de la equidad y el refuerzo positivo, mediante incentivos y dinámicas de retroalimentación.

Chiavenato y Campbell plantean que el desempeño laboral se analiza desde indicadores de iniciativa, resolución de problemas y cumplimiento de objetivos.

En conjunto, las acciones implementadas desde el puesto administrativo no solo me permitieron cumplir eficientemente con las funciones asignadas, sino que también generaron un impacto positivo y medible respecto al ambiente corporativo y rendimiento profesional, demostrando una mejora significativa en la dinámica interna de la organización.

Seguidamente, se presentan los datos recolectados mediante el cuestionario aplicado al personal de la empresa textil:

Los datos recolectados han sido favorables ya que los colaboradores reflejan cambios significativos respecto al nivel de cultura organizacional en relación a su identidad y motivación en la empresa, además se ha podido evaluar el desempeño laboral según su compromiso e iniciativa, de esta manera ser reconocida como marca en el mercado global.

Figura 7. Resultado de cuestionario

| N° | Cultura Organizacional | | | | | | | | | | Desempeno Laboral | | | | | | | | | |
|----|------------------------|----|----|----|----|------------|----|----|----|-----|-------------------|-----|-----|-----|------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| | Identidad | | | | | Motivación | | | | | Compromiso | | | | Iniciativa | | | | | |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | |
| 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 7 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 8 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 9 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 10 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 11 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 12 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 14 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 15 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 16 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 18 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 19 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 20 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 22 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 23 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 24 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 25 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 27 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 28 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 29 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 30 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 31 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 33 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 34 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 35 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 37 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 38 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 39 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 40 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 |

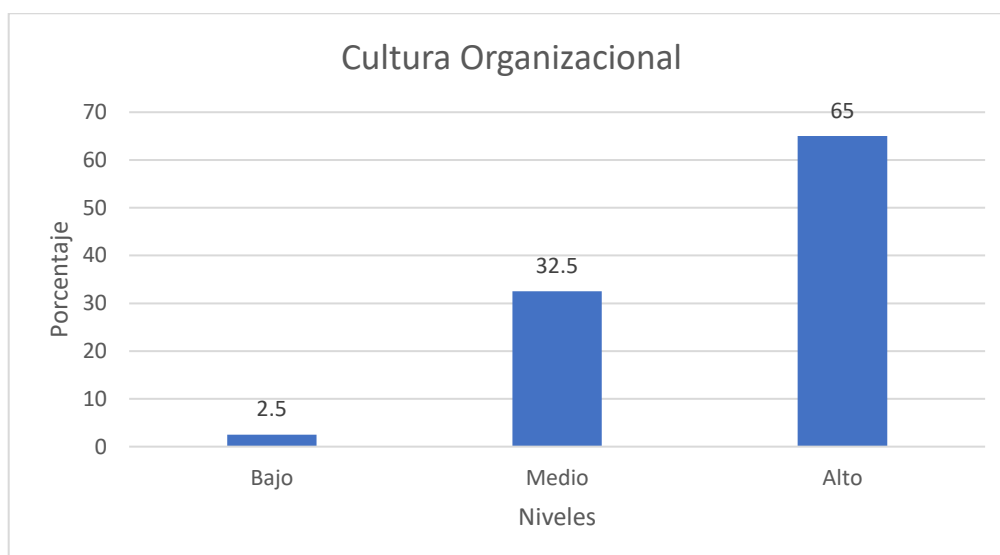
Datos descriptivos

Tabla 1. Cultura Organizacional

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 1 | 2.5 |
| Medio | 13 | 32.5 |
| Alto | 26 | 65.0 |
| Total | 40 | 100.0 |

Nota. Datos obtenidos de la población por medio del SPSS.

Figura 8. Cultura Organizacional



Nota. La figura muestra información obtenida del SPSS

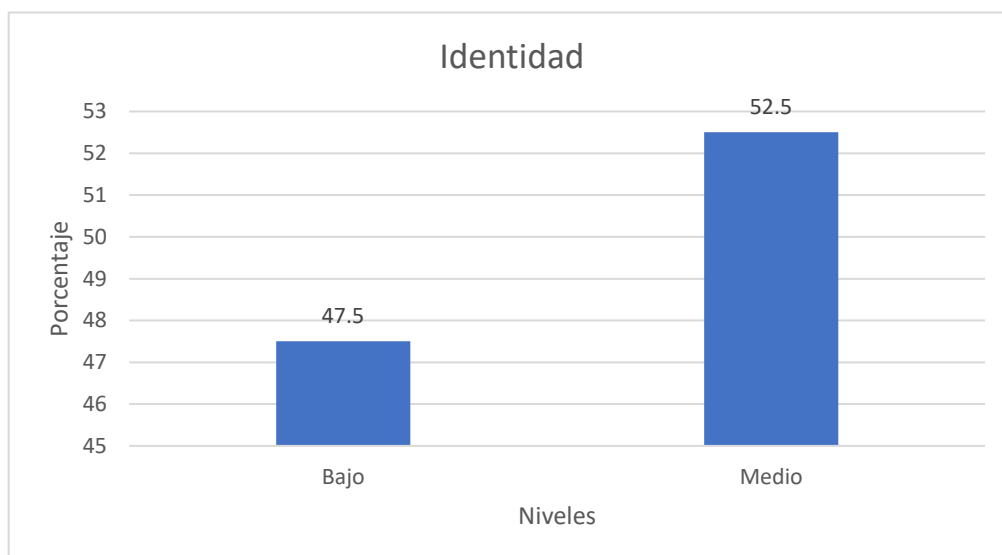
Según los resultados presentados en la tabla 1 y la figura 8, el análisis descriptivo reveló que el 65% de los participantes evaluaron la cultura organizacional en un nivel elevado, siendo esta categoría más común entre los encuestados. Además, un 32% la calificó en un nivel intermedio y solo un 2.5% la percibió como baja.

Tabla 2. Identidad

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 19 | 47.5 |
| Medio | 21 | 52.5 |
| Total | 40 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de la muestra mediante el SPSS

Figura 9. Identidad



Nota. La figura muestra información obtenida del SPSS

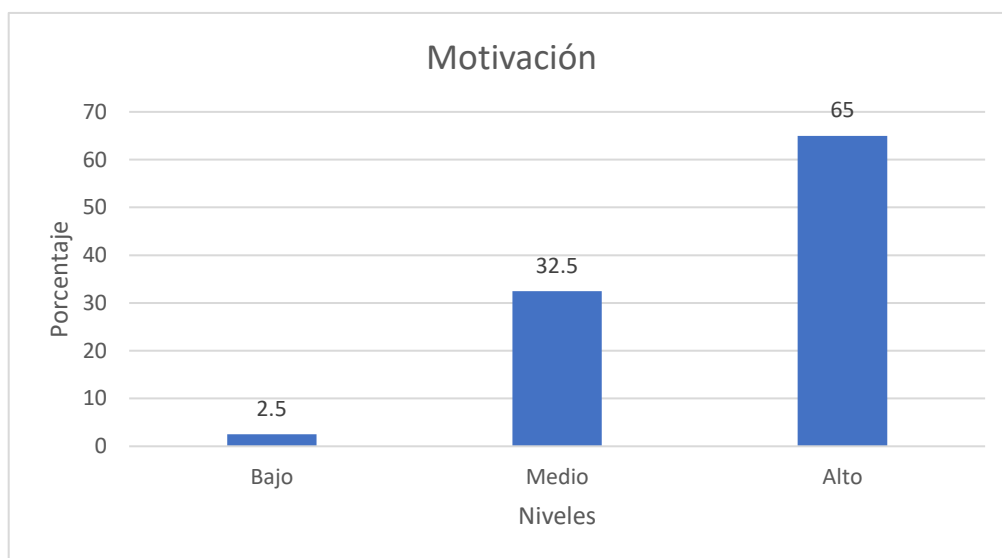
En la tabla 2 y figura 9, el análisis descriptivo muestra que el 52.5% de los encuestados calificaron la identidad en un nivel medio, siendo este el nivel más común entre la muestra. Mientras tanto, el 47.5 % restante la evaluó en un nivel bajo.

Tabla 3. Motivación

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 1 | 2.5 |
| Medio | 13 | 32.5 |
| Alto | 26 | 65.0 |
| Total | 40 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de la muestra mediante el SPSS

Figura 10. Motivación



Nota. La figura muestra información obtenida del SPSS

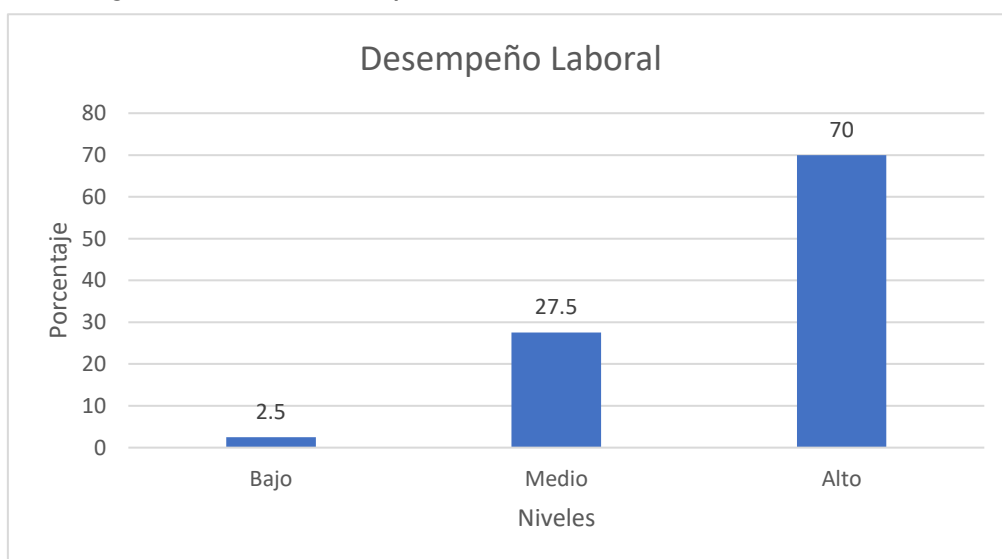
En la tabla 3 y figura 10, el análisis descriptivo de los datos reveló que el 65% de los participantes evaluaron la motivación en un nivel alto, siendo esta la categoría más común entre la población. Por otro lado, un 32.5% la calificó como nivel medio y solo un 2.5% la consideró baja.

Tabla 4. Desempeño Laboral

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 1 | 2.5 |
| Medio | 11 | 27.5 |
| Alto | 28 | 70.0 |
| Total | 40 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de la muestra mediante el SPSS

Figura 11. Desempeño Laboral



Nota. La figura muestra información obtenida del SPSS

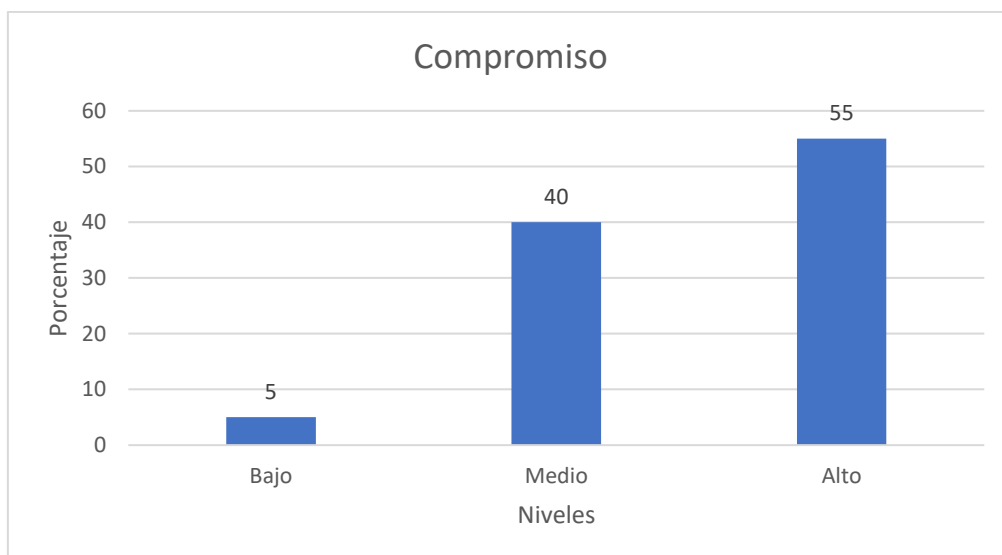
En la tabla 4 y figura 11, el análisis descriptivo muestra que el 70% de los encuestados perciben un nivel elevado en cuanto al rendimiento en el trabajo, representado la mayoría dentro del grupo evaluado. Asimismo, un 27.5% lo ubicó en un nivel intermedio y solo un 2.5% lo consideró bajo.

Tabla 5. Compromiso

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 2 | 5.0 |
| Medio | 16 | 40.0 |
| Alto | 22 | 55.0 |
| Total | 40 | 100.0 |

Nota. Información obtenida de la muestra mediante el SPSS

Figura 12. Compromiso



Nota. La figura muestra Información obtenida del SPSS

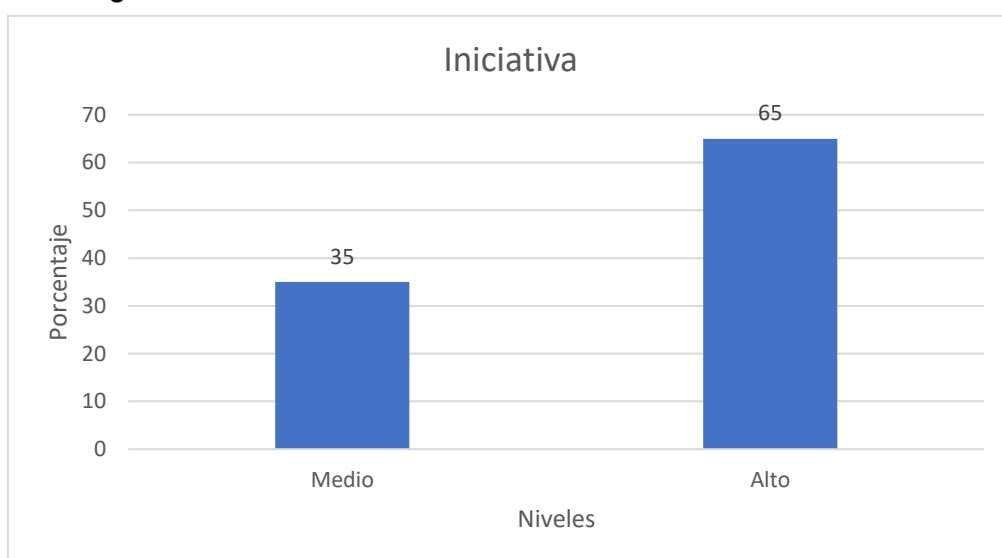
En la tabla 5 y figura 12, el análisis descriptivo revela que el 55% de los participantes perciben un alto nivel de compromiso, siendo esta la respuesta predominante. Por otro lado, el 40% lo ubica en un nivel medio y el 5% en un nivel bajo.

Tabla 6. Iniciativa

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Medio | 14 | 35.0 |
| Alto | 26 | 65.0 |
| Total | 40 | 100.0 |

Nota. Datos obtenidos de la población por medio del SPSS.

Figura 13. Iniciativa



Nota. Datos obtenidos de la población por medio del SPSS.

En la tabla 6 y figura 13, el análisis descriptivo reflejó que el 65 % de los encuestados calificó la iniciativa en un nivel alto, siendo esta la categoría más representativa. Mientras tanto, el 35% la ubicó en un nivel medio.

Conclusiones

La dinámica organizacional tiene un impacto notable en el rendimiento del personal dentro de la empresa textil, lo cual se evidencia en los resultados de la encuesta aplicada: el 65% de los encuestados perciben un entorno organizacional positivo y el 70% manifiesta un nivel elevado de desempeño en sus funciones.

La implementación de estrategias enfocadas en la motivación, identidad, compromiso laboral contribuyó al fortalecimiento del ambiente de trabajo, promoviendo un mayor sentido de pertenencia, colaboración e iniciativa entre los colaboradores.

Las funciones realizadas como asistente administrativo permitieron contribuir activamente a la mejora organizacional, apoyando en el manejo de la documentación, organización de eventos, conectividad interna y fortalecimiento de la cultura organizacional desde un rol facilitador entre las áreas de trabajo.

Los aportes desde mi experiencia profesional se alinearon con los enfoques teóricos de Charles Handy, Edgar H. Schein, Herzberg, McClelland, John Stacey Adams, Burrhus Frederic Skinner, Campbell y Chiavenato, permitiendo una aplicación práctica de sus planteamientos, específicamente en clima organizacional, motivación, liderazgo, reconocimiento y desempeño.

La experiencia adquirida fortaleció las competencias personales y profesionales, desarrollando habilidades de organización, comunicación efectiva, trabajo en equipo, liderazgo administrativo y comprensión de procesos internos.

Recomendaciones

Mantener y fortalecer los programas de reconocimiento y motivación del personal, alineados al desempeño, para asegurar una cultura organizacional sólida y coherente con los valores institucionales.

Implementar de manera continua actividades de integración, talleres y capacitaciones, enfocadas en valores organizacionales, liderazgo e innovación, para fomentar el desarrollo integral del personal.

Actualizar con frecuencia las herramientas utilizadas para medir el entorno organizacional y el rendimiento del personal, incluyendo encuestas, reuniones de retroalimentación y criterios medibles de acuerdo a las estrategias institucionales.

Fortalecer la comunicación interna entre las áreas administrativas, comercial y productiva, a través de boletines, reuniones periódicas y plataformas digitales, para mejorar la fluidez de gestión y alineación de los objetivos organizacionales.

Diseñar un sistema interno de reconocimiento no monetario, como menciones públicas, diplomas simbólicas o pequeños beneficios, que refuercen el involucramiento y alineación de los miembros con la organización.

Referencias bibliográficas

- Aizana, M., Claveriano, G., & Contador, D. (2021). *Cultura Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en La Municipalidad Distrital de Tournavista, 2020* [Universidad Nacional de Ucayali].
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5403/B5_2022_UNU_ADMINISTRACION_2021_T_MARLENI_AIZANA_GERLIN_CLAVERIANO_DENISSE_CONTADOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alhuay, M. (2019). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal del Servicio de Unidad Cuidados Intermedios Neonatales INSNSB Lima -2019*. Universidad Privada Norbert Wiener.
- Bolaños, V. (2019). *Cultura Organizacional y Desempeño: estudio en la empresa Simout S.A* [Universidad del Valle].
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/15042>
- Canchari, D. (2025). *Gamarra se suma al boom del e-commerce: cómo se transforma el principal emporio textil del Perú*.
<https://larepublica.pe/economia/2025/01/23/gamarra-se-una-al-boom-del-ecommerce-ecommece-hnews-644380>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones (8a ed.)*. McGraw-Hill.
- Claro, C. (2021). Análisis de la existencia de una cultura de la escucha organizacional, desde los directivos en el sector multitiendas en Chile. *Revista de Comunicación*, 20(1), 1–18. <https://doi.org/10.26441/RC20.1-2021-A4>
- Escobedo Santos, S.R. (2022). Cultura organizacional y compromiso laboral en los colaboradores del gobierno regional de Arequipa.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSA_d879b27c940e0544940342c47a48250d
- Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2017). *Informe Personal ocupado de las Empresas en el Emporio Comercial de Gamarra*.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1555/cap05.pdf
- López, C. (2020). *Diagnóstico de la cultura organizacional y el desempeño laboral Caso: INSELMED* [Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7761>
- Matienzo Chanco, A. M., & Matienzo Chanco, A. K. (2018, August 1). *Principales factores que intervienen en la decisión de incorporar comercio electrónico en las MYPES del Sector textil-confecciones del Emporio Comercial de Gamarra que impactan en su competitividad empresarial*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú. doi: <https://doi.org/10.19083/tesis/625563>

- Martínez, C., Arellano, A., & Lagarda, E. (2022). Cultura Organizacional y Competitividad de las Empresas Restauranteras y Hoteleras de Sonora, México. *Ciencias Administrativas Revista Digital FCE - UNLP*, 0(0), 1–13. <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/11334>
- Olano, C. (2021). *Influencia de la Cultura Organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Utcubamba, 2020*. [Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2391>
- Oscate, E., & Zuñiga, D. (2021). *Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en la Cooperativa Agroecológica de Café de Origen Selva Central, Pichanaqui - 2020* [Universidad Roosevelt]. <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/612/TESIS%20ERICK%20-%20DELCY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, vol. XV, núm. 28, 2019, XV, 1–25. <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Pomavilla, T., & Villa, J. (2021). *La Cultura Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Comercial JYN de la ciudad de Cuenca, periodo 2019* [Universidad de Cuenca]. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/35703>
- Xu, C. (2021). *Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa minera de Ica* [Universidad Ricardo Palma]. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4276/M-ADM-T030_000752137_M%20%20%20XU%20CHAOYANG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yamakawa, P. (2020). La nueva cultura organizacional a raíz del COVID-19. *Revista de la Cámara de Comercio de Lima*.
- Zevallos, J. (2022). *Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Estudio Contable Mauricio y Asociados, Distrito de Los Olivos, 2022* [Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. <https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/780/TESIS%20FINAL%20PRESENTADO%20-%20ZEVALLOS%20ANDRADE%2c%20JEAN%20CARLOS%20ESTEBAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexos

Anexo 1. Constancia de autorización



CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Andrea Lucia Ramirez Valverde, identificado con DNI N° 77023947, en mi calidad de Gerente de la Empresa Mikatex Confecciones EIRL, con RUC 20610264612, ubicado en Jr. Antonio Bazo N° 552 Dpto. F (Piso 3) La Victoria, Lima, otorgo la siguiente autorización:

Al señor Issam Hadri, identificado con DNI N° 49027287 de la Carrera Profesional de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Privada Norbert Wiener que realiza la investigación titulada "Cultura Organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa textil, Lima 2024" para que se le proporcione la información necesaria y se autorice la difusión de los resultados obtenidos, con la finalidad de desarrollar su investigación con fines académicos.

Indicar si representante autoriza:

- (X) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la institución o
 () Mencionar el nombre de la institución.

Lima, 16 de mayo del 2025


ANDREA LUCIA RAMIREZ VALVERDE
GERENTE GENERAL

RAMIREZ VALVERDE ANDREA
DNI N° 77023947



● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 7% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

| | | |
|---|---|-----|
| 1 | hdl.handle.net Internet | 3% |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe Internet | 2% |
| 3 | uwiener on 2025-05-06 Submitted works | 1% |
| 4 | repositorio.uwiener.edu.pe Internet | <1% |
| 5 | uwiener on 2024-05-21 Submitted works | <1% |
| 6 | Universidad Cesar Vallejo on 2024-11-27 Submitted works | <1% |
| 7 | repositorio.continental.edu.pe Internet | <1% |
| 8 | uwiener on 2024-09-01 Submitted works | <1% |