UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas

CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, AGENCIAS ANDAHUAYLAS - ABANCAY, APURIMAC 2018

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Presentado por:

HENRY HURTADO LAUPA

Andahuaylas, Perú

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas

CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, AGENCIAS ANDAHUAYLAS - ABANCAY, APURIMAC 2018

HENRY HURTADO LAUPA

Asesor:

Mg. John Peter Aguirre Landa

Andahuaylas, Perú

2019

Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de AUDITORIO EPAE – SEDE ACADÉMICA DE CCOYAHUACHO, de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de SAN JERÓNIMO - ANDAH., siendo las 17 horas del día 21 de AGOSTO del año 2019, se reunieron el Dr. CLEMENTE MARÍN CASTILLO, Mg. HENRRY WILFREDO AGREDA CERNA y el Dr. EDGAR LUIS MARTÍNEZ HUAMÁN, integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, AGENCIAS ANDAHUAYLAS – ABANCAY, APURÍMAC 2018, cuyo autor es el Bachiller en ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HENRY HURTADO LAUPA, y su Asesor JOHN PETER AGUIRRE LANDA, con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ: APROBAR por UNANIMIDAD, al Bachiller en ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, HENRY HURTADO LAUPA, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
15	QUINCE	BUENO

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en dos (02) ejemplares.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Dr. Clemente Marín Castillo
DOCENTE
Dr. Clemente Marín TC

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE MARIA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Mgtr. Henry W. Agreda Cerna
DOCENTE
CLAD: 03541

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Dr. Edgar Luis Martínez Huamán
DOCENTE

A Dios y a mi madre (ANDREA LAUPA RINCON), quienes me apoyaron de manera incondicional al logro del presente objetivo.

Henry H.L.

AGRADECIMIENTO

A mis familiares: por su apoyo incondicional.

Al Mg. John Peter Aguirre Landa: por su apoyo en la investigación.

A los Jurados Evaluadores:

Dr. Clemente Marín Castillo

Mg. Henrry Wilfredo Agreda Cerna

Dr. Edgar Luis Martínez Huamán

Por su apoyo con su gentil observación, ya que gracias a ellos la investigación terminó de la mejor manera.

A mis colegas y a todas aquellas personas que fueron y serán parte de mi vida universitaria.

Henry H.L.

PRESENTACIÓN

El desarrollo del siguiente trabajo de investigación que lleva como título: “Cultura organizacional y desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencia Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018”, evalúa dos variables importantes que se desarrollan en toda organización y que involucran a los colaboradores, quienes desempeñan un papel fundamental en la estructura organizacional.

Según Cameron y Quinn (1999), la Cultura Organizacional representa cómo son las cosas en las empresas. Es decir, refleja la ideología dominante que las personas llevan dentro de sus cabezas, y transmite un sentido de identidad a los empleados. Newstrom (2000) afirma que la cultura organizacional es el conjunto de distintos supuestos, convicciones, valores y normas que los miembros comparten dentro de una organización.

Las culturas organizacionales son de suma importancia para alcanzar el éxito de una empresa porque ofrecen una identidad organizacional a los trabajadores, así como una visión de lo que representa la organización. Estos representan una importante fuente de estabilidad y continuidad para las organizaciones, brindando una sensación de seguridad a sus miembros. En ese sentido, el conocimiento de la cultura organizacional ayuda a los empleados nuevos a interpretar lo que sucede dentro de la organización, proporcionándoles un importante contexto para hechos que parecerían confusos. Cabe recalcar que mientras se tenga en cuenta la cultura organizacional dentro de una organización esto va ayudar a contribuir y estimular el entusiasmo de los empleados en sus tareas, atrayendo atención, transmitiendo una visión y homenajeando a sus empleados más productivos y creativos. Gracias a que se le retribuye y recompensa a estas personas, las culturas organizacionales los identifican como modelos a seguir.

Desde ese punto de vista se puede considerar que la cultura organizacional hoy en día puede ser percibida como un vínculo o motivo para el bienestar laboral de la organización, también puede ser denominada como un factor de distinción e influencia en el comportamiento de los colaboradores que forman parte de ella. El estudio de investigación aborda la percepción de la cultura organizacional de los trabajadores de la agencia Andahuaylas y Abancay del Banco de Crédito del Perú y, por consiguiente, el desempeño de los mismos en los diferentes niveles del ámbito institucional.

El Autor

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO 16
PRESENTACIÓN 17
ÍNDICE GENERAL 18
ÍNDICE DE FIGURAS 21
ÍNDICE DE TABLAS 22
RESUMEN 25
CHUMASQA 26
INTRODUCCIÓN 27
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN 28
1.1. Planteamiento del problema 28
1.2. Formulación del problema 32
1.2.1. Problema general. 32
1.2.2. Problemas específicos. 32
1.3. Delimitación de la investigación 32
1.3.1. Delimitación espacial. 33
1.3.2. Delimitación temporal. 33
1.3.3. Delimitación teórica. 33
1.4. Justificación 34
1.4.1. Justificación legal. 34
1.4.2. Justificación práctica. 35
1.4.3. Justificación metodológica. 35
1.4.4. Justificación social. 35
1.5. Objetivos 36
1.5.1. Objetivo general. 36
1.5.2. Objetivos específicos. 36

CAPÍTULO II 37
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN 37
2.1. Antecedentes 37
2.1.1. Antecedentes internacionales. 37
2.1.2. Antecedentes nacionales. 40
2.1.3. Antecedentes locales. 42
2.2. Marco teórico 44
2.2.1. Cultura Organizacional. 44
2.2.1.1. Dimensiones de la Cultura Organizacional. 45
2.2.2. Desempeño Laboral. 48
2.2.2.1. Dimensiones de Desempeño Laboral. 48
2.3. Marco conceptual 53
CAPÍTULO III 57
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 57
3.1. Hipótesis 57
3.1.1. Hipótesis general. 57
3.1.2. Hipótesis específicas. 57
3.2. Variables 58
3.2. Operacionalización de variables 59
3.4. Metodología 60
3.4.1. Enfoque. 60
3.4.2. Nivel de investigación. 60
3.4.3. Diseño de investigación. 60
3.5. Población y muestra 61
3.5.1. Población. 61
3.5.2. Muestra. 62
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 63

3.7. Métodos de análisis de datos 73
CAPÍTULO IV 75
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS 75
4.1. Resultados de la investigación 75
4.2. Contratación estadística de hipótesis 89
CAPÍTULO V 94
DISCUSIÓN 94
CONCLUSIONES 98
RECOMENDACIONES 100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 101
ANEXOS 105

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representación de correlación.....61
Figura 2. Variable 1 - Cultura organizacional 75
Figura 3. Dimensión 1 - Implicación 76
Figura 4. Dimensión 2 -: Consistencia 77
Figura 5. Dimensión 3 - Adaptabilidad 78
Figura 6. Dimensión 4 - Misión 79
Figura 7. Variable 2 – Desempeño laboral 80
Figura 8. Dimensión 1 - Conocimiento 81
Figura 9. Dimensión 2 - Calidad.....82
Figura 10. Dimensión 3 - Planeación 83
Figura 11. Dimensión 4 - Iniciática.....84
Figura 12. Dimensión 5 - Solución 85
Figura 13. Dimensión 6 - Trabajo.....86
Figura 14. Dimensión 7 - Habilidades 87
Figura 15. Dimensión 8 - Comunicación 88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables..... 59
Tabla 2. Población. 62
Tabla 3. Confiabilidad – alfa de cronbach 66
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad para la variable cultura organizacional .....…66
Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad para las dimensiones de la variable cultura organizacional 66
Tabla 6. Correlaciones item-total de la variable cultura organizacional 67
Tabla 7. Análisis factorial exploratorio para cultura organizacional 69
Tabla 8. Matriz de correlación entre las dimensiones de cultura organizacional 69
Tabla 9. Estadísticas de fiabilidad para la variable desempeño laboral..... 70
Tabla 10. Estadísticas de fiabilidad para las dimensiones de la variable desempeño laboral70
Tabla 11. Correlaciones item - total de la variable desempeño laboral 71
Tabla 12. Análisis factorial exploratorio para desempeño laboral..... 72
Tabla 13. Matriz de correlación entre las dimensiones de desempeño laboral..... 72
Tabla 14. Escala de confiabilidad 74
Tabla 15. Grado de relación según coeficiente de correlación 74
Tabla 16. Frecuencia de la v1: cultura organizacional..... 75
Tabla 17. Frecuencia de la v1 - d1 (implicación) 76
Tabla 18. Frecuencia de la v1 – d2 (consistencia) 77
Tabla 19. Frecuencia de la v1 – d3 (adaptabilidad)..... 78
Tabla 20. Frecuencia de la v1 – d4 (misión) 79
Tabla 21. Frecuencia de la v2: desempeño laboral..... 80
Tabla 22. Frecuencia de la v2 – d1 (conocimiento)..... 81
Tabla 23. Frecuencia de la v2 – d2 (calidad) 82
Tabla 24. Frecuencia de la v2 – d3 (planeación)..... 83
Tabla 25. Frecuencia de la v2 – d4 (iniciática) 84
Tabla 26. Frecuencia de la v2 – d5 (solución)..... 85
Tabla 27. Frecuencia de la v2 – d6 (trabajo)..... 86
Tabla 28. Frecuencia de la v2 – d7 (habilidades)..... 87
Tabla 29. Frecuencia de la v2 – d8 (comunicación) 88
Tabla 30. Correlación entre cultura organizacional y desempeño laboral..... 89

Tabla 31. Hipótesis especifica 1 90
Tabla 32. Hipótesis especifica 2 91
Tabla 33. Hipótesis especifica 3 92
Tabla 34. Hipótesis especifica 4 93

ÍNDICE DE ANEXO

Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación 106
Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables 108
Anexo 3. Matriz de instrumento de recojo de datos 109
Anexo 4. Encuesta..... 116
Anexo 5. Ficha de validación por criterio de jueces o expertos 122
Anexo 6. Base de datos..... 125
Anexo 7. Aplicación de cuestionario 127
Anexo 8. Población..... 133
Anexo 9. Constancia de aplicación de cuestionario 135
Anexo 10. Fotografías de la investigación..... 137

RESUMEN

En la presente tesis se propuso como objetivo general determinar el nivel de relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

El enfoque propuesto responde al tipo cuantitativo, además, de tener un nivel de investigación descriptivo correlacional tras el análisis de fenómenos en el estudio. De igual forma, el diseño para la investigación será del tipo no experimental tradicional. Se considera, también, del tipo transaccional, ya que responde a las actividades realizadas en el año 2018.

Se presentaron como variables de estudio cultura organizacional y desempeño laboral, ya que son factores claves en cualquier organización y, sobre todo, en los colaboradores que integran la organización; ya que uno de los problemas más evidentes que se pueden observar en las distintas entidades financieras es la falta de carisma y empatía de sus trabajadores. Así, para el estudio, se planteó como población 44 trabajadores de las agencias del Banco de Crédito del Perú. Por tanto, para delimitar la muestra se utilizó un método probabilístico que determinó 40 colaboradores de las agencias mencionadas. Además, para el tratamiento de la información, se utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionario bajo la escala de Likert, bajo la fiabilidad medible por Alfa de Cronbach.

Realizado el análisis y el procesamiento de los datos, se obtuvo como fiabilidad del alfa de Cronbach de 0.94 para la variable de "cultura organizacional" y de 0.84 para la variable de "desempeño laboral". Asimismo, las conclusiones manifestaron con un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación positiva perfecta entre la “cultura organizacional” y el “desempeño laboral”.

Así, al examinar los resultados, antecedentes y teorías, podemos precisar que estas dos variables se relacionan positivamente para el cumplimiento de sus funciones, ya que aplicar el uso de la cultura organizacional permitirá que los trabajadores opten por un mejor desempeño en sus labores.

Palabras claves: Cultura organizacional, desempeño laboral, Banco.

CHUMASQA

Kay Tesis yachay taripaypi churakurqa, hatun kamachikuyninta kay qullqi waqaychaq banco de Crédito del Perú nisqan Andahuaylas, Abancay, Apurímac 2018 watapi wasikunapi llamkaqkunapa Llamkay yachay kamachinakuy chaymanta llamkay yachay riqsichikunan rayku.

Ruray kamachisqan tipo cualitativo nisqanta kutichin. Chaynallataq huk taripay descriptivo correlacional utqay llamkay chuya taripaypa qipannpi. Chayna kaqllataq, kay taripaypa, tipo experimental tradicional nisqan kanqa. hinaptintaq, tipo transaccional nisqanta churan, chay qayna wata 2018 llamkasqankuman aypasqan rayku.

Hinallataq, Llamkay yachay kamachinakuy, llamkay yachay nisqankunata variable nispan riqsirachin, chaykunaqa chiqaq riqsisqa ima huñunakuy ruraypipas, aswanqa, hinallataq huñunakuyman yanapakuy yaykuqkuna; chaynaqa huknin sasachakuykuna aswan rikusqa kay tukuy qullqi waqaychaq wasikunapi rikunkun, mana sunquwan, mana paypa chakinman churakuq llamkaqkuna kasqanmanta. Chaymi, kay yachay taripanapaq 44 llamkaqkunata banco del credito del Perú nisqan wasimanta akllarqaku, hinallataq allin riqsipanapaq, método probalístico nisqanwan rurarqa 40 yanapakuqkunawan chay qullqi waqaychay wasikunamanta. Chaynallataq, allin willakuykuna lluqsinanpaq rapipi tapukuykunata encuesta entrevista nisqankunata hapirqa. Chaymanta cuestionario nisqan yanapakuqta escala de likert bajo la fiabilidad medible por alfa de Cronbach chaykunawan yanapachikurqa.

Llapan tapuykuna huñusqa allin qawapasqa rurasqa ima kananpaq, chay alfa de cronbach 0.94 nisqanwan allin chiqap ruray qispinanpaq "cultura organizacional" nisqan variablipaq, chaymanta 0.84 "desempeño laboral" nisqan variablipaq allin riqchinanpaq. Chaynallataq, tukupayninpi churasqa yachaykuna 99% chiqap allin kanman, chaymi qispinman sapa pura aswan allin niraq “cultura organizacional” nisqanwan chaynallataq “desempeño laboral” nisqanwanpas.

Chiqap rimay: Llamkay yachay kamachiinakuy, llamkay yachay, qullqi waqaychay.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación que lleva como título: Cultura organizacional y desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencia Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018, se propuso para enriquecer el campo de estudio y contribuir más en el tratamiento de la cultura organizacional, y a como promover un clima positivo en el contexto laboral y que a la vez venga acompañado de un desempeño laboral optimo que aporte a crear una personalidad amable y creativa arraigada a todos los colaboradores.

La tesis se compone por cinco capítulos estructurados de la siguiente forma:

Capítulo I: Se expuso dentro del planteamiento de problema los siguientes problemas de investigación que permitieron formulara la presente tesis. Así como la formulación de los problemas de investigación, general y específico, la delimitación, justificación y objetivos propuestos generales y específicos.

Capítulo II: Se fundamentó los antecedentes internacionales, nacionales y locales. Además, de los conceptos referidos al tema para su correcta comprensión.

Capítulo III: Se describió la metodología utilizada para la investigación, la hipótesis en relación a sus variables, así como su operacionalización, el enfoque de la tesis, su nivel y diseño de la investigación, población, muestra y técnicas e instrumentos empleados.

Capítulo IV: Se realizó el tratamiento de los datos analizados en la investigación y analizar su contrastación estadística con relación a la hipótesis.

Capítulo V: Antes de la culminación del presente trabajo se procedió a la discusión de resultados, haciendo la comparación con las bases teóricas utilizadas para el sustento de la investigación y los antecedentes que se utilizaron como marco teórico.

Por último, se determinaron las conclusiones y resultados, con relación a las hipótesis planteadas. Así mismo se espera que el trabajo sea de agrado y entendimiento del lector y que sirva como fundamento y base teórica para futuras investigaciones que se realicen en los diferentes ámbitos del país.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

"La cultura organizacional es un concepto amplio" (Jean y Yu, 2004, p. 79), y "complejo" que sigue en discusión. Esta imposibilidad de llegar a conceptualizar el término menciona Shein (1992), es producto de la confluencia entre las ciencias sociales y sus disciplinas tales como la sociología, psicología, antropología. Por ello, saber sobre el tema de la "cultura organizacional" resulta conveniente para entender el "desempeño laboral" y el comportamiento que día a día demuestran los trabajadores en su búsqueda de la creatividad, eficiencia y calidad de atención.

Tanto la cultura como el desempeño son factores claves en cualquier organización y, sobre todo, en los colaboradores que la integran. En consecuencia, el desempeño está condicionado por el nivel de conocimiento del estado de la cultura dentro de la organización. Así, se demuestra que cada persona cuenta con una personalidad propia, de igual manera sucede con las organizaciones por lo que se diferencian de otras. Las organizaciones están conformadas por una serie de comportamientos e interrelaciones, condicionada por los agentes que la componen, es decir, sus trabajadores.

Así, a través de la confluencia de valores éticos y creencias manifestadas entre los que integran la compañía, la cultura permanece latente de manera abstracta en un nivel alto, lo que permite establecer la conducta de la compañía, provocando la racionalidad de las actitudes de las personas, y estableciendo su manera de proceder, pensar y actuar. Es de vital importancia conocer la cultura de dentro de una organización, puesto que expresa con mucha solvencia las actitudes, el comportamiento y los valores que los colaboradores deben tener en el trabajo, lo que compone el pilar del desempeño.

Así, el desempeño caracteriza a como los empleados se desarrollan en sus puestos laborales. Por ello, las empresas cuentan con diversos mecanismos para valorar el desempeño, con el propósito de evidenciar si se presentan complicaciones en cuanto a la inspección de personal, problemas para integrar un nuevo colaborador, verificar si las capacidades de un empleado son las óptimas para un cargo superior, etc.

En la investigación se revisaron dos estudios para ampliar nuestra perspectiva: nacionales e internacionales. A nivel internacional, según *Expansión* (2013), que es un portal de noticias en México, se menciona, en palabras de Laila Chartuni, en un artículo sobre la cultura organizacional que "las diferentes empresas que muestran una cultura organizacional más fortalecida son aquellas que tienen más desarrollado sus habilidades blandas, gracias a las cuales tienen logrado su permanencia y la trascendencia más allá de las fronteras y de las épocas" (párr. 9).

Desde otra perspectiva, en el nivel nacional, según el diario *Gestión* (2015), en su portal de noticias web, en nuestro país, el 50% de los ejecutivos evoca la controversia que implica a "cultura organizacional" y la falta o escasez de compromiso como "muy importante", cifra que se duplicó con relación al año anterior al estudio, según señala Deloitte[1]. Este problema no solo afecta a las pequeñas empresas, sino por el contrario también a las grandes organizaciones que ya tienen definidas su misión, visión, objetivos, valores institucionales, entre otros factores que denotar a la empresa como bien desarrollada y por ende con buen clima laboral. Entonces nos preguntamos, ¿por qué ocurren estos problemas con el desempeño de sus colaboradores?

Al describir este tema lo que primero debemos pensar es como las empresas gestionan a su personal, ya que para ello es necesario indagar sobre el área de recursos humanos; los cuales supuestamente están encargados de analizar la convivencia de los trabajadores al interior de la compañía, visualizar si los colaboradores están encaminados con los objetivos planteados dentro de la organización, y por último y no menos importante velar por el bienestar integral del

[1] Deloitte Touche Tohmatsu Limited es la firma privada número uno de servicios profesionales del mundo, por volumen de facturación, una de las más importantes y prestigiosas del mundo y también una de las llamadas Cuatro Grandes Auditoras.

personal. Ante ello quienes son los encargados de detectar el desempeño de su fuerza laboral van a ser los jefes de la organización.

En este panorama, el “Banco de Crédito del Perú” tiene una antigüedad de 129 años operando dentro del territorio nacional, cuya finalidad es promover servicios financieros adecuados para proporcionar un progreso sostenido de nuestro país. Esta entidad ha logrado tener en la actualidad en total unas 405 agencias operando de Costa a Selva, por ende, se encuentran distribuidas alrededor de nuestro país, y según su portal web, colaboran para poder brindar soluciones al público.

Uno de los problemas más evidentes que se puedo observar en la institución a estudiar es la falta de carisma y empatía de sus trabajadores, por lo que esta institución, suele ser tratado como un lugar tedioso y molesto, que incide en sus múltiples formas (financieras, cajas, municipios, etc.). Por esta razón se ha visto prudente producir la investigación para poder determinar la “cultura organizacional” y “desempeño laboral”, específicamente en las agencias del Banco de Crédito del Perú de la localidad de Andahuaylas y Abancay.

Asimismo, debemos concebir que la “cultura organizacional” es el conjunto de directrices, establecida dentro de la institución (Jean y Yu, 2004). Además, políticas y temas preestablecidos que funcionan dentro del entorno y, que enmarcan el seguimiento de los objetivos propuestos, para que puedan ser logrados. Asimismo, se encuentra reflejado por el trabajo realizado en equipo, en los acuerdos de la empresa, en los objetivos en correspondencia a la visión y misión de la entidad financiera. En cambio, el desempeño laboral hace referencia a la productividad laboral, las habilidades que poseen el personal en el puesto, la iniciativa y soluciones a problemas que proponen; también, factores que dependen del entorno del centro de trabajo, que finalmente lograrán los objetivos propuestos de la institución financiera.

En consecuencia, es de vital importancia establecer y fomentar una cultura organizacional, gracias a ello se contará con una personalidad institucional que se descubrirá al proceder de los colaboradores. De forma que los colaboradores puedan sentirse identificados y sumergidos en el mismo espacio de manera integrada y

satisfactoria hacía los mismos. Es así que, la cultura organizacional" en el Banco de Crédito del Perú está conformada por la adaptabilidad, la implicancia en las actividades y equipo, la consistencia y persiguiendo la misión de la empresa, que son aceptadas por el personal que labora en la institución.

Así, como se alude en su Visión: "Ser el Banco líder en todos los segmentos y productos que ofrecemos"; y su Misión: "Promover el éxito de nuestros clientes con soluciones financieras adecuadas para sus necesidades, facilitar el desarrollo de nuestros colaboradores, generar valor para nuestros accionistas y apoyar el desarrollo sostenido del país". Hay que considerar también el desempeño laboral, que está conformado por el conocimiento, la calidad, la planeación, la iniciativa, la solución de problemas, el trabajo en equipo, las habilidades interpersonales y la comunicación.

Entonces, evidenciamos que estos (Visión y Misión) se cumplen regularmente en el "Banco de Crédito del Perú", se observa también un deficiente desempeño laboral en lo que respecta a la atención del público usuario, es decir, los clientes, debido principalmente a los diferentes tipos de cultura que existe en el organismo financiero.

Los usuarios manifiestan que las atenciones pueden mejorar; refieren que no hay un buen desempeño en cuanto a la atención requerida ya que en muchos casos se observaron que los colaboradores no se sienten cómodos con su labor principalmente por la criticas recibidas de parte del cliente ya que estos observan que muy aparte de la deficiencia en la atención está la falta de equipamiento de la institución, quiere decir que existe factores de equipamiento que no favorece al buen desempeño del colaborador. Estos hechos fueron observados por el investigador ya que venía laborando en el Banco de Crédito del Perú hasta antes de iniciar con la presente investigación, motivo por el que fue impulsado a desarrollar el tema planteado y la cual se desarrolló de manera satisfactoria.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

¿Cuál es el nivel de relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿Cuál es la relación entre la implicación y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018?

- ¿Cuál es la relación entre la consistencia y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018?

- ¿Cuál es la relación entre la adaptabilidad y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018?

- ¿Cuál es la relación entre la misión y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018?

1.3. Delimitación de la investigación

Al delimitar una investigación, se debe tener en cuenta diversos aspectos como el espacial, el temporal y el teórico; porque el estudio de cada uno de estos indicadores nos va permitir poner parámetros respecto al espacio territorial donde se realizó la investigación, el periodo de tiempo que comprende el problema que se ha considerado para el trabajo; además, el orden y dominio teórico donde se desenvuelve la investigación es primordial (Carrasco, 2005).

A la presente investigación, se le aplicó las siguientes delimitaciones.

1.3.1. Delimitación espacial.

La investigación se desarrolló dentro de la agencia del Banco de Crédito del Perú en las provincias de Andahuaylas - Abancay, región Apurímac.

1.3.2. Delimitación temporal.

La investigación se desarrolló entre los meses octubre de 2018 y marzo de 2019 en la agencia del Banco de Crédito del Perú en las provincias de Abancay - Andahuaylas.

1.3.3. Delimitación teórica.

La investigación comprendió básicamente dos variables de estudio:

VARIABLE A. Cultura organizacional

Según Denison (2001), la “cultura organizacional” es una evaluación para el trabajador, enfocado en cuatro dimensiones; “implicación”, “consistencia”, “adaptabilidad” y “misión”.

VARIABLE B. Desempeño laboral

Según Dessler (2009), el desempeño laboral consiste en la eficiencia y eficacia que los trabajadores poseen, por eso, está enfocado en ocho dimensiones; conocimiento / habilidades del puesto, calidad / cantidad de trabajo, planeación / organización, iniciativa / compromiso, solución de problemas / creatividad, trabajo en equipo y cooperación, habilidades interpersonales y comunicación.

1.4. Justificación

"La cultura organizacional es un concepto amplio" (Jean y Yu, 2004, p. 79), y "complejo" (James y Connolly, 2009, p. 402) sobre la cual persiste una discrepancia en su delimitación. Esta discrepancia, según Shein (1990), se promueve desde las ciencias sociales y sus diferentes disciplinas tales como la sociología, la psicología, la antropología y la comunicación organizacional.

Por ello, familiarizarse con la cultura organizacional resulta conveniente para poder interpretar el desempeño laboral y el comportamiento que hoy por hoy tienen los trabajadores en búsqueda de la innovación, eficiencia y calidad de atención.

1.4.1. Justificación legal.

Se debe entender como justificación legal a cualquier acto que conduzca al bien común, por ello, este trabajo de investigación se podrá tomar como base legal para la implantación de nuevas leyes que protejan al consumidor. Así mismo, podrá ser empleada como un recurso de amparo.

Los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, se encuentran dentro del régimen laboral denominado como "Régimen General", así como lo indica la Ley 25327 en el decreto legislativo 728, legislado por el Congreso de la República. Asimismo, la Ley 26702 "Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros", la cual está encargada de regular las instituciones financieras y las funciones de sus colaboradores.

Con el presente trabajo de investigación se sugirió cambios para adecuarse a mejores normas para el buen desempeño a través de una buena cultura organizacional, sin alterar las leyes por las que se rige esta institución financiera.

1.4.2. Justificación práctica.

Los principales beneficiados de la investigación fue la misma entidad financiera, ya que puede evidenciar sus carencias y fortalezas; respecto de las primeras, mejoro; en cuanto a las segundas, las reforzó. Además, hallando la relación existente entre la “cultura organizacional” y el “desempeño laboral”, en la presente investigación, servirá como base para las siguientes investigaciones acordes o similares al tema.

Este trabajo de investigación ayudara entender las debilidades de la institución y a la misma vez convertir esas debilidades en fortalezas ya que se dio a conocer los diferentes puntos a mejorar.

1.4.3. Justificación metodológica.

Para efectuar rigurosamente la investigación presentada se empleó tanto técnicas, como instrumentos tales como cuestionarios, cuadros estadísticos y pruebas de hipótesis de tal manera que la recolección de la información necesaria de cómo la “cultura organizacional” se relaciona con el “desempeño laboral” en la realidad es el objeto de estudio. Siendo el enfoque de tipo cuantitativo. Por eso, la investigación permitirá un mayor “desempeño laboral” de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, en Andahuaylas - Abancay; ya que propondremos diversas estrategias de cultura organizacional.

En dicho trabajo se utilizó métodos, técnicas, entre otras formas de investigar de distintos autores, es decir se tomó como base a autores que ya desarrollaron con anterioridad diferentes temas de investigación, por ende el trabajo servirá como base para futuros trabajos de investigación.

1.4.4. Justificación social.

La “cultura organizacional” y el “desempeño laboral” deben estar encaminados al tipo de atención que se ejecuta al interior de la compañía, en

este caso financiera; ya que el servicio que prestan debe ser óptimo y seguir los parámetros adecuados. Así, como profesionales deben desempeñar su trabajo, de manera correcta y seguir las pautas establecidas por las normas sociales y regirse dentro del ámbito laboral demostrando conocimientos, efectiva comunicación y, sobre todo, generar seguridad entre los visitantes a la entidad financiera. Por lo tanto, como indicó Cantillo (2014) es importante para cualquier ser humano que trabaje, indistintamente de la empresa, desempeñarse correctamente. Por ello, es necesario contar con un buen instrumento de medición para realizar estudios sobre este tema.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general.

Determinar el nivel de relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

1.5.2. Objetivos específicos.

- Conocer la relación de la implicación y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

- Precisar la relación de la consistencia y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

- Señalar la relación de la adaptabilidad y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

- Demostrar la relación de la misión y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

CAPÍTULO II
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

Bajo el designio de relacionar este estudio con trabajos anteriormente realizados, tomando como punto orientador para la presente tesis y con fines de establecerlo como antecedentes cuyo fundamento se refieren a la "cultura organizacional" y el "desempeño laboral"; por ello, se revisó diversos documentos internacionales, nacionales y locales. Estos se nombran a continuación:

2.1.1. Antecedentes internacionales.

a) Jiménez y Mosquera (2017), "Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas", en la carrera de Ingeniería Comercial en la *Universidad del Pacífico*, Quito – Ecuador. (Tesis de licenciatura). La investigación fue de tipo cualitativo, de diseño explicativo-exploratorio, cuya muestra fueron 32 personas; además, el instrumento valedor fue la encuesta. La principal conclusión a la que llego la investigación fue: El ambiente laboral presentó deficiencias riesgosas y se propuso la implementación de un plan para reducir el impacto en clima laboral relacionado con el trabajo en equipo, el liderazgo participativo y el desarrollo propio.

Así, esta investigación contribuyó con nuestro estudio porque observamos que existieron deficiencias riesgosas en las entidades y el "clima organizacional" se refiere a las características motivacionales en el ambiente percibido, es otras palabras, a los rasgos que motivan a los colaboradores dentro de la empresa.

b) Melián (2017), "La cultura organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo: el papel mediador del clima y la reflexividad", en la carrera de Psicología de los Recursos Humanos en la *Universidad de Valencia*, Valencia – España. (Tesis doctoral). Se realizó un estudio de campo con un diseño

longitudinal en dos diferentes momentos, en un período de dos años. Además, la muestra estuvo compuesta por los empleados de las oficinas de una entidad bancaria, cuyo instrumento aplicado fueron cuestionarios validados, según los Tiempos que se determinaron. La principal conclusión a la que llego la investigación fue: No hay suficiente evidencia ni marco teórico ni empírico para asegurar que la cultura está relacionada con el rendimiento.

En esta tesis nos apoyamos para evidenciar que en las entidades bancarias existe suficiente información para cuantificar y medir el rendimiento; ya que por medio de los instrumentos que se emplearon se pudo asegurar que la cultura está relacionada con el rendimiento.

c) Zans (2017), "Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016", en la carrera profesional de Gerencia Empresarial en la "*Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua"*, Matagalpa – Nicaragua. (Tesis de maestría). El estudio fue de tipo cuantitativo, no experimental, cuya muestra estuvo constituida por 59 trabajadores y el instrumento utilizado fue el enfoque de McClelland y Litwing. Así, el estudio sirvió para corroborar que el clima organizacional actual en la FAREM se considera entre "Medianamente Favorable" y "Desfavorable", siendo el liderazgo poco participativo y sin indicios de trabajo conjunto. La investigación llego a la siguiente principal conclusión: El clima organizacional actual en la FAREM se considera entre "Medianamente Favorable" y "Desfavorable", siendo el liderazgo poco participativo y sin indicios de trabajo conjunto.

Por ello, en comparación con nuestra investigación consideramos que los trabajadores perciben que el mejoramiento en el clima organizacional es correlacional con el desempeño laboral.

d) Figueroa (2015) “Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental”, en la carrera de Psicóloga Industrial / Organizacional en la “*Universidad Rafael Landívar”*, Guatemala de la Asunción – Guatemala. (Tesis de licenciatura). Esta investigación fue de tipo cuantitativa y de diseño correlacional, cuya muestra fue de 47 colaboradores, entre 18 hasta 50 años, de distintos sexos. Además, los instrumentos consistieron en dos cuestionarios: Olmos y Socha (2006), que se aplicó de manera individual a los trabajadores. El segundo fue el “Método de Escalas de Observación de Comportamiento” (BOS), de Levy (1990), que midió el “desempeño laboral”. La investigación llego a la siguiente principal conclusión: La “cultura organizacional” no se corresponde con en el “desempeño laboral” de los colaboradores.

Esta tesis se consideró importante para nuestro estudio porque determinó que los trabajadores más antiguos tienen un mayor compromiso con la institución, siendo esto coherente con nuestros propios objetivos. Además, la única disconformidad se halla entre la filosofía, es decir, el pensamiento de cada trabajador respecto a la “cultura organizacional” con el “desempeño laboral” de los empleados.

e) Cantillo (2014), “Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño”, en la carrera de Administración en la “*Universidad Nacional de Colombia”*, Bogotá – Colombia. (Tesis de licenciatura). La investigación se definió como una revisión bibliográfica, puesto que se tomaron como referencia 70 artículos publicados desde 1983 hasta el 2012. El análisis de la información fue realizada a través de fichas bibliográficas, las cuales referenciaron varios aspectos dentro de los que se destaca el sector o área de desarrollo de la investigación, objetivo de investigación, modelo utilizado en el artículo, enfoque y herramientas metodológicas, conclusión, tipo de relación cultura organizacional y desempeño. La investigación llego a la siguiente principal conclusión: La falta de consenso en el concepto y determinación de las dimensiones provoca que casi la totalidad de los estudios se evidencie la incidencia que cultiva la “cultura organizacional”.

Siendo de esta forma, esta investigación fue muy valiosa ya que nos proporcionó información relevante sobre nuestras variables de estudio.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

a) Bellido (2017), “Cultura Organizacional y Compromiso Organizacional en el Personal Administrativo de una Universidad Privada de Arequipa”, en la carrera de Psicología en la *Universidad Católica de Santa María*, Arequipa – Perú. (Tesis de licenciatura). El estudio fue descriptivo comparativo y correlacional; se empleó como muestra 127 trabajadores. Los instrumentos que se emplearon: Denison Organizational Culture Survey (DOCS) y el cuestionario de Meyer y Allen para medir ambas variables. La investigación llego a la siguiente principal conclusión: Existe una correspondencia significativa y de grado moderado entre las variables de la investigación cultura organizacional y compromiso organizacional.

Se consideró esta tesis porque existe similitud con nuestras variables y resultados, siendo importante por cuanto su contenido.

b) Neyra (2017), “Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en una Institución de Justicia de Puno”, en la carrera de Psicología en la *Universidad Católica de Santa María*, Arequipa – Perú. (Tesis de licenciatura). El estudio fue correlación y la muestra fueron los trabajadores de la Sede Central de la Institución de Justicia, siendo un total de 84 personas en quienes se aplicaron los instrumentos, que fueron dos cuestionarios: Organizacional Cultural Assessment Instrument (OCAI) y el SL-SPC, de Palma (1999). Así, esta investigación contribuyo a la nuestra porque se evidencio que existe relación entre algunas características según el tipo de “cultura organizacional” y los factores en la “satisfacción laboral”. La investigación llego a la siguiente principal conclusión: Existe relación entre algunas características según el tipo de “cultura organizacional” y los factores en la “satisfacción laboral”.

Además, podemos indicar que nos ayudó porque reflejo un postulado nuestro, los colaboradores de la compañía les dan mayor importancia a sus labores si existe un beneficio económico o social.

c) Ortiz (2017), “Cultura organizacional y desempeño del personal de la empresa Movistar - Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote – 2016”, en la carrera de Administración en la *Universidad San Pedro*, Chimbote – Perú. (Tesis de licenciatura). La metodología que se usó en la investigación fue descriptiva correlacional, con diseño correlacional-causal. Además, la muestra fue representada por 15 trabajadores. Asimismo, se utilizaron como técnica a la encuesta específica, a su vez, como instrumento al cuestionario de 27 ítems. La investigación llego a la siguiente principal conclusión: El coeficiente de correlación r de Pearson, que fue 0.518, es decir, la correspondencia entre las variables es “positiva moderada”; se afirmó que hay dependencia entre la “cultura organizacional” y el “desempeño del personal”.

La tesis sumó a nuestra investigación porque se mostró que hay dependencia entre la “cultura organizacional” y el “desempeño del personal”, siendo considerados importantes en la organización. Así como se refleja en nuestra tesis.

d) Apaza (2016), “Relación entre la cultura organizacional y desempeño laboral del personal docente del Colegio Unión. Lurigancho, 2016”, en la carrera de Administración con mención en “Gestión Empresarial” en la “*Universidad Peruana Unión”*, Lima – Perú. (Tesis de maestría). El tipo de estudio correspondió con el descriptivo y correlacional; y la muestra fue no probabilística siendo la totalidad de la población, es decir, los trabajadores del colegio, quienes respondieron al instrumento empleado “Organizational Culture Assesment Instrumental” (OCAI) basado en los conceptos atribuidos a Cameron y Quinn (1999). La investigación llego a la siguiente principal conclusión: Existe una moderada correlación significativa entre Cultura Organizacional y Desempeño Laboral (r = 0.566**). La explicación a esta relación es que las dimensiones de la Cultura del Clan (familiar) y la Cultura de Adhocracia (creatividad) permiten mayor velocidad de

cambio en la Cultura Organizacional y el rendimiento administrativo y académico del Colegio Unión.

Este trabajo de investigación contribuyó debido a que observamos que la relación entre las dimensiones de la Cultura del Clan (familiar) y la Cultura de Adhocracia (creatividad) permiten mayor velocidad de cambio en la cultura organizacional, el rendimiento administrativo y académico del Colegio Unión.

2.1.3. Antecedentes locales.

a) Hurtado (2017), "Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la DISA Apurímac – II Andahuaylas – Apurímac, 2016", en la carrera de "Administración de Empresas" en la "*Universidad Nacional José María Arguedas"*, Andahuaylas – Perú. (Tesis de licenciatura). El enfoque propuesto fue cuantitativo con una categoría de investigación descriptiva; asimismo, el diseño para la investigación fue "no experimental transeccional". Además, la muestra correspondió a 152 trabajadores administrativos y el instrumento que se aplicó fue un cuestionario. La investigación llego a la siguiente principal conclusión: La correspondencia entre el "Clima Organizacional" y el "Desempeño Laboral" del fue escasa o de "Baja Correlación", con un valor probabilístico de (p=0.220); confirmándose la existencia de otros indicadores que estarían afectando el "desempeño laboral" del área administrativa de la Dirección de Salud Apurímac II.

La tesis contribuyó con nuestra investigación porque demostró que existen diversos indicadores que afectan el "desempeño laboral" en el área administrativa.

b) Rivera (2015), "Evaluación del clima organizacional y desempeño laboral en la sub gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Andahuaylas – 2015", en la carrera de Administración de Empresas en la "*Universidad Nacional José María Arguedas"*, Andahuaylas – Perú. (Tesis de licenciatura). La investigación fue descriptiva y de diseño no experimental-transaccional. La

muestra estuvo constituida por 229 transportistas que brindan servicio público urbano e interurbano en la Provincia de Andahuaylas y el instrumento que se aplicó fue un cuestionario. La investigación llego a la siguiente principal conclusión: Se estableció que la percepción del "clima organizacional" y el "desempeño laboral" es regular, ya que el 46,4% indican que lo distinguen como "Regular"; estos resultados demuestran que el ambiente en dicha área, en su mayoría percibe un tipo de clima autoritario paternalista y consultivo, y en estas condiciones se fortalecen emociones como el miedo, presión, incomodidad y a la vez también cierta confianza.

Este trabajo de investigación contribuyo al nuestro porque sus resultados demostraron que el ambiente en dicha área, en su mayoría, percibe un tipo de clima autoritario paternalista y consultivo, y en estas condiciones se fortalecen emociones como el miedo, presión, incomodidad y a la vez también cierta confianza. Por ello, consideramos que resultados deben ser positivos y favorables para el ambiente laboral.

c) Quispe (2015), "Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015", en la carrera de Administración de Empresas en la "*Universidad Nacional José María Arguedas"*, Andahuaylas – Perú. (Tesis de licenciatura). El estudio fue "cuantitativo" de tipo "correlacional no experimental" y se tomó la totalidad de la población como muestra de la Municipalidad Distrital de Pacucha, siendo esta de 64 de ambos sexos. Además, el instrumento que se aplicó fue un cuestionario para cada variable. El autor llego a la siguiente principal conclusión: Los trabajadores logran, en ocasiones, realizar un "regular desempeño". Además, se puede aseverar que hay una relación significativa en las variables estudiadas.

Esta tesis se consideró importante para nuestro estudio porque se evidenció que los trabajadores lograron, en ocasiones, realizar un "regular desempeño", no considerándose "malo". Además, se puede considerar ambas variables de estudio están relacionas de manera significativa.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Cultura Organizacional.

a) Concepto

Denison (1989) afirma que “la cultura organizacional hace referencia a los valores, creencias y principios fundamentales que conforman los cimientos del sistema gerencial de una organización”.

La cultura organizacional se debe entender como “el conglomerado de creencias, costumbres, prácticas y formas de pensar que un determinado grupo de personas han llegado a compartir por intermedio de su convivencia y trabajo” (Marin, Cano, Zavallos y Mora, 2009).

Además, se puede decir que es un grupo que se constituye en valores, tradiciones, políticas, comportamientos y creencias, cuyas manifestaciones se dan a través de símbolos, mitos y lenguaje. Así, constituye un marco de referencia compartido dentro de una empresa. Se desprende que no se enfoca en cuestiones exactas; por el contrario, se establecen prioridades acerca de lo que se espera de los trabajadores que la integran (Bellido, 2017).

También se debe entender que la cultura organizacional es aquella que integra la personalidad e identidad propia de cada grupo y de cada equipo, la cual permite que se diferencie entre sí, según Llanos (2016).

Por la tanto, la cultura, se distinguirá en cada una de las actividades que realiza la organización tanto internamente como externamente, en especial en la relación con sus grupos de interés donde el más sobresaliente es el cliente.

b) Tipos de Cultura Organizacional

Según Vásquez (2009), conforme a la revisión bibliográfica de diferentes autores que realizaron investigaciones diversas sobre los tipos de culturas que pueden surgir en las organizaciones, se han hallado analogías entre las diferentes tipologías que proponen y, que pueden ser englobadas en cuatro tipos:

- Cultura amistosa/colaboradora
- Cultura individualista
- Cultura familiar
- Cultura agresiva

c) Ventajas de la Cultura Organizacional

Según Ramírez (2017), las principales ventajas de la cultura organizacional son que:

- Tiene una motivación con un grado de interés, entusiasmo y compromiso en el trabajo.
- Trata de evitar la reacción afectiva de desagrado como son quejas, reclamos y ausentismo.

2.2.1.1. Dimensiones de la Cultura Organizacional.

Según Denison (2001), las dimensiones que componen una cultura organizacional están divididas en cuatro, estos se desarrollan en párrafos posteriores y son las siguientes: la implicación, la consistencia, la adaptabilidad y la misión.

a) Implicación

Según Robbins (1987) indica que:

“Los empleados se forman una impresión subjetiva completa de la organización. El desempeño de un empleado consta, en un grado considerable, de que entienda que es lo que debe hacer y lo que no debe hacer. Entender la manera correcta de realizar un trabajo, implica poseer una socialización apropiada, más aún la evaluación del comportamiento de un individuo incluye qué tan bien este se adapte a la organización. Una socialización apropiada es un factor significativo que influye en el desempeño real de un trabajador y en la impresión que causa en los otros colaboradores. Contratar personal que posea valores no concordables con los de la empresa llevará a que los empleados no se sientan motivados, satisfechos, ni comprometidos; peor por el contrario estos estarán insatisfechos tanto con su trabajo y la organización” (p. 518).

Además, esta dimensión presenta los siguientes indicadores:

- Empoderamiento
- Trabajo en equipo
- Desarrollo de capacidades

b) Consistencia

Se considera como el comportamiento que las personas tienen, es decir, aquellos valores que el personal posee aun cuando difieran en sus posturas y por ello, las tareas que se realicen dentro de la organización estarán correctamente coordinadas (Denison, Goelzer y Haaland, 2003).

Además, esta dimensión presenta los siguientes indicadores:

- Valores centrales
- Acuerdos
- Desarrollo de capacidades

c) Adaptabilidad

Para Schein (1992), esta es una tarea que fácilmente lo pueden identificar los administradores y líderes. A juicio de este autor afirma que la adaptabilidad lo realizan los administradores que se dedican a trabajar con las condiciones que su medio social le presenta.

Por ello, se entiende que las variables que controlan efectivamente el contexto cultural al interior de una organización han sido descritas en párrafos anteriores, pero en cuanto a los indicadores para esta dimensión este autor menciona que son tres.

Además, esta dimensión presenta los siguientes indicadores:

- Orientación al cambio
- Orientación al trabajador
- Aprendizaje organizativo

d) Misión

La misión es la razón operativa o fundamento a la que se dedica la institución se puede decir que es la justificación de un proyecto institucional para conservarse en el tiempo con un propósito, tiene que ser a base de su especialidad o giro.

Además, esta dimensión presenta los siguientes indicadores:

- Dirección y propósitos estratégicos
- Metas y objetivos
- Visión

2.2.2. Desempeño Laboral.

Según Dessler (2009) establece que el desempeño laboral es el proceso que une el establecimiento de metas, la evaluación del desempeño y el desarrollo de un solo sistema común, cuyo propósito es garantizar que los empleados respalden las metas estratégicas de la empresa con su desempeño.

Robbins (2004), se refiere al desempeño laboral como “una agrupación de habilidades físicas y psicológicas necesarias para desarrollarse en un puesto de trabajo” (p. 67). Así, el desempeño se ve aventajado cuando las habilidades y aptitudes del trabajador se enfocan en la labor de manera óptima; desde ese entender enfocarse únicamente en el puesto y no en las habilidades sería un completo fracaso; ya que el desempeño debe ir acompañado de la búsqueda de la satisfacción laboral de ellos mismos.

Además, Coulter y Robbins (2005) describen al desempeño laboral como un proceso de medición del éxito de una organización (individual o grupal) a través del triunfo de sus diligencias laborales, además de hacer la medición del nivel personal cohesionado al cumplimiento de los objetivos laborales.

2.2.2.1. Dimensiones de Desempeño Laboral.

Según Dessler (2009), los indicadores que componen el desempeño laboral son conocimiento / habilidades del puesto; calidad / cantidad de trabajo; planeación / organización; iniciativa / compromiso; solución de problemas / creatividad; grupos de trabajo y contribución; habilidades interpersonales y comunicación.

a) Conocimiento / Habilidades del puesto

Según Siliceo, Casares y González (1999), el conocimiento demanda de una preparación y perfeccionamiento permanente, el adiestramiento y la instrucción continua que prevalecen a lo obsoleto, motiven al personal y

fortalezcan los lazos de lealtad y refuerce el compromiso, con la intención de reafirmar el espíritu fructífero para la empresa.

Además, esta dimensión presenta el siguiente indicador:

- Competencia

b) Calidad / Cantidad de trabajo

Calidad va referido al equivalente de hacer bien las cosas, para así asegurar nuestro servicio y su garantía en los procesos. (Dessler, 2009).

Además, esta dimensión presenta los siguientes indicadores:

- Exactitud
- Precisión

c) Planeación / Organización

Son una serie de condicionamientos y directrices que influyen en las acciones de los colaboradores de manera eficiente que permite el correcto flujo de tareas, además contribuye al compañerismo, al trabajo positivo, probando entusiasmo al logro de metas y generando resultados óptimos, junto con la satisfacción de realizar las tareas encomendadas (Caligiore y Diaz, 2003).

Además, esta dimensión presenta el siguiente indicador:

- Objetivos

d) Iniciativa / Compromiso

Según Rescatistas (2018), el compromiso conlleva a regirse a través de una obligatoriedad moral que fomente una cultura organizacional entusiasta. Deben estar inmersos los valores culturales, organizacionales, individuales, incluso nacionales, enfocados a cumplir con la misión al trabajo.

Además, esta dimensión presenta los siguientes indicadores:

- Responsabilidad
- Reglas establecidas

e) Solución de problemas / Creatividad

Siliceo, Casares y González (1999) según los teóricos, es la capacidad responsable de trascender ante las eventualidades que se pudieran presentar a través del criterio, la motivación, el aporte para construir de y trabajar en equipo, en busca del bien común para la resolución de conflictos.

Además, esta dimensión presenta los siguientes indicadores:

- Grado de capacidad
- Criterio frente a problemas

f) Trabajo en equipo y cooperación

Según Vargas (2007), la fuerza de la cultura es determinada por el número de puntos otorgados a un tipo de cultura específica. Mientras más alto el puntaje, mayor será la fuerza de la cultura dominante.

A través de esta definición podemos afirmar que en las agencias del banco de crédito existe un trabajo en equipo y cooperación baja, es decir los colaboradores en su gran parte no suelen trabajar en equipo o cooperar.

Las circunstancias individuales y del entorno de la empresa determinaran la fuerza o grado de necesidad de una cultura dominante en la empresa, a mayor competitividad, mayor debería ser la cultura para sobrevivir y superar otras empresas u organizaciones.

Además, esta dimensión presenta los siguientes indicadores:

- Relación de trabajo
- Ambiente de colaboración

g) Habilidades interpersonales

Son procesos cognitivos mediante el cual las personas llegan a adquirir y manejar en forma pertinente, eficiente, eficaz, coherente y lógica su pensamiento crítico, creativo, resolutivo y ejecutivo, estas deben a conducir a la persona a lograr buenos resultados y desarrollo personal.

Capacidad de crear, solucionar o buscar instrumentos que faciliten un mejor desempeño por ende se busca encontrar un buen resultado.

Además, se entiende como la capacidad comunicativa entre los colaboradores, con el objeto de propiciar espacios de reflexión acerca de la práctica de gestión que se desarrollan en los establecimientos educativos (Méndez y Ghitis, 2015).

Además, esta dimensión presenta los siguientes indicadores:

- Relación positiva
- Respeto

h) Comunicación

Es un proceso que permite transmitir información y significados del emisor al receptor, con el propósito de compartir sentimientos y capacidades, que comprende transacciones entre ellas (Chiavenato, 2011).

Por ello, se debe entender que las organizaciones no existen ni operan sin comunicación; ya que representa un mecanismo integral que coordina la totalidad de sus funciones.

Además, esta dimensión presenta los siguientes indicadores:

- Oral
- Escrita

2.3. Marco conceptual

Adaptabilidad

Es la cualidad de las personas o cosas de tener capacidad de adaptación.

Adaptación

Acción de adaptarse o adecuarse a algo.

Ambiente de colaboración

Configura los departamentos de manera flexible según las necesidades de los proyectos y promueve entornos para que la comunicación sea fluida. En este punto se crean espacios para todos aquellos miembros que quieran expresar sus ideas referentes a un tema que le concierne a la organización.

Calidad

Conjunto de propiedades esenciales relacionadas a un objeto que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las demás de su especie.

Cantidad de trabajo

Es la cantidad de actividad que puede ser situada a una parte o elemento de una cadena productiva sin obstaculizar el desarrollo total de las operaciones.

Capacidad

Hace referencia a la posibilidad de una entidad para cumplir con una determinada función en atención a sus características, recursos, aptitudes y habilidades.

Competencia

Es la disputa que surge entre las personas, animales o cosas que aspiran a un mismo objetivo o a la superioridad en algo, estos realizan diferentes actividades para lograr diferenciarse.

Compromiso

Acuerdo formal al que llegan dos o más partes tras hacer ciertas concesiones cada una de ellas.

Comunicación

Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

Conocimiento

Facultad que posee el ser humano para entender por medio de la razón la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas que están a nuestro alrededor.

Consistencia

Cualidad de la materia que resiste sin romperse ni deformarse fácilmente.

Cooperación

Conjunto de acciones y esfuerzos que los individuos desarrollan de manera conjunta con el objetivo de alcanzar una meta común.

Cultura Organizacional

Agrupación de creencias, hábitos, valores, actitudes, tradiciones que comparten los miembros de una organización.

Creatividad

Conocido desde diferentes puntos de vista como pensamiento original, pensamiento creativo, inventiva, imaginación constructiva o pensamiento divergente, consiste en tener la capacidad de crear, de innovar, de generar nuevas ideas o conceptos que permitan un mejor desarrollo para la organización y sirva como factor de satisfacción de necesidades de los consumidores.

Criterio

Es un factor que nos permite establecer las pautas o principios a partir de los cuales cada uno distingue cosa de la otra.

Exactitud

Es una definición correcta y verdadera de algo.

Implicación

Determina la Participación o relación voluntaria de un individuo con un asunto o circunstancia.

Iniciativa

Proposición o idea que sirve para iniciar alguna cosa.

Misión

Trabajo, propósito, razón de ser de una organización que actúa en función de los objetivos y cumplirlo está a cargo de todos.

Objetivos

Son los fines o metas puestas en ejecución a nivel estratégico que la organización desea alcanzar en un largo plazo.

Organización

Es la forma como se agrupan y dividen las tareas entre los miembros para alcanzar objetivos que luego se convierten en resultados. Es un convenio realizado de manera sistemática entre personas para alcanzar algún propósito en específico.

Planeación

Es el primer elemento de un proceso administrativo donde se planea que es lo que quiere alcanzar la organización determinando tareas simples o complejas; teniendo en cuenta factores internos y externos orientados a la obtención uno o varios objetivos.

Precisión

Son las delimitaciones de un concepto, variables o medidas con errores mínimos.

Reglas

Es una norma o precepto, un modo establecido para la ejecución de algo.

Respeto

Es un sentimiento positivo equivalente a tener admiración, aprecio, estima y reconocimiento por una persona o cosa.

Responsabilidad

Indica el cumplimiento de las obligaciones; por otro lado, hace referencia a la toma de decisiones o realizar algo. La responsabilidad es el hecho de ser responsable de alguien o de algo que está a nuestro cargo.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

La hipótesis en estudios descriptivos es de carácter opcional, según Hernández, Fernández y Baptista, (2010) se utilizan a veces en estudios descriptivos, para predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar. Es necesario recalcar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase, esto es a criterio del investigador.

3.1.1. Hipótesis general.

Existe relación positiva entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas.

- Existe relación positiva entre la implicación y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

- Existe relación significativa entre la consistencia y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

- Existe relación significativa entre la adaptabilidad y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

- Existe relación positiva entre la misión y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

3.2. Variables

3.2.1. Variable A: Cultura Organizacional.

Según Zapata (2007), la cultura organizacional es un esbozo de referencia para patrones de información, comportamiento y actitudes que es compartido en el trabajo y que determinan el grado de adaptación laboral; representan un aprendizaje continuo que va enriqueciéndose con los aportes de los individuos.

3.2.2. Dimensiones de la Cultura Organizacional.

Según Denision (2001), las dimensiones de la cultura organizacional son:

- **Dimensión 1:** Implicación
- **Dimensión 2:** Consistencia
- **Dimensión 3:** Adaptabilidad
- **Dimension 4:** Misión

3.2.3. Variable B: Desempeño Laboral.

Robbins, Stephen y Coulter (2013) definen que es un proceso que determina cuan exitosa ha sido una organización desde el punto de vista de un individuo o un proceso en el logro de sus actividades y objetivos laborales planeados en un principio.

3.2.4. Dimensiones del Desempeño Laboral.

Además, según DESSLER (2009), sus dimensiones son las siguientes:

- **Dimensión 1:** Conocimiento / Habilidades del puesto
- **Dimensión 2:** Calidad / Cantidad de trabajo
- **Dimensión 3:** Planeación / Organización
- **Dimensión 4:** Iniciativa / Compromiso
- **Dimensión 5:** Solución de problemas / Creatividad
- **Dimensión 6:** Trabajo en equipo y cooperación
- **Dimensión 7:** Habilidades interpersonales
- **Dimensión 8:** Comunicación

3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
VARIABLE (A) CULTURA ORGANIZACIONAL	Denison (1989) afirma que "la cultura organizacional se refiere a los valores, las creencias y los principios fundamentales que constituyen los cimientos del sistema gerencial de una organización".	Según Denison (2001), se usa la herramienta, en la cual es dividida en cuatro dimensiones. Así, estable el autor: la implicación, la consistencia, la adaptabilidad y la misión.	Implicación	1.1. Empoderamiento 1.2. Trabajo en equipo 1.3. Desarrollo de capacidades
			Consistencia	2.1. Valores centrales 2.2. Acuerdos 2.3. Desarrollo de capacidades
			Adaptabilidad	3.1. Orientación al cambio 3.2. Orientación al trabajador 3.3. Aprendizaje organizativo
			Misión	4.1. Dirección y propósitos estratégicos 4.2. Metas y objetivos 4.3. Visión
VARIABLE (B) DESEMPEÑO LABORAL	Según Dessler (2009) establece que el desempeño laboral es el proceso que une el establecimiento de metas, la evaluación del desempeño y el desarrollo de un solo sistema común, cuyo objetivo es garantizar que el desempeño de los empleados respalde las metas estratégicas de la empresa.	Según Dessler (2009), los componentes del desempeño laboral son conocimiento / habilidades del puesto; calidad / cantidad de trabajo; planeación / organización; iniciativa / compromiso; solución de problemas / creatividad; grupos de trabajo y contribución; habilidades interpersonales y comunicación.	Conocimiento / Habilidades del puesto	1.1. Competencia
			Calidad / Cantidad de trabajo	2.1. Exactitud 2.2. Precisión
			Planeación / Organización	3.1. Objetivos
			Iniciativa / Compromiso	4.1. Responsabilidad 4.2. Reglas establecidas
			Solución de problemas / Creatividad	5.1. Grado de capacidad 5.2. Criterio frente a problemas
			Trabajo en equipo y cooperación	6.1. Relación de trabajo 6.2. Ambiente de colaboración
			Habilidades interpersonales	7.1. Relación positiva 7.2. Respeto
			Comunicación	8.1. Oral 8.2. Escrita

Fuente: Elaboración propia.

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque.

El presente trabajo de investigación es de un enfoque cuantitativo razón por la cual solo, “utiliza la recolección de todo el dato para examinar hipótesis en base de la medición numérica y el análisis estadístico con el propósito de establecer modelos de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 4).

3.4.2. Nivel de investigación.

El trabajo fue de nivel correlacional - descriptivo, puesto que utilizó criterios sistemáticos que permiten demostrar la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes.

Además, el investigador no solo buscó describir las maneras o formas; sino por el contrario “explicar por qué aparece o existe diferencia del fenómeno” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 25). Así, de esta aproximación, se pueden obtener conclusiones específicas que abordan, exactamente, la problemática del estudio.

3.4.3. Diseño de investigación.

Es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. En ese contexto estaríamos hablando de un diseño no experimental que solo se basa en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales estén expuestos los sujetos del estudio. Con este diseño los sujetos son observados en su ambiente natural sin la intervención del investigador (Murillo, 2008).

Respecto al diseño que se empleó en la presente investigación, este fue de tipo no experimental – transversal porque observaremos y mediremos, dentro del área de estudio, que son las agencias del Banco de Crédito del Perú en Andahuaylas y Abancay; además, la recolección de información se realizó en un solo momento y en un tiempo único del año 2018.

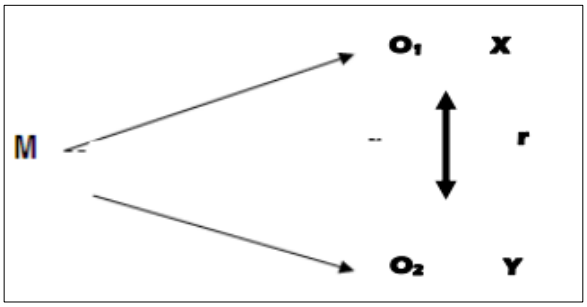


Figura 1. Representación de correlación

Dónde:

M: Muestra de estudio.

O1; O2 = Observación de variables.

r = relación de las variables de estudio.

X = Cultura Organizacional.

Y= Desempeño Laboral.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población.

La población considerada en la presente investigación estuvo conformada por 44 trabajadores de las agencias del Banco de Crédito del Perú en las ciudades de Andahuaylas - Abancay, correspondiente al año 2018.

Al respecto, sobre la población, debe entenderse como “el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (Carrasco, 2005, p. 63).

Tabla 2.

Población.

	T. COMPLETO	T. PARCIAL	T. SEGÚN DL 728	T. TOTAL
BCP ANDAHUAYLAS	15	4	19	19
BCP ABANCAY	19	6	25	25
TOTAL	34	10	44	44

Fuente: información obtenida del banco de crédito del Perú filial Andahuaylas - Abancay.

3.5.2. Muestra.

Muestra es un subconjunto o parte, extraído de la población (mediante técnicas de muestreo), cuyo estudio sirve para inferir características de toda la población en su conjunto; por otro lado, el muestreo es la técnica utilizada en la selección de una muestra a partir de una población realizada a través de fórmulas, donde le participante tiene posibilidades de ser escogido. Para el presente trabajo se utilizó el muestreo probabilístico. Es así que para el siguiente trabajo la muestra fue de 40 trabajadores de las agencias del Banco de Crédito del Perú, en Apurímac, durante el año 2018.

Siendo la fórmula utilizada la siguiente:

$$\mathrm{n} = \frac{z^2.p.q.N}{E^2(N-1)+Z^2.p.q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población total

p = Probabilidad de éxito 95%

q = Probabilidad de fracaso 5%

E = Margen de error 5%

Z = Coeficiente de confiabilidad 95% (1.96)

$$\mathrm{n} = \frac{1.96^2\ x\ 0.5\ x\ 0.5\ x\ 44}{0.05^2(44-1)+1.96^2\ x\ \ 0.5\ x\ 0.5}$$

n = 40 personas.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La forma o técnica utilizada en el trabajo de investigación ha sido las encuestas; donde el instrumento empleado fue el cuestionario.

3.6.1. Técnica.

- La encuesta

  Se puede definir como una técnica de recolección de información de datos a través de la interrogación de los sujetos de manera escrita cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. (Fachelli y López-Roldán, 2015).

3.6.2. Instrumento.

En el presente trabajo de investigación se empleó como instrumento el cuestionario, que fundamenta su grado de preguntas en base a la escala de Likert. Además, su fiabilidad será medida por el Alfa de Cronbach.

- El cuestionario. En el presente trabajo de investigación, se empleó como instrumento un cuestionario elaborado especialmente para la recogida de datos entre los trabajadores de las agencias del Banco de Crédito del Perú.

  Además, se puede definir al cuestionario como “el instrumento de recogida de los datos donde aparecen las preguntas de forma sistemática y ordenada, y se consignan las respuestas mediante un sistema establecido de registro sencillo” (Fachelli y López-Roldán, 2015, p. 17).

a) Instrumento 1: Encuesta de diagnóstico de Cultura Organizacional del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

Autor: Adaptación de Br. Giannina Gerd Angulo Rojas del instrumento sobre cultura organizacional de Denison.
Año: 2017
Objetivo: Medir y evaluar la Cultura Organizacional.
Destinatarios: Colaboradores.
Forma de administración: Individual.
Contenido: Consta de 4 dimensiones: Implicación, Consistencia, Adaptabilidad y Misión.

La adaptación del instrumento de la tesis titulado “Cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017” cuyo autor es Br. Giannina Gerd Angulo Rojas, tiene una adaptación del instrumento sobre la cultura organizacional de Denison. En la adaptación del instrumento por parte de Angulo para la aplicación en su investigación, sufre leves y muy pocas modificaciones, ya que se tenía que adaptar a una clínica privada.

Así modificando lo esencial en puntos como el nombre de la institución, año de aplicación de acuerdo a la situación, lugar e institución en la que se aplique.

Es así que para el presente trabajo de investigación se procedió a tomar la adaptación del Angulo sin alteraciones de dicho instrumento, solo haciéndole cambios en el nombre de la institución y año de aplicación de la investigación para su mejor entendimiento en el momento en que se aplicó.

b) Instrumento 2: Encuesta de diagnóstico del Desempeño Laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

Autor: Tasayco Ruíz, Mercy Raquel.
Año: 2016
Objetivo: Medir y evaluar el Desempeño Laboral.
Destinatarios: colaboradores.
Forma de administración: Individual.
Contenido: Consta de 8 dimensiones: Conocimiento/Habilidades del puesto, Calidad /Cantidad de Trabajo, Planeación/Organización, Iniciativa/Compromisos, Solución de problemas/Creatividad, Trabajo en Equipo/Cooperación; Habilidades Interpersonales y Comunicación.

En comparación al instrumento original, este no sufrió ninguna modificación o adaptación. Es así que para el presente trabajo de investigación se procedió a tomar la adaptación de Tasayco sin alteraciones de dicho instrumento, solo haciéndole cambios en el nombre de la institución y año de aplicación de la investigación para su mejor entendimiento en el momento en que se aplicó.

Los instrumentos utilizados en esta investigación no sufrieron ninguna modificación de fondo, solo en nombres de la institución y año de aplicación, otorgándoles así la autoría de los instrumentos a sus respectivos autores.

Confiabilidad:

Para medir la confiabilidad del instrumento se ha recurrido al alfa de Cronbach, cuyos resultados se aprecian en la tabla.
Con los resultados procesados se observó que el coeficiente alfa de Cronbach es de 0,940 para 60 ítems de la variable cultura organizacional y 30 ítems de la variable desempeño laboral 0,840. Este valor indica que la confiabilidad fue alta para las dos variables de estudio que se desarrollan en el siguiente trabajo.

Tabla 3.

Confiabilidad – Alfa de Cronbach

	N.º de Items	Alfa de Cronbach
Cultura Organizacional	60	0,940
Desempeño Laboral	30	0,840

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

Confiabilidad del Cuestionario sobre Cultura Organizacional

Análisis de la consistencia interna

Tabla 4.

Estadísticas de fiabilidad para la variable Cultura Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	60

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

En esta tabla 4 se evidencia que el instrumento que mide la Cultura Organizacional tiene un nivel de confiabilidad del 92,6%, de esta manera se indica que es un instrumento altamente confiable.

Tabla 5.

Estadísticas de fiabilidad para las dimensiones de la variable Cultura Organizacional

	Alfa de Cronbach	**N° de elementos**
X1: Implicación	,832	15
X2: Consistencia	,955	15
X3: Adaptabilidad	,828	15
X4: Misión	,832	15

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

En la tabla 5 se puede visualizar que los valores obtenidos del coeficiente Alfa de Cronbach para las dimensiones de la variable Cultura Organizacional, se ubica por encima del 0,7; lo cual permite indicar que la confiabilidad es alta para esta variable y sus dimensiones, resultando como tal el instrumento confiable para medir esta variable.

Correlación Item – Total

A continuación, en la tabla 6, se presenta las correlaciones Item – Total de la variable Cultura Organizacional donde un valor de correlación item-total menor a 0.30 indica que la variable está midiendo algo diferente a los constructos en su conjunto. Los resultados de las correlaciones presentados en la tabla 6, indican que la variable, dentro de cada constructo, mide los mismos constructos propuestos, ya que sus correlaciones ítem-total fueron relativamente mayores que 0.30.

Tabla 6.

Correlaciones Item-Total de la variable Cultura Organizacional

Item	Item - Total	Alfa de Cronbach sin el Item
CO1	,036	,928
CO2	,221	,926
CO3	,296	,926
CO4	,359	,925
CO5	,222	,926
CO6	,487	,924
CO7	,396	,925
CO8	,620	,923
CO9	,100	,927
CO10	,196	,926
CO11	,596	,924
CO12	,479	,924
CO13	,365	,925
CO14	,314	,925
CO15	,686	,922
CO16	,660	,923
CO17	,466	,924
CO18	,532	,924
CO19	,480	,924
CO20	,214	,927
CO21	,286	,925
CO22	,325	,925
CO23	,614	,923
CO24	,570	,923
CO25	,616	,923
CO26	,472	,924
CO27	,570	,923
CO28	,639	,923

CO29	,520	,924
CO30	,620	,923
CO31	,569	,924
CO32	,618	,924
CO33	,179	,926
CO34	,513	,924
CO35	,216	,926
CO36	,520	,924
CO37	,523	,924
CO38	,654	,924
CO39	,054	,927
CO40	,104	,926
CO41	-,057	,927
CO42	,167	,926
CO43	,412	,925
CO44	-,241	,929
CO45	-,010	,927
CO46	,367	,925
CO47	,578	,923
CO48	,292	,926
CO49	,565	,923
CO50	,587	,923
CO51	,530	,924
CO52	,501	,924
CO53	,644	,923
CO54	,640	,923
CO55	,267	,925
CO56	,585	,923
CO57	,384	,925
CO58	,546	,924
CO59	,334	,925
CO60	,471	,924

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

Análisis de la validez del Cuestionario sobre Cultura Organizacional

Análisis factorial exploratorio

Al realizar el análisis factorial exploratorio sobre el instrumento de Cultura Organizacional se encontró que cuatro factores explican el 75.35% del comportamiento de las variables incluidas en el instrumento. Esto es un nivel alto el cual fue apoyado por un análisis factorial confirmatoria, como se muestra a continuación:

Tabla 7.

Análisis factorial exploratorio para Cultura Organizacional

	Varianza	Acumulado
X1: Implicación	1,789	,884
X2: Consistencia	2,472	,499
X3: Adaptabilidad	1,485	,903
X4: Misión	1,789	,884

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

Tabla 8.

Matriz de Correlación entre las dimensiones de Cultura Organizacional

	X1: Implicación	X2: Consistencia	X3: Adaptabilidad	X4: Misión
X1: Implicación	1	,388*	,843**	1,000**
X2: Consistencia	,388*	1	,630**	,388*
X3: Adaptabilidad	,843**	,630**	1	,843**
X4: Misión	1,000**	,388*	,843**	1

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

Así, basado en los resultados obtenidos del AFC, el constructor de Cultura Organizacional modelado con 4 dimensiones es apoyado por los datos recogidos. El valor de RMSEA, y de otros índices de ajuste, cumplen con el valor sugerido.

Confiabilidad del Cuestionario sobre Desempeño Laboral

Análisis de la consistencia interna

Tabla 9.

Estadísticas de fiabilidad para la variable Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	30

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

El instrumento que realiza la medición del Desempeño Laboral tiene un nivel de confiabilidad del 91,5%, lo cual indica que es un instrumento altamente confiable.

Tabla 10.

Estadísticas de fiabilidad para las dimensiones de la variable Desempeño Laboral

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Y1: Conocimiento	,910	4
Y2: Calidad	,912	4
Y3: Planeación	,892	4
Y4: Iniciática	,910	4
Y5: Solución	,912	4
Y6: Trabajo	,892	4
Y7: Habilidades	,912	3
Y8: Comunicación	,892	3

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

En la tabla anterior se puede apreciar que los valores obtenidos del coeficiente Alfa de Cronbach para las dimensiones de la variable Desempeño Laboral, se ubica por encima de 0,7 lo cual nos permite indicar que la confiabilidad es alta para las dimensiones de esta variable, resultando el instrumento confiable.

Correlación Item – Total

La tabla 11, las correlaciones Item – Total de la variable Desempeño Laboral donde el valor de correlación item-total menor a 0.30 indica que la variable está midiendo algo diferente a los constructos en su conjunto. Los resultados de las correlaciones presentadas en la tabla 11 indican que la variable, dentro de cada constructo, mide los mismos constructos propuestos, ya que sus correlaciones ítem-total fueron relativamente mayores que 0.30.

Tabla 11.

Correlaciones Item - Total de la variable Desempeño Laboral

	Item - Total	Alfa de Cronbach sin el Item
DL1	-,086	,917
DL2	,422	,913
DL3	,352	,915
DL4	,630	,910
DL5	-,086	,917
DL6	,422	,913
DL7	,352	,915
DL8	,630	,910
DL9	-,086	,917
DL10	,422	,913
DL11	,352	,915
DL12	,630	,910
DL13	,630	,910
DL14	,470	,912
DL15	,817	,907
DL16	,444	,913
DL17	,630	,910
DL18	,470	,912
DL19	,817	,907
DL20	,444	,913
DL21	,646	,909
DL22	,357	,914
DL23	,817	,907
DL24	,432	,913
DL25	,534	,911
DL26	,470	,912
DL27	,817	,907
DL28	,603	,910
DL29	,429	,913
DL30	,783	,907

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

Análisis de la validez del Cuestionario sobre Desempeño Laboral

Análisis factorial exploratorio

Tabla 12.

Análisis factorial Exploratorio para Desempeño Laboral

	Varianza	Acumulado
Y1: Conocimiento	10,882	,646
Y2: Calidad	10,933	,632
Y3: Planeación	10,100	,863
Y4: Iniciática	10,882	,646
Y5: Solución	10,933	,632
Y6: Trabajo	10,100	,863
Y7: Habilidades	10,933	,632
Y8: Comunicación	10,100	,863

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

Tabla 13.

Matriz de Correlación entre las dimensiones de Desempeño Laboral

	Y1: Conocimiento	Y2: Calidad	Y3: Planeación	Y4: Iniciática	Y5: Solución	Y6: Trabajo	Y7: Habilidades	Y8: Comunicación
Y1: Conocimiento	1	,160	,719**	1,000**	,160	,719**	,160	,719**
Y2: Calidad	,160	1	,420**	,160	1,000**	,420**	1,000**	,420**
Y3: Planeación	,719**	,420**	1	,719**	,420**	1,000**	,420**	1,000**
Y4: Iniciática	1,000**	,160	,719**	1	,160	,719**	,160	,719**
Y5: Solución	,160	1,000**	,420**	,160	1	,420**	1,000**	,420**
Y6: Trabajo	,719**	,420**	1,000**	,719**	,420**	1	,420**	1,000**
Y7: Habilidades	,160	1,000**	,420**	,160	1,000**	,420**	1	,420**
Y8: Comunicación	,719**	,420**	1,000**	,719**	,420**	1,000**	,420**	1

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

Por tal, basado en los resultados obtenidos del AFC, el constructor de Desempeño Laboral, el cual cuenta con 8 dimensiones, es apoyado por los datos recogidos. El valor RMSEA, y de otros índices de ajuste, cumplen con el valor sugerido.

3.7. Métodos de análisis de datos

El análisis de datos es el precedente para la actividad de interpretación. La interpretación es realizada en términos de los resultados de la investigación. Esta actividad consiste en establecer inferencias sobre las relaciones entre las variables estudiadas para extraer conclusiones y recomendaciones (Kerlinger, 1982).

La interpretación se realiza en dos etapas:

a) Interpretación de las relaciones entre las variables y los datos que las sustentan con fundamento en algún nivel de significancia estadística.

b) Establecer un significado más amplio de la investigación, es decir, determinar el grado de generalización de los resultados de la investigación.

- SPPS V25

  Así, los resultados se tabularon, de acuerdo a la información que se obtenga, a partir de los datos proporcionados por los encuestados, haciendo uso del software estadístico SPSS, versión 25 en español.

- Escala de Likert

  En el siguiente trabajo de investigación se utilizó la escala de Likert la cual es una herramienta de medición que permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado. Por ello, se empleará las escalas valorativas tradicionales (1,2,3,4,5).

- Alfa de Cronbach

  Para saber si existe fiabilidad es necesario hallar el coeficiente de alfa Cronbach y deberá fluctuar entre 0 y 1.

  El investigador demostró que el alfa de Cronbach es mayor que cero y menor que uno para poder afirmar que existe consistencia y coherencia.

Tabla 14.

Escala de confiabilidad

Valor	Significado
,53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	Confiable
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Tomado de Hernández, Fernández y Baptista (2010)

- Rho Spearman

  Los coeficientes rho de Spearman, es simbolizado como *rs* y son considerados medidas de correlación para variables estudiadas en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías).

  Además, "son coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales" (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 322).

Tabla 15.

Grado de relación según coeficiente de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Tomado de Hernández, Fernández y Baptista (2010).

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

Tabla 16.

Frecuencia de la V1: Cultura organizacional

CULTURA ORGANIZACIONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REQUIERE ATENCION	20	50,0	50,0	50,0
	OPORTUNIDAD DE FORTALECIMIENTO DE CULTURA	18	45,0	45,0	95,0
	EFECTIVA	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

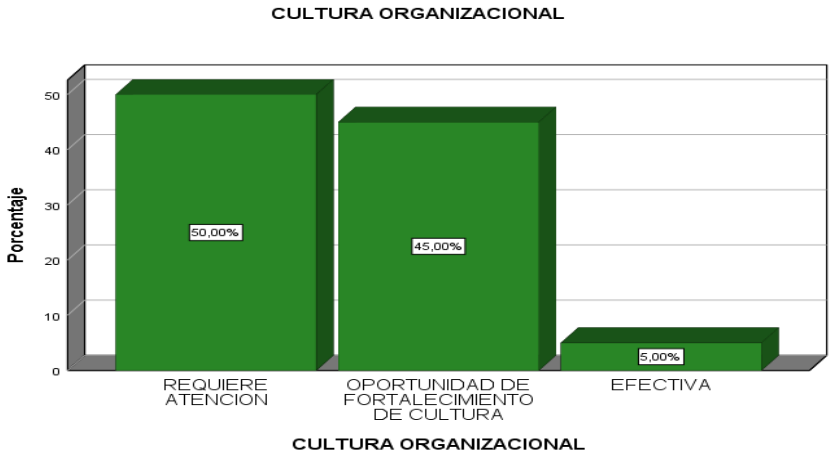


Figura 2. Variable 1 - Cultura organizacional

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

Al observar la tabla 15 y figura 2, apreciamos las respuestas de los colaboradores encuestados, acerca de la cultura organizacional en el Banco de Crédito del Perú, primero, el 50% (20 encuestados) indican que la cultura organizacional requiere atención, en segundo lugar, el 45% (18 encuestados) manifiestan que existe oportunidad de fortalecimiento de cultura y un 5% (2 encuestados) indican que existe cultura organizacional efectiva.

Tabla 17.

Frecuencia de la V1 - D1 (Implicación)

IMPLICACIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REQUIERE ATENCION	19	47,5	47,5	47,5
	OPORTUNIDAD DE FORTALECIMIENTO DE CULTURA	19	47,5	47,5	95,0
	EFECTIVA	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

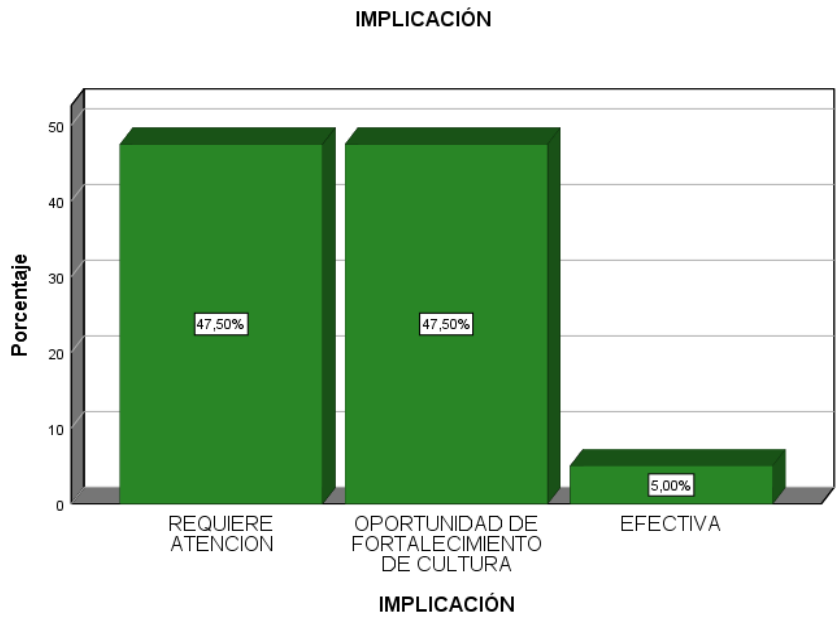


Figura 3. Dimensión 1 - Implicación

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

Al observar la tabla 16 y figura 3, apreciamos las respuestas de los colaboradores encuestados, acerca de la dimensión implicación en el Banco de Crédito del Perú, ubicándose en los primeros lugares los que indican que la dimensión implicación requiere atención 47.5% y que existe oportunidad de fortalecer a la cultura organizacional 47.5%, que vienen a ser un total de 38 colaboradores encuestados, por otro lado, está el 5% de los encuestados (2 colaboradores) que indican que existe una implicación efectiva.

Tabla 18.

Frecuencia de la V1 – D2 (Consistencia)

CONSISTENCIA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REQUIERE ATENCION	27	67,5	67,5	67,5
	OPORTUNIDAD DE FORTALECIMIENTO DE CULTURA	11	27,5	27,5	95,0
	EFECTIVA	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

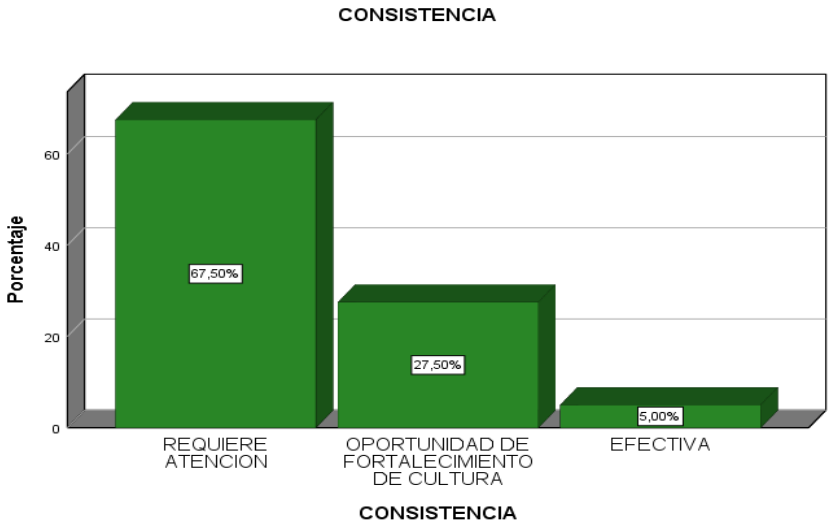


Figura 4. Dimensión 2 -: Consistencia

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

Al observar la tabla 17 y figura 4, apreciamos las respuestas de los encuestados, acerca de la dimensión consistencia en el Banco de Crédito del Perú, primero los que indican que la consistencia requiere atención, que viene hacer el 67.5% de los encuestados (27 colaboradores), por otro lado, está el 27.5% de los encuestados (11 colaboradores) que indican que la consistencia presenta oportunidades de fortalecimiento de la cultura y por ultimo un 5% los que indican que existe una consistencia efectiva (2 colaboradores).

Tabla 19.

Frecuencia de la V1 – D3 (Adaptabilidad)

ADAPTABILIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REQUIERE ATENCION	6	15,0	15,0	15,0
	OPORTUNIDAD DE FORTALECIMIENTO DE CULTURA	34	85,0	85,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

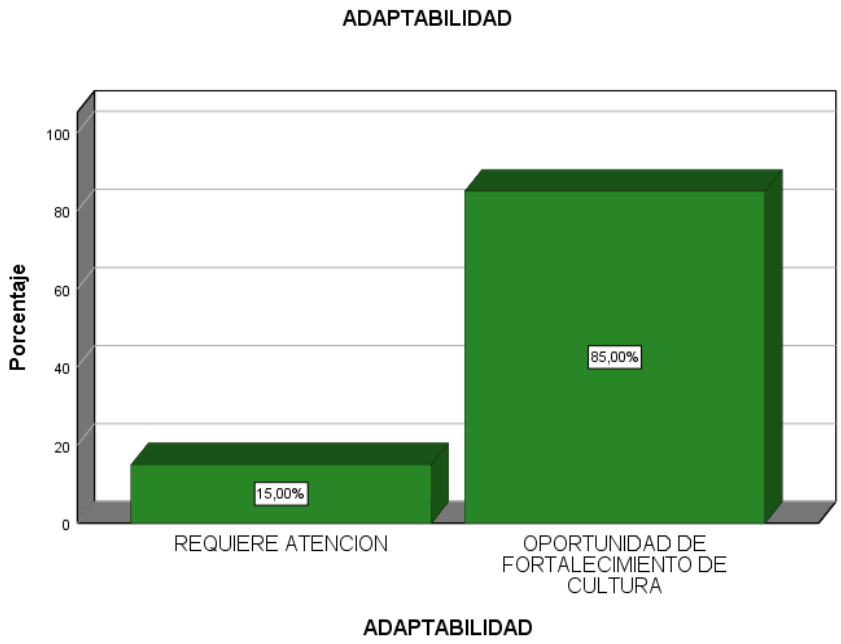


Figura 5. Dimensión 3 - Adaptabilidad

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

Al observar la tabla 18 y figura 5, apreciamos las respuestas de los colaboradores encuestados, acerca de la dimensión adaptabilidad en el Banco de Crédito del Perú, ubicándose en primer lugar los que indican que el nivel de adaptabilidad se encuentra con oportunidades de fortalecer la cultura, que viene hacer el 85% de los encuestados (35 colaboradores), por otro lado, está el 15% de los encuestados (5 colaboradores) que indican que la adaptabilidad requiere atención.

Tabla 20.

Frecuencia de la V1 – D4 (Misión)

MISIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REQUIERE ATENCION	25	62,5	62,5	62,5
	OPORTUNIDAD DE FORTALECIMIENTO DE CULTURA	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

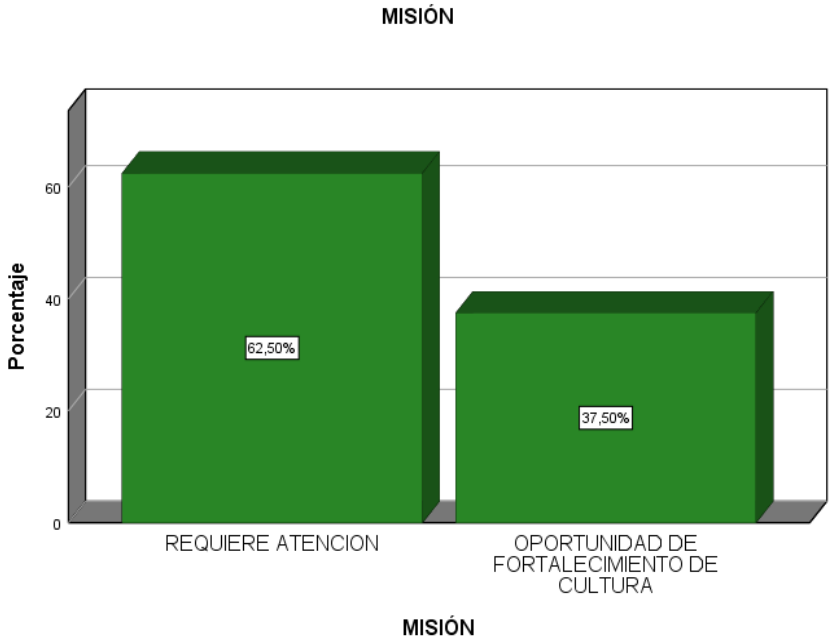


Figura 6. Dimensión 4 - Misión

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

Al observar la tabla 19 y figura 6, apreciamos las respuestas de los encuestados, acerca de la dimensión misión en el Banco de Crédito del Perú, primero los que indican que la misión requiere atención, que viene hacer el 62.5% de los encuestados (25 colaboradores), por otro lado, está el 37.5% de los encuestados (15 colaboradores) que indican que el nivel de la misión se encuentra con oportunidades de fortalecimiento de cultura.

Tabla 21.

Frecuencia de la V2: Desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	14	35,0	35,0	35,0
	BUENO	26	65,0	65,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

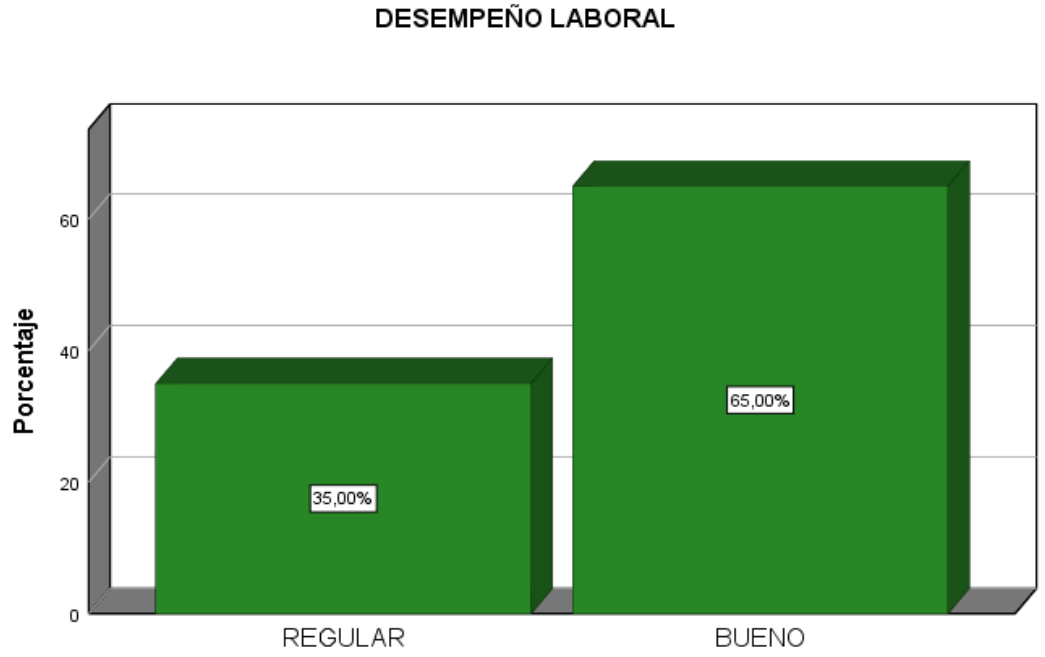


Figura 7. Variable 2 – Desempeño laboral

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

Al observar la tabla 20 y figura 7, apreciamos las respuestas de los colaboradores encuestados, acerca del desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, ubicándose en primer lugar los que indican que existe un desempeño bueno, que viene hacer el 65% de los encuestados (26 colaboradores), por otro lado, está el 35% de los encuestados (14 colaboradores) que indican que existe un desempeño regular.

Tabla 22.

Frecuencia de la V2 – D1 (*Conocimiento)*

CONOCIMIENTO / HABILIDADES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	23	57,5	57,5	57,5
	BUENO	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

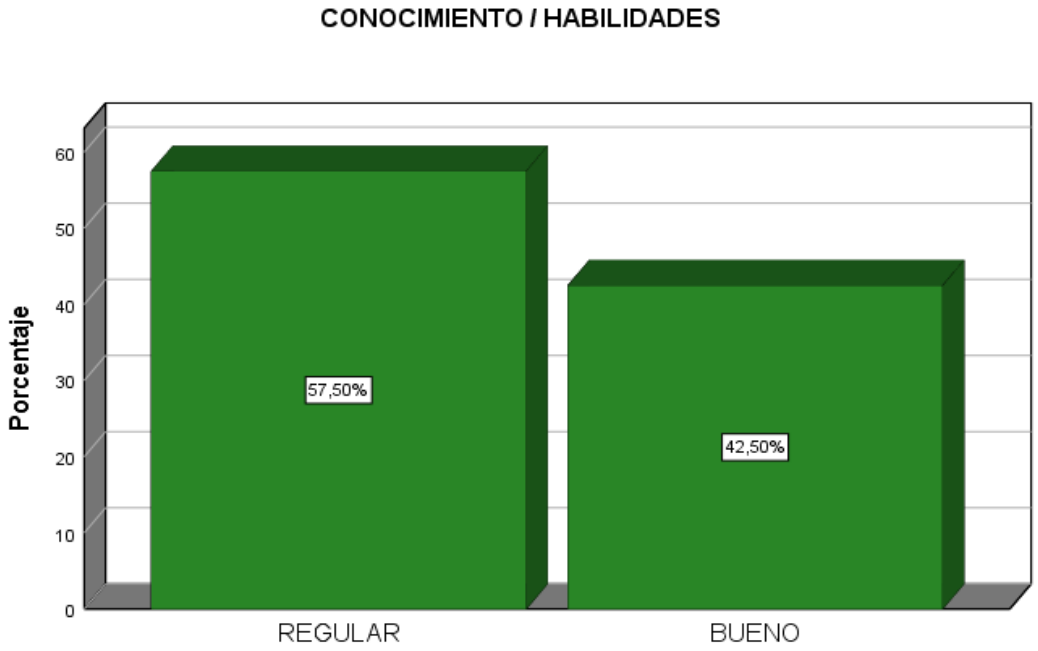


Figura 8. Dimensión 1 - Conocimiento

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

Al observar la tabla 21 y figura 8, apreciamos las respuestas de los colaboradores encuestados, acerca de la dimensión conocimiento / habilidades en el Banco de Crédito del Perú, ubicándose en primer lugar los que indican que existe un conocimiento regular, que viene hacer el 57.5% de los encuestados (23 colaboradores), por otro lado, está el 42.5% de los encuestados (17 colaboradores) que indican que existe un conocimiento bueno.

Tabla 23.

Frecuencia de la V2 – D2 (Calidad)

CALIDAD / CANTIDAD DE TRABAJO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	23	57,5	57,5	57,5
	BUENO	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

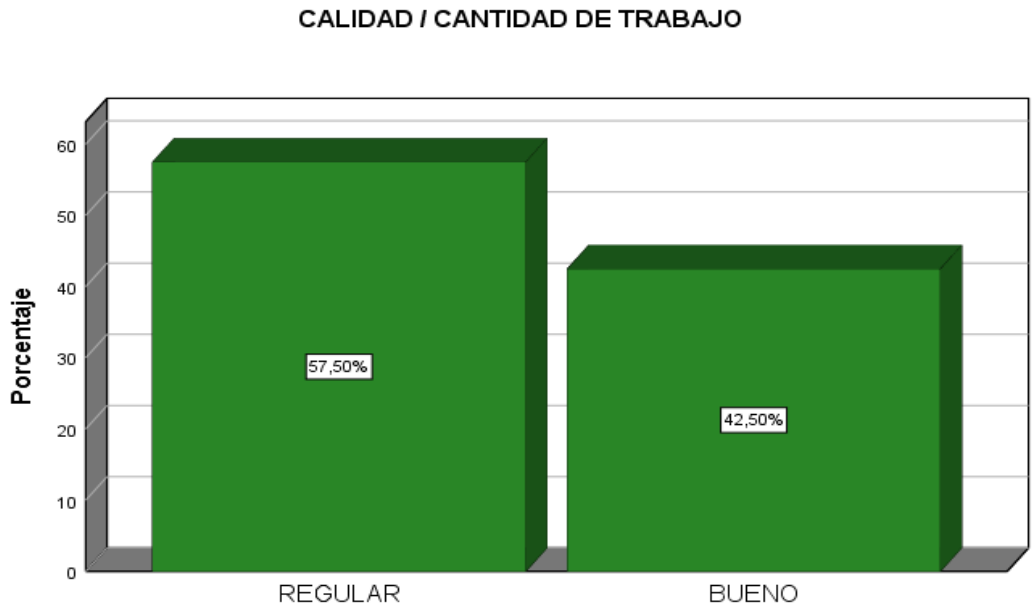


Figura 9. Dimensión 2 - Calidad

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

Al observar la tabla 22 y figura 9, apreciamos las respuestas de los colaboradores encuestados, acerca de la dimensión calidad / cantidad de trabajo en el Banco de Crédito del Perú, ubicándose en primer lugar los que indican que existe una calidad regular, que viene hacer el 57.5% de los encuestados (23 colaboradores), por otro lado, está el 42.5% de los encuestados (17 colaboradores) que indican que existe una calidad de nivel bueno.

Tabla 24.

Frecuencia de la V2 – D3 (Planeación)

PLANEACION / ORGANIZACION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	23	57,5	57,5	57,5
	BUENO	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

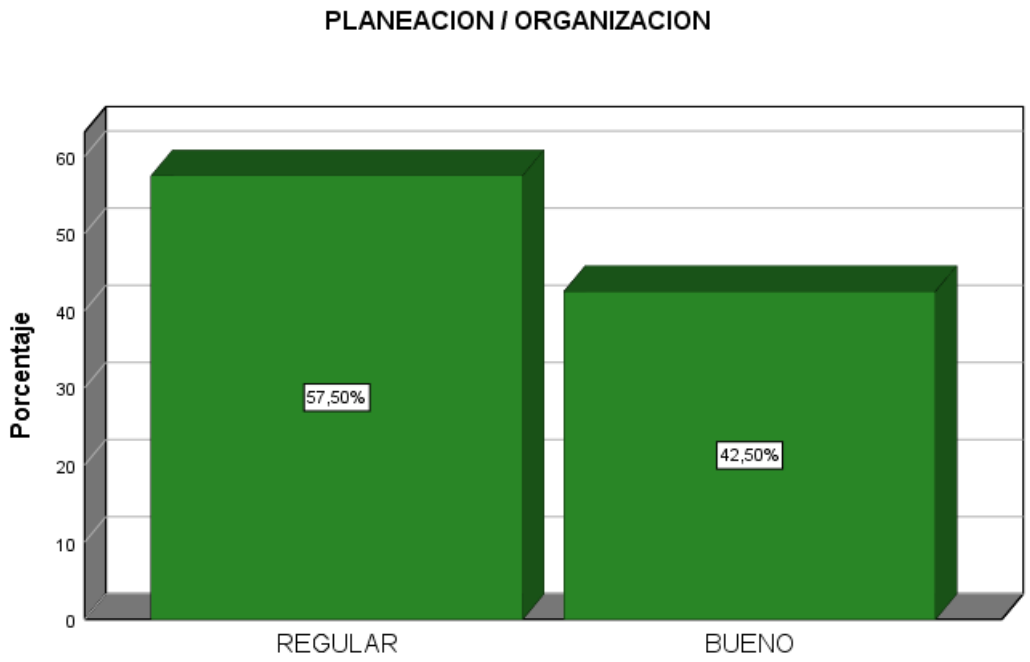


Figura 10. Dimensión 3 - Planeación

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

Al observar la tabla 23 y figura 10, apreciamos las respuestas de los colaboradores encuestados, acerca de la dimensión planeación / organización en el Banco de Crédito del Perú, ubicándose en primer lugar los que indican que existe una planeación regular, que viene hacer el 57.5% de los encuestados (23 colaboradores), por otro lado, está el 42.5% de los encuestados (17 colaboradores) que indican que existe una planeación de nivel bueno.

Tabla 25.

Frecuencia de la V2 – D4 (Iniciática)

INICIATIVA / COMPROMISO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	26	65,0	65,0	65,0
	BUENO	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

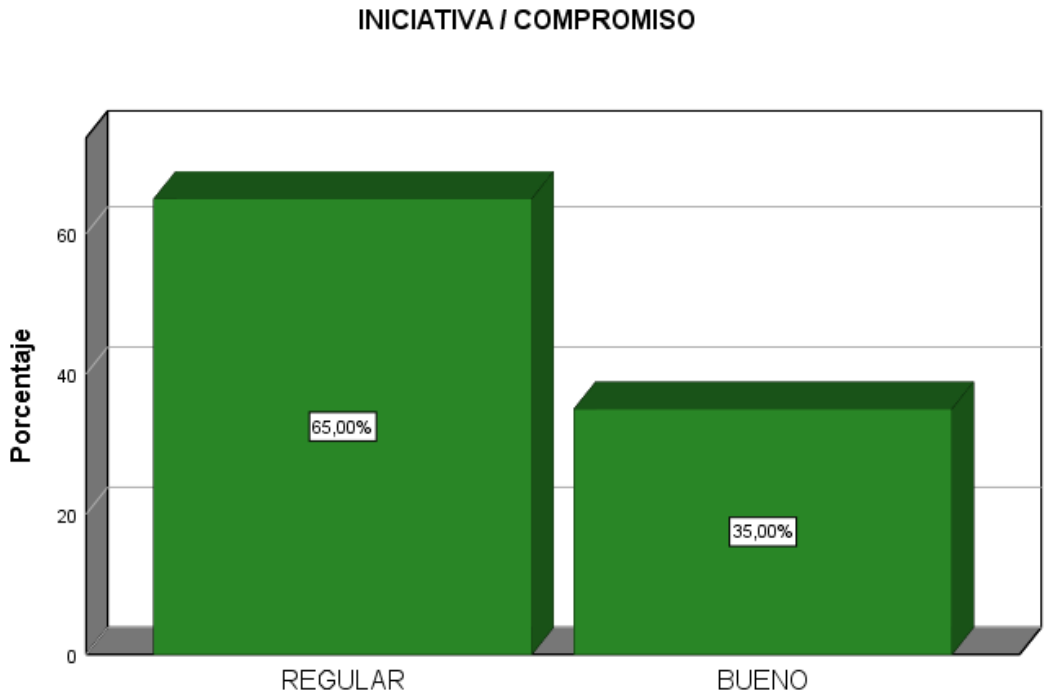


Figura 11. Dimensión 4 - Iniciática

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

Al observar la tabla 24 y figura 11, apreciamos las respuestas de los colaboradores encuestados, acerca de la dimensión iniciativa / compromiso en el Banco de Crédito del Perú, ubicándose en primer lugar los que indican que existe una iniciativa regular, que viene hacer el 65% de los encuestados (26 colaboradores), por otro lado, está el 35% de los encuestados (14 colaboradores) que indican que existe una iniciativa de nivel bueno.

Tabla 26.

Frecuencia de la V2 – D5 (Solución)

SOLUCION DE PROBLEMAS / CREATIVIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	26	65,0	65,0	65,0
	BUENO	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

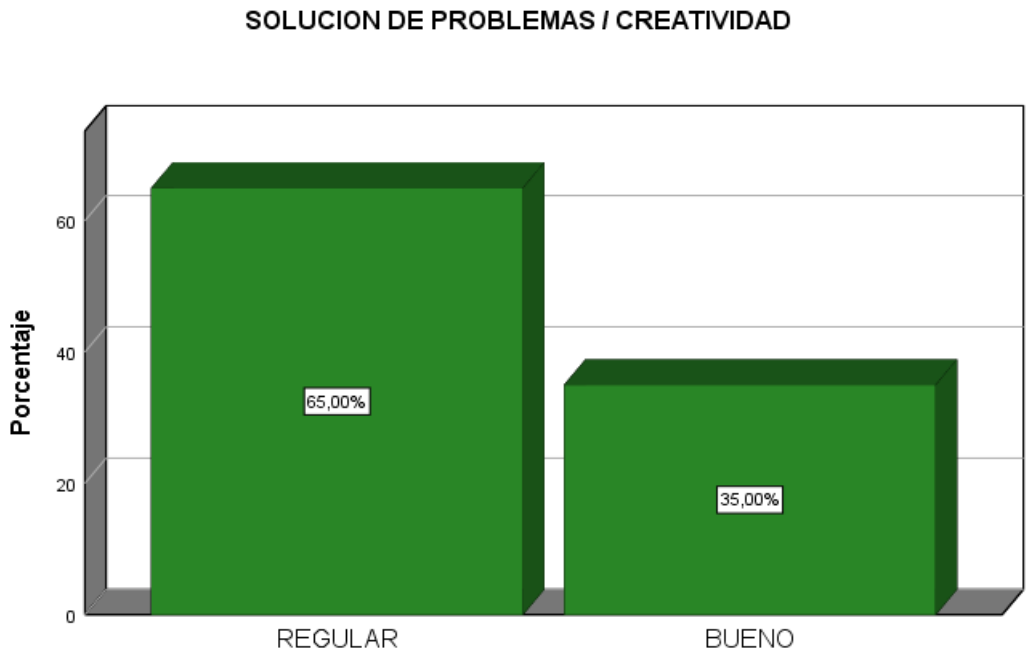


Figura 12. Dimensión 5 - Solución

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

Al observar la tabla 25 y figura 12, apreciamos las respuestas de los colaboradores encuestados, acerca de la dimensión solución de problemas / creatividad en el Banco de Crédito del Perú, ubicándose en primer lugar los que indican que existe una solución regular, que viene hacer el 65% de los encuestados (26 colaboradores), por otro lado, está el 35% de los encuestados (14 colaboradores) que indican que existe una solución de nivel bueno.

Tabla 27.

Frecuencia de la V2 – D6 (Trabajo)

TRABAJO EN EQUIPO / COOPERACION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	24	60,0	60,0	60,0
	BUENO	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

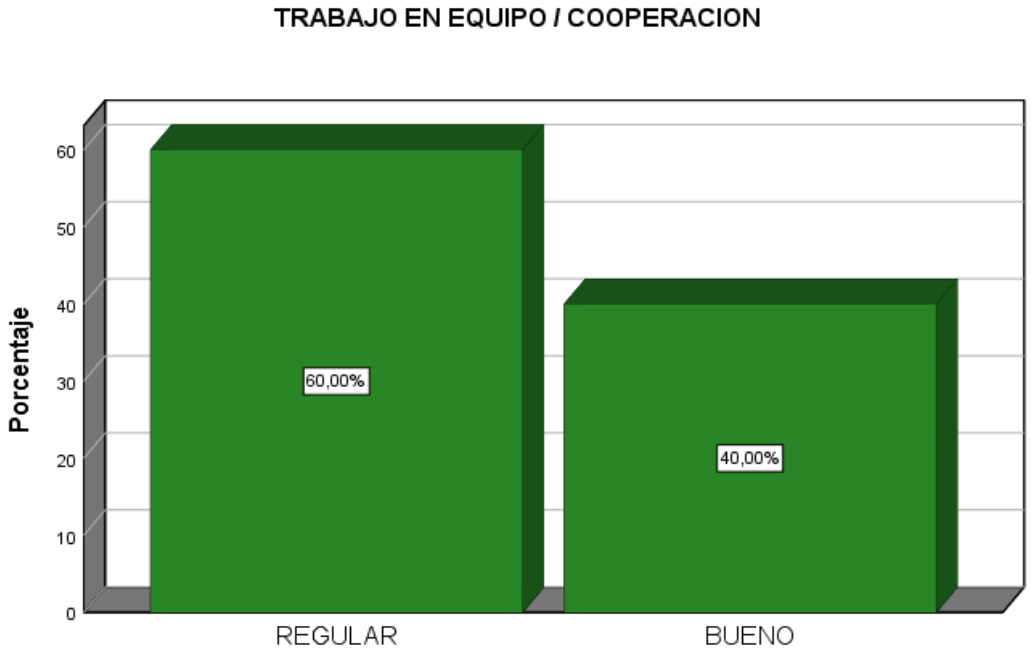


Figura 13. Dimensión 6 - Trabajo

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

Al observar la tabla 26 y figura 13, apreciamos las respuestas de los colaboradores encuestados, acerca de la dimensión trabajo en equipo / cooperación en el Banco de Crédito del Perú, ubicándose en primer lugar los que indican que existe un trabajo en equipo regular, que viene hacer el 60% de los encuestados (24 colaboradores), por otro lado, está el 40% de los encuestados (16 colaboradores) que indican que existe un trabajo en equipo de nivel bueno.

Tabla 28.

Frecuencia de la V2 – D7 (*Habilidades)*

HABILIDADES INTERPERSONALES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	18	45,0	45,0	45,0
	BUENO	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

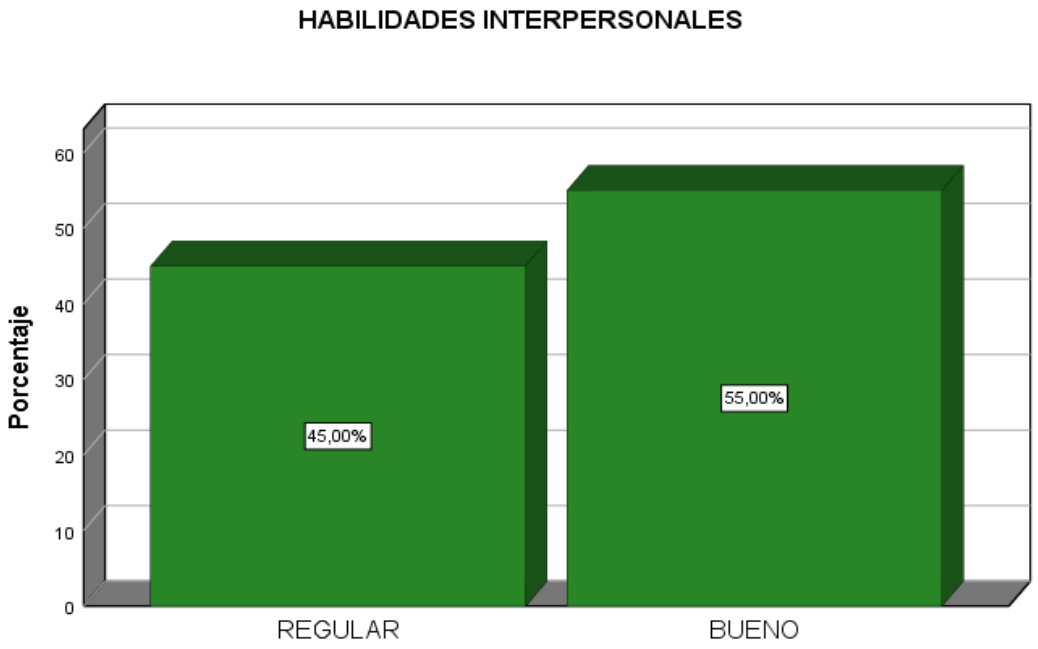


Figura 14. Dimensión 7 - Habilidades

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

Al observar la tabla 27 y figura 14, apreciamos las respuestas de los colaboradores encuestados, acerca de la dimensión habilidades interpersonales en el Banco de Crédito del Perú, ubicándose en primer lugar los que indican que existe habilidades interpersonales de nivel bueno, que viene hacer el 55% de los encuestados (22 colaboradores), por otro lado, está el 45% de los encuestados (18 colaboradores) que indican que existe habilidades interpersonales de nivel bueno.

Tabla 29.

Frecuencia de la V2 – D8 (Comunicación)

COMUNICACION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	21	52,5	52,5	52,5
	BUENO	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

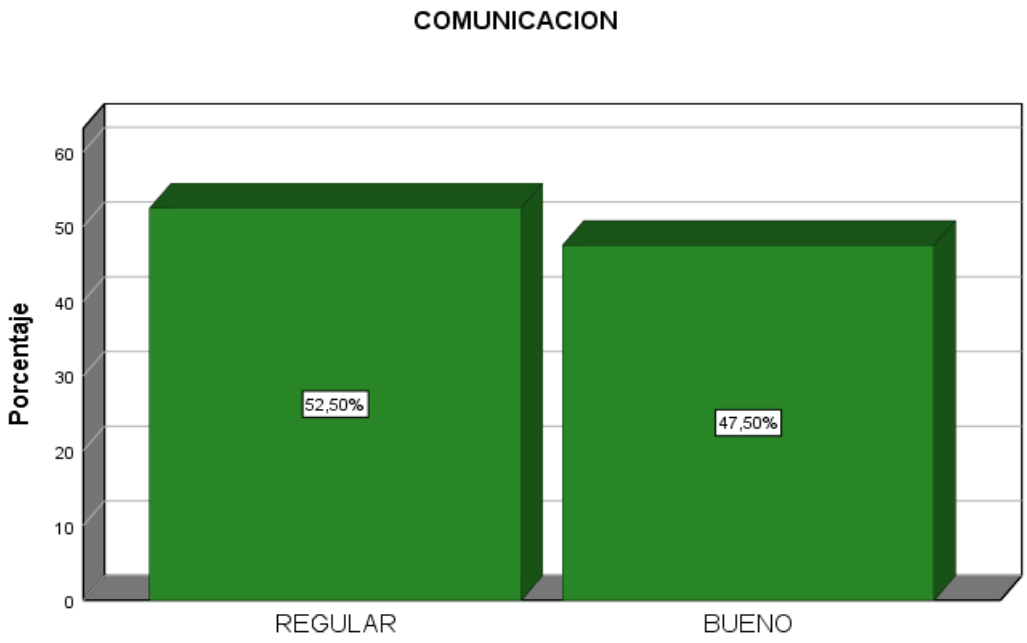


Figura 15. Dimensión 8 - Comunicación

Fuente: Datos alcanzados en el estudio.

Al observar la tabla 28 y figura 15, apreciamos las respuestas de los colaboradores encuestados, acerca de la dimensión comunicación en el Banco de Crédito del Perú, ubicándose en primer lugar los que indican que existe comunicación de nivel regular, que viene hacer el 52.5% de los encuestados (21 colaboradores), por otro lado, está el 47.5% de los encuestados (19 colaboradores) que indican que existe comunicación de nivel bueno.

4.2. Contratación estadística de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general.

Conforme a la formulación del problema y el objetivo general, a continuación, se muestra la hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo:

Ho: No existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

Ha: Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

Tabla 30.

Correlación entre Cultura Organizacional y Desempeño Laboral

Correlaciones				
			Cultura Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,822**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,822**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

En la tabla se observa el resultado obtenido donde el coeficiente de correlación de rho de Spearman es de 0,822**, lo cual significa que existe una correlación positiva muy fuerte, con un nivel de significancia de (sig. = ,000) que es menor al nivel esperado ($p<0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha), con un nivel de confianza del 99% lo cual indica que existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

4.2.2. Hipótesis especifica 1.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión Implicación y el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión Implicación y el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

Tabla 31.

Hipótesis especifica 1

Correlaciones				
			Implicación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Implicación	Coeficiente de correlación	1,000	,860**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,860**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

En la tabla se observa el resultado obtenido donde el coeficiente de correlación de rho de Spearman es de 0,860** , lo cual significa que existe una correlación positiva muy fuerte, con un nivel de significancia de ,000 que es menor al nivel esperado ($p<0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha), con un nivel de confianza del 99% lo cual indica que existe una relación significativa entre la dimensión Implicación y el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

4.2.3. Hipótesis especifica 2.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión Consistencia y el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión Consistencia y el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

Tabla 32.

Hipótesis especifica 2

Correlaciones				
			Consistencia	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Consistencia	Coeficiente de correlación	1,000	,741**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,741**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

En la tabla se observa el resultado obtenido donde el coeficiente de correlación de rho de Spearman es de 0,741**, lo cual significa que existe una correlación positiva considerable, con un nivel de significancia de ,000 que es menor al nivel esperado ($p<0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha), con un nivel de confianza del 99% lo cual indica que existe una relación significativa entre la dimensión Consistencia y el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

4.2.4. Hipótesis especifica 3.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

Tabla 33.

Hipótesis especifica 3

Correlaciones				
			Adaptabilidad	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Adaptabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,858**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,858**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

En la tabla se observa el resultado obtenido donde el coeficiente de correlación de rho de Spearman es de 0,858**, lo cual significa que existe una correlación positiva muy fuerte, con un nivel de significancia de ,000 que es menor al nivel esperado ($p<0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha), con un nivel de confianza del 99% lo cual indica que existe una relación significativa entre la dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

4.2.5. Hipótesis especifica 4.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión misión y el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión misión y el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

Tabla 34.

Hipótesis especifica 4

Correlaciones				
			Misión	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Misión	Coeficiente de correlación	1,000	,860**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,860**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos alcanzados en el estudio del SPSS 25.

En la tabla se observa el resultado obtenido donde el coeficiente de correlación de rho de Spearman es de 0,860**, lo cual significa que existe una correlación positiva muy fuerte, con un nivel de significancia de ,000 que es menor al nivel esperado ($p<0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha), con un nivel de confianza del 99% lo cual indica que existe una relación significativa entre la dimensión misión y el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN

Tras los datos obtenidos según el procesamiento de estos se presenta la discusión de la investigación titulada: cultura organizacional y desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018. A continuación, se discuten los resultados de acuerdo con la revisión bibliográfica y los objetivos planteados.

Para la presente investigación se planteó como hipótesis general, existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018. Según el cuadro de coeficiente de Rho Spearman existe una correlación entre las dos variables estudiadas de 0,822 lo cual establece que existe una correlación positiva muy fuerte. Consiguientemente, significa que las dos variables sufren los mismos cambios, es decir, que, si la cultura organizacional del BCP en las agencias aumenta y satisface las necesidades de sus clientes, igualmente aumentará el desempeño del personal, ya que las necesidades fueron satisfechas tanto en el personal como en sus clientes; pero si ocurriese lo contrario, ambas variables también disminuirán en su aplicación. Respecto a la representación de los dos asteriscos significa un nivel se confianza de 99%, el cual demuestra que el resultado obtenido es confiable. Es importante indicar que cada personal del BCP en las agencias no percibe la cultura organizacional de la misma manera, cada uno evalúa de distinta forma con diferentes criterios.

La cultura organizacional se debe entender como “la agrupación de creencias, costumbres, prácticas y formas de pensar que un grupo de personas llegan a compartir en el desarrollo de sus actividades” (Marin, Cano, Zavallos y Mora, 2009).

También se debe entender que “la cultura organizacional está compuesta de la personalidad e identidad propia de cada grupo y de cada organización, la cual permite que haya diferenciarse entre sí”, según Llanos (2016). Por lo tanto, para evidenciar la cultura tendremos que analizar las actividades que realiza la organización, hacia su interior o exterior, en especial en la relación con sus grupos de interés, entre ellos el cliente.

Según Denision (2001), establece como dimensiones del desempeño a cuatro: implicación, la consistencia, la adaptabilidad y la misión. Por otra parte, según Robbins (2004) se refiere al desempeño laboral como una asociación de habilidades físicas y psicológicas que son necesarias para desarrollarse en un puesto de trabajo. Así, el desempeño se ve favorecido cuando las habilidades y aptitudes del trabajador se enfocan en la labor de manera óptima; sin embargo, darle mucha importancia únicamente al desarrollo del puesto y no a las habilidades sería un completo fracaso ya que estos dos elementos deberían ir de la mano. Desde ese punto se debe entender que el desempeño debe ir enfocado en la búsqueda de la satisfacción laboral de todos los colaboradores.

Además, Coulter y Robbins (2005) describen al desempeño laboral como un proceso de medición del éxito de una organización (individual o grupal) a través del triunfo de sus diligencias laborales, además de hacer la medición del nivel personal cohesionado al cumplimiento de los objetivos laborales.

Según DESSLER (2009), aquellos elementos que componen el desempeño laboral son el conocimiento / habilidades del puesto; calidad / cantidad de trabajo; planeación / organización; iniciativa / compromiso; solución de problemas / creatividad; grupos de trabajo y contribución; habilidades interpersonales y comunicación.

Así, al analizar los resultados, antecedentes y teorías, podemos precisar que estas dos variables se relacionan positivamente para el cumplimiento de sus funciones, ya que aplicar el uso de la cultura organizacional permitirá que los trabajadores opten por un mejor desempeño en sus labores.

De acuerdo a la primera hipótesis específica planteada en el proyecto de investigación, Existe una relación significativa entre la dimensión implicación y el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018. Según el cuadro de coeficiente de Rho Spearman existe una correlación entre las dos variables estudiadas de 0,860** afirmando que existe una correlación positiva muy fuerte. Lo cual indica que las dos variables sufren los mismos cambios, es decir, si la dimensión implicación en el personal del BCP aumenta, igualmente aumentará el

desempeño laboral del personal del BCP en Andahuaylas - Abancay, pero si ocurriese lo contrario, ambas variables también disminuirán en su aplicación.

Asimismo, respecto a la representación de los dos asteriscos significa un nivel se confianza de 99%, el cual demuestra que el resultado obtenido es confiable. Respecto a la implicación según Robbins (1987) indica que los colaboradores se forman una impresión subjetiva general de la organización. El desempeño de un empleado va depender de manera considerable de lo que sepa o no hacer. Entender la manera correcta de realizar un trabajo, indica una socialización apropiada, más aún la evaluación del comportamiento de un individuo incluye qué tan bien se adapta a la organización. Una socialización adecuada le va permitir al colaborador desempeñarse de la mejor manera y causar una buena impresión entre sus compañeros. Contratar personal cuyos valores no estén en concordancia con los de la empresa causara insatisfacción, nada de compromiso, desmotivación.

De acuerdo a la segunda hipótesis específica planteada en el proyecto de investigación, Existe una relación significativa entre la dimensión consistencia y el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018. Según el cuadro de coeficiente de Rho Spearman existe una correlación entre las dos variables estudiadas de 0.741** afirmando que existe una correlación positiva considerable.

Lo cual indica que las dos variables sufren los mismos cambios, es decir, si la dimensión consistencia en el personal del BCP aumenta, igualmente aumentará el desempeño laboral del personal del BCP en las agencias, pero si ocurriese lo contrario, ambas variables también disminuirán en su aplicación.

Asimismo, respecto a la representación de los dos asteriscos significa un nivel se confianza de 99%, el cual demuestra que el resultado obtenido es confiable. Se considera como el comportamiento que las personas tienen, es decir, aquellos valores que el personal posee aun cuando difieran en sus posturas y por ello, las tareas de la organización estarán correctamente coordinadas (Denison, Goelzer y Haaland, 2003).

De acuerdo a la tercera hipótesis específica planteada en el proyecto de investigación, Existe una relación significativa entre la dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018. Según el cuadro de coeficiente de Rho Spearman existe una correlación entre las dos variables estudiadas de 0.858** afirmando que existe una correlación positiva muy fuerte.

Lo cual indica que las dos variables sufren los mismos cambios, es decir, si la dimensión adaptabilidad en el personal del BCP aumenta, igualmente aumentará el desempeño laboral del personal del BCP en Andahuaylas y Abancay, pero si ocurriese lo contrario, ambas variables también disminuirán en su aplicación. Asimismo, respecto a la representación de los dos asteriscos significa un nivel se confianza de 99%, el cual demuestra que el resultado obtenido es confiable.

Para Schein (1992), esta es una tarea que puede identificarse entre los administradores y los líderes. Además, argumenta que los administradores desde el punto de vista de la cultura organizacional se dedican, a trabajar con las condiciones que su medio social le presenta. Por ello, se entiende que solo pueden aspirar a controlar de manera efectiva algunas de las variables que le exige el contexto cultural al interior de la organización.

De acuerdo a la cuarta hipótesis específica planteada en el proyecto de investigación, Existe una relación significativa entre la dimensión misión y el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018. Según el cuadro de coeficiente de Rho Spearman existe una correlación entre las dos variables estudiadas de 0.847** afirmando que existe una correlación positiva muy fuerte.

Lo cual indica que las dos variables sufren los mismos cambios, es decir, si la dimensión misión en el personal del BCP aumenta, igualmente aumentará el desempeño laboral del personal del BCP en ambas agencias, pero si ocurriese lo contrario, ambas variables también disminuirán en su aplicación. Asimismo, respecto a la representación de los dos asteriscos significa un nivel se confianza de 99%, el cual demuestra que el resultado obtenido es confiable.

CONCLUSIONES

Luego del análisis realizado a los datos obtenidos del procesamiento de datos, se realizan las siguientes conclusiones de la investigación:

Respecto al primer objetivo general de la investigación se muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,822** y una significancia (sig.=,000) que es menor al nivel esperado de ($p<0.05$), y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Por tanto, podemos afirmar un nivel de confianza del 99% y que existe una correlación positiva muy fuerte entre la Cultura organizacional y el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

Respecto al primer objetivo específico se muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,860** y una significancia (sig.=,000) que es menor al nivel esperado de ($p<0.05$), y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Por tanto, podemos afirmar un nivel de confianza del 99% y que existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión implicación y el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

Respecto al segundo objetivo específico se muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,741** y una significancia (sig.=,000) que es menor al nivel esperado de ($p<0.05$), y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Por tanto, podemos afirmar un nivel de confianza del 99% y que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión consistencia y el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

Respecto al tercer objetivo específico se muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,858** y una significancia (sig.=,000) que es menor al nivel esperado de ($p<0.05$), y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Por tanto, podemos afirmar un nivel de confianza del 99% y que existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

Respecto al cuarto objetivo específico se muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,860** y una significancia (sig.=,000) que es menor al nivel esperado de ($p<0.05$), y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Por tanto, podemos afirmar un nivel de confianza del 99% y que existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión misión y el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

RECOMENDACIONES

En cuanto al objetivo principal se recomienda a los funcionarios del BCP mantener una política de cultura organizacional cuya significancia se evidencie en el desempeño laboral; a fin de mejorar la atención en las agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018, del Banco de Crédito del Perú.

En relación al segundo resultado se recomienda al personal del BCP ser más objetivos con respecto a las normas y reglamento interno además de implementar nuevas formas de sociabilidad entre colaboradores en las diversas áreas en las agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

En relación al tercer resultado se recomienda fomentar los valores y ser más empáticos para que la organización; ya que solo así se podrá evidenciar la consistencia en su atención. Así, se mejorará el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, en las agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.

En relación al cuarto resultado se recomienda a los administrativos del BCP mejorar la cultura organizacional aspirando a controlar de manera efectiva las áreas que le exige el contexto cultural al interior de las agencias de Andahuaylas y Abancay, es decir, adaptarse a las normativas como a los tipos de clientes.

En relación al quinto resultado se recomienda a los administrativos reflejar una mejor ideología, es decir, tener una misión consistente y precisa; a fin de que la empresa pueda reflejar identidad hacia quienes hacen uso de estas agencias en Andahuaylas – Abancay. Por ello, todo el personal debe tener claro la dirección y propósitos estratégicos, metas y objetivos de la entidad bancaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Apaza, R. L. (2016). *Relación entre la cultura organizacional y desempeño laboral del personal docente del Colegio Unión. Lurigancho, 2016.* Tesis Maestría, Universidad Peruana Unión, Lima, Lima. Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1139

Barón, M. (2006). *Análisis de las experiencias de dos organizaciones en su objetivo de incorporar la dimensión del manejo de conflictos en la cultura organizacional.* Lima: UNIANDES.

Bellido, J. D. (2017). *Cultura Organizacional y Compromiso Organizacional en el Personal Administrativo de una Universidad Privada de Arequipa.* Tesis Pregrado, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Arequipa. Obtenido de http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/7267

Caligiore, C., y Diaz, T. (2003). *Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA.* Maracaibo: Revista Venezolana de Gerencia.

Cameron, K., y Quinn, R. (1999). *Diagnosing and changing organizational culture.* Estados Unidos: Addison- Wesley.

Cantillo, J. C. (2014). *Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño.* Tesis Maestría, Bogotá, Sincelejo. Obtenido de http://www.bdigital.unal.edu.co/11251/1/8941045.2013.pdf

Carrasco, S. (2005). *Metodologia de la Investigación Científica.* (1 ed.). Perú: San Marcos.

Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos. El capital humano en las organizaciones.* México: McGraw-Hill.

Coulter, M., y Robbins, S. (2005). *Administración. Un empresario Competitivo.* México: Pearson Educación. Obtenido de http://www.cars59.com/wp-content/uploads/2016/02/Book-Administracion.pdf

Denision, D. R. (2001). *Organizational culture: can it be a key lever for driving organizational change? En C. L. Cooper, S. Cartwright y P. Ch. Earley (Eds.) The International Handbook of Organizational Culture and Climate .* Chichester: John Wiley y Sons.

Denison, D., Goelzer, P., y Haaland, S. (2003). Corporate culture and organizational effectiveness: Is there a similar pattern around the world? *Advances in Global Leadership*, 205-227.

Denzin, N. K., y Lincoln, Y. S. (2005). *The Sage Handbook of Qualitative Research.* London: Sage.

Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos.* México: Pearson.

Diario Gestión. (12 de Noviembre de 2015). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema.* Obtenido de

https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592

Expansión . (21 de Junio de 2013). *UNA BUENA CULTURA ORGANIZACIONAL SE NOTA.* Obtenido de https://expansion.mx/especiales/2013/06/06/una-buena-cultura-organizacional-se-nota

Fachelli, S., y López-Roldán, P. (2015). *Metodología de Investigación Cualitativa.* Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf

Figueroa, L. K. (2015). *Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental.* Tesis Pregrado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción. Obtenido de http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Figueroa-Leyvi.pdf

Folgueiras, P. (2012). *La entrevista.* Documento de trabajo. Obtenido de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5 ed.). México: McGraw-Hill.

Hurtado, R. G. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la DISA Apurímac – II Andahuaylas – Apurimac, 2016.* Tesis Pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Obtenido de http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/290

James, C., y Connolly, M. (2009). An analysis of the relationship between the organizational culture and the performance of staff work groups in schools and the development of an explanatory model. *International Journal of Leadership in Education: Theory and Practice, 12*(4), 398-407. Obtenido de https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13603120902980804

Jean, S., y Yu, K. (2004). Corporate culture and organizational performance. *Journal of Managerial Psychology, 19*(4), 340-359.

Jiménez, D., y Mosquera, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas.* Tesis Pregrado, Universidad del Pacífico, Quito. Obtenido de http://repositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/40000/307/1/TNE_UPAC_17699.pdf

Kerlinger, F. (1982). *Investigación del comportamiento.* México: Editorial Interamericana.

Llanos, M. (2016). *La cultura organizacional - Eje de acción de la gestión humana.* Samborondón, Ecuador: Universidad ECOTEC. Obtenido de http://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf

Marin, D., Cano, C., Zevallos, M., y Mora, R. (2009). *Determinantes del Análisis y Diseño Organizacional.* Bogotá: Programa Administración de Empresas . Obtenido de

http://www.managementensalud.com.ar/ebooks/Determinantes_del_Analisis_y_Diseno_Organizacional.pdf

Melián, V. (2017). *La cultura organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo: el papel mediador del clima y la reflexividad.* Valencia. Obtenido de http://roderic.uv.es/handle/10550/61014

Méndez, M. A., y Ghitis, T. (2015). La creatividad: Un proceso cognitivo, pilar de la educación. *Estudios Pedagógicos, 41*(2), 143-155. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/1735/173544018009.pdf

Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa.* Bogotá: Universidad Surcolombiana. Obtenido de https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf

Morales, H. Á. (2011). Influencia en la calidad del servicio en la satisfaccion del cliente . Callao, Perú. Obtenido de http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/Noviembre_2011/IF_HERNAN%20AVILA_FCA/CONTENIDO.pdf

Murillo, E. (2008). *La investigación científica.*

Neyra, L. (2017). *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en una Institución de Justicia de Puno.* Tesis Pregrado, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Arequipa. Obtenido de https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/6338

Ortiz, Y. (2017). *Cultura organizacional y desempeño del personal de la empresa Movistar - Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote - 2016.* Tesis Pregrado, Universidad San Pedro, Lima, Chimbote. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/2288

Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015.* Tesis Pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Obtenido de http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/230

Ramirez, A. (2017). *Ventajas y desventajas de la cultura organizacional y cultura de la organización de la calidad.* Trabajo de grado, Tecnológico Nacional de México, México. Obtenido de s<http://www.academia.edu/32698106/VENTAJAS_Y_DESVENTAJAS_DE_LA_CULTURA_DE_LA_ORGANIZACI%C3%93N_DE_LA_CALIDAD

Rescatistas, C. M. (5 de octubre de 2018). *Código de ética*. Obtenido de http://cmr.org.mx/home/about-us/codigo-de-etica/

Rivera, B. R. (2015). *Evaluación del clima organizacional y desempeño laboral en la sub gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Andahuaylas – 2015.* Tesis Pregrado, Universida Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Obtenido de http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/228

Robbins, S. (1987). *Conportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones.* México: Prentice-Hall Hispanoamerica.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional.* México: Pearson Educación. Recuperado el 6 de agosto de 2018, de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Robbins, Stephen, P., y Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo.* Ciudad de México: Pearson Educación.

Rohen, V. (30 de noviembre de 2018). *Pruebas de hipótesis.* Obtenido de http://lcolladotor.github.io/courses/Courses/MEyAdDG/day2/Pruebas%20de%20Hip%C3%B3tesis.pdf

Schein, E. (1990). Organizational Culture. *American Psychologist, 45*(2), 109-119. Obtenido de http://psycnet.apa.org/record/1990-15978-001

Schein, E. H. (1992). *Organizational Culture and Leadership.* San Francisco: Jossei-Bass.

Siliceo, A., Casares, D., y González, J. L. (1999). Cultura organizacional. En *Liderazgo, valores y cultura organizacional* (págs. 127-162). México: McGraw Hill.

Vargas, J. (2007). *La culturocracia organizacional en México.* México: Edición electrónica gratuita. Obtenido de www.eumed.net/libros/2007b/ 301

Vásquez, M. (2009). *La cultura organizacional presente en Dayco Telecom, C.A.* Tesis Maestría, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. Obtenido de http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR7656.pdf

Zans, A. J. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016.* Tesis Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Obtenido de http://repositorio.unan.edu.ni/4744/

Zapata, A. (2007). *Cultura organizacional.* Cali: Ediciones Universidad del Valle.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación

TÍTULO: "Cultura organizacional y Desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018".

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es el nivel de relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018? **PROBLEMAS ESPECÍFICOS** 1. ¿Cuál es la relación entre la implicación y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018? 2. ¿Cuál es la relación entre la consistencia y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018? 3. ¿Cuál es la relación entre la adaptabilidad y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018? 4. ¿Cuál es la relación entre la misión y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018?	**OBJETIVO GENERAL** Determinar el nivel de relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS** 1. Conocer la relación de la implicación y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018. 2. Precisar la relación de la consistencia y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018. 3. Señalar la relación de la adaptabilidad y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018. 4. Demostrar la relación de la misión y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.	**HIPÓTESIS GENERAL** Existe relación positiva entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018. **HIPÓTESIS ESPECÍFICAS** 1. Existe relación positiva entre la implicación y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018. 2. Existe relación significativa entre la consistencia y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018. 3. Existe relación significativa entre la adaptabilidad y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018. 4. Existe relación positiva entre la misión y el desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018.	**Variable 1:** Cultura organizacional **Dimensiones:** D1: Implicación D2: Consistencia D3: Adaptabilidad D4: Misión **Variable 2:** Desempeño laboral **Dimensiones:** D1: Conocimiento / Habilidades del puesto D2: Calidad / Cantidad de trabajo D3: Planeación / Organización D4: Iniciativa / Compromiso D5: Solución de problemas / Creatividad D6: Trabajo en Equipo y Cooperación D7: Habilidades Interpersonales D8: Comunicación

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica **MÉTODO:** Deductivo **DISEÑO:** No experimental transversal **NIVEL: C**orrelacional - Descriptivo **ENFOQUE:** Cuantitativo	**POBLACIÓN:** N= 44 trabajadores **MUESTRA:** n = 40 trabajadores	**TÉCNICAS:** Encuesta **INSTRUMENTOS:** Cuestionario **TRATAMIENTO ESTADÍSTICO:** SPSS25 y Microsoft Excel 2015

NIVELES DE BAREMO	
CULTURA ORGANIZACIONAL 1. ZONA DE RIESGO 2. REQUIERE ATENCION 3. OPORTUNIDAD DE FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA 4. EFECTIVA	**DESEMPEÑO LABORAL** 1. DEFICIENTE 2. REGULAR **3.** BUENO

Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

TÍTULO: "Cultura organizacional y Desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018".

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
VARIABLE (A) CULTURA ORGANIZACIONAL	Denison (1989) afirma que "la cultura organizacional se refiere a los valores, las creencias y los principios fundamentales que constituyen los cimientos del sistema gerencial de una organización".	Según Denison (2001), se usa la herramienta, en la cual es dividida en cuatro dimensiones. Así, estable el autor: la implicación, la consistencia, la adaptabilidad y la misión.	Implicación	1.4. Empoderamiento 1.5. Trabajo en equipo 1.6. Desarrollo de capacidades
			Consistencia	2.4. Valores centrales 2.5. Acuerdos 2.6. Desarrollo de capacidades
			Adaptabilidad	4.3. Orientación al cambio 4.4. Orientación al trabajador 4.5. Aprendizaje organizativo
			Misión	4.4. Dirección y propósitos estratégicos 4.5. Metas y objetivos 4.6. Visión
VARIABLE (B) DESEMPEÑO LABORAL	Según Dessler (2009) establece que el desempeño laboral es el proceso que une el establecimiento de metas, la evaluación del desempeño y el desarrollo de un solo sistema común, cuyo objetivo es garantizar que el desempeño de los empleados respalde las metas estratégicas de la empresa.	Según Dessler (2009), los componentes del desempeño laboral son conocimiento / habilidades del puesto; calidad / cantidad de trabajo; planeación / organización; iniciativa / compromiso; solución de problemas / creatividad; grupos de trabajo y contribución; habilidades interpersonales y comunicación.	Conocimiento / Habilidades del puesto	1.2. Competencia
			Calidad / Cantidad de trabajo	2.1. Exactitud 2.2. Precisión
			Planeación / Organización	3.1. Objetivos
			Iniciativa / Compromiso	4.1. Responsabilidad 4.2. Reglas establecidas
			Solución de problemas / Creatividad	5.1. Grado de capacidad 5.2. Criterio frente a problemas
			Trabajo en equipo y cooperación	6.1. Relación de trabajo 6.2. Ambiente de colaboración
			Habilidades interpersonales	7.1. Relación positiva 7.2. Respeto
			Comunicación	8.1. Oral 8.2. Escrita

ANEXO 3. Matriz de instrumento de recojo de datos

TÍTULO: "Cultura organizacional y Desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018".

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	N° ÍTEMS	ÍTEMS O PREGUNTAS
VARIABLE A **CULTURA ORGANIZACIONAL**	**DIMENSIÓN 1** IMPLICACIÓN	1.1. Empoderamiento 1.2. Trabajo en equipo 1.3. Desarrollo de capacidades	25%	15	**1.** Usted en este grupo está comprometido con su trabajo en el Banco. **2.** En el Banco, las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información. **3.** En el Banco, la información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita. **4.** Usted cree que puede tener un impacto positivo en el grupo en el Banco. **5.** En el Banco, la planificación de su trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado. **6.** En el Banco, se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos. **7.** Trabajar en el Banco, es como formar parte de un equipo. **8.** En el Banco, se acostumbra a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección. **9.** Los grupos y no los individuos son los principales pilares en el Banco. **10.** El trabajo se organiza de modo que cada persona entiende. la relación entre su trabajo y los objetivos en la Banco. **11.** La autoridad del Banco, es flexible de modo

					que las personas puedan actuar por sí mismas. **12.** Sus capacidades como “promotor” (futuro líder en el grupo) se mejoran constantemente en el Banco. **13.** El Banco, invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de su personal. **14.** Su capacidad es vista como una fuente importante de ventaja competitiva en el Banco. **15.** Usted cree que a menudo surgen problemas porque no dispone de las habilidades necesarias para hacer el trabajo.
	DIMENSIÓN 2 CONSISTENCIA	2.1. Valores centrales 2.2. Acuerdos 2.3. Coordinación e integración	25%	15	**16.** Los líderes y directores del Banco, practican lo que pregonan. **17.** Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas en el Banco. **18.** Existe un conjunto de valores claros y consistentes que rige la forma en que se conducen en el Banco. **19.** Ignorar los valores esenciales te ocasionará problemas como personal del Banco. **20.** En el Banco, existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto. **21.** En el Banco, cuando existen desacuerdos, trabaja intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen. **22.** Crees que el Banco, tiene una cultura “fuerte”. **23.** Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles en el Banco. **24.** En el Banco, a menudo tiene dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave. **25.** Existe un claro acuerdo acerca de la forma

					correcta e incorrecta de hacer las cosas en el Banco. **26.** En el Banco, su manera de trabajar es consistente y predecible. **27.** Usted tiene una perspectiva común en el Banco. **28.** Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización en el Banco. **29.** Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización en el Banco. **30.** Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos en el Banco.
	DIMENSIÓN 3 ADAPTABILIDAD	3.1. Orientación al cambio 3.2. Orientación al trabajador 3.3. Aprendizaje organizativo	25%	15	**31.** En el Banco con facilidad puede realizar cambios con respecto a su función. **32.** Como personal del Banco, responde bien a los cambios del entorno. **33.** Como personal del Banco, adoptas de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas. **34.** En el Banco, los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias. **35.** Los diferentes grupos del Banco, cooperan a menudo para introducir cambios. **36.** En el Banco, los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios. **37.** En el Banco, la información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones. **38.** Tiene una comprensión profunda de los deseos y necesidades del entorno en el Banco. **39.** Sus decisiones ignoran con frecuencia los

					intereses de los usuarios en el Banco. **40.** En el Banco, puede apreciar el contacto directo de los colaboradores con los usuarios. **41.** Considera el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar en el Banco. **42.** En el Banco, tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados. **43.** Muchas ideas “se pierden por el camino”. **44.** El aprendizaje es un objetivo importante en su trabajo cotidiano en el Banco. **45.** Nos aseguramos que “la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda” como personal del Banco.
	DIMENSIÓN 4 MISIÓN	4.1. Dirección y propósitos estratégicos 4.2. Metas y propósitos 4.3. Visión	25%	15	**46.** El Banco, tiene un proyecto y una orientación a largo plazo. **47.** La estrategia del Banco, sirve de ejemplo a otras organizaciones. **48.** El Banco, tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a su trabajo. **49.** El Banco, tiene una clara estrategia de cara al futuro. **50.** La orientación estratégica del Banco, no te resulta clara. **51.** Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir en el Banco. **52.** Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas en el Banco. **53.** La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar en el Banco. **54.** En el Banco, compara continuamente su progreso con los objetivos fijados. **55.** En el Banco, se comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo.

					56. En el Banco, se tiene una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro. **57.** Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo en el Banco. **58.** En el Banco, el pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo. **59.** En el Banco, la visión genera entusiasmo y motivación entre miembros. **60.** Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo en el Banco.
VARIABLE B	**DIMENSIÓN 1** CONOCIMIENTO / HABILIDAD DEL PUESTO	1.1. Competencia	13%	4	**1.** Cree Usted que, como personal del Banco, tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento. **2.** Considera usted que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto como personal del Banco. **3.** Considera usted que puede aplicar los conocimientos adquiridos por formación en el Banco. **4.** Considera usted que aplica los conocimientos adquiridos por la experiencia laboral en el Banco.
	DIMENSIÓN 2 CALIDAD / CANTIDAD DE TRABAJO	2.1. Exactitud 2.2. Rendimiento	13%	4	**5.** Considera usted que tiene grado de exactitud en el trabajo como personal del Banco. **6.** Considera usted su trabajo como interesante en el Banco. **7.** Considera usted que puede utilizar los conocimientos que tiene como personal del Banco. **8.** Considera usted que en su trabajo es necesario el desarrollo de otras capacidades

					en el Banco.
	DIMENSIÓN 3 PLANEACIÓN / ORGANIZACIÓN	3.1. Objetivos	13%	4	**9.** Considera usted que puede establecer objetivos en su propio trabajo como personal del Banco. **10.** Considera usted que participa en la elaboración de los planes de trabajo como personal del Banco. **11.** Considera usted que conoce los programas de trabajo de su área como personal del Banco. **12.** Considera usted que tiene capacidad para planear y organizar su trabajo en el Banco.
DESEMPEÑO LABORAL	**DIMENSIÓN 4** INICIATIVA / COMPROMISO	4.1. Responsabilidad 4.2. Reglas establecidas	13%	4	**13.** Considera usted que puede sugerir mejoras a las autoridades de su área, respecto de los procesos y servicios que brinda en el Banco. **14.** Considera usted que ante los problemas que surgen, puede actuar constructivamente como personal del Banco. **15.** Considera usted que tiene disposición para aceptar responsabilidades como personal del Banco. **16.** Considera usted que necesita supervisión sólo en ciertos aspectos de su trabajo en el Banco.
	DIMENSIÓN 5 SOLUCIÓN DE PROBLEMAS / CREATIVIDAD	5.1. Grado de capacidad 5.2. Criterio frente a Problema	13%	4	**17.** Considera usted que tiene capacidad para resolución de problemas como personal en el Banco. **18.** Considera usted que puede tomar decisiones que tiendan a la calidad total como personal del Banco. **19.** Considera usted que maneja más de un problema con eficiencia como personal del Banco. **20.** Considera usted que tiene buen criterio

					frente a toda clase de problemas como personal del Banco.
	DIMENSIÓN 6 TRABAJO EN EQUIPO Y COOPERACIÓN	6.1. Relación de trabajo 6.2. Ambiente de colaboración	13%	4	**21.** Considera usted que su función es cooperar cuando trabaja en equipo en el Banco. **22.** Considera usted que su relación con sus compañeros de trabajo es de equipo en el Banco. **23.** Considera usted que trata de imponer sus puntos de vista sobre los de sus compañeros de trabajo en el Banco. **24.** Considera usted que existe un ambiente de colaboración en el Banco.
	DIMENSIÓN 7 HABILIDADES INTERPERSONALES	7.1. Relación positiva 7.2. Respeto	11%	3	**25.** Considera usted que sus compañeros ven su trabajo como importante en el Banco. **26.** En el Banco, la manera de trabajar es consistente y predecible. **27.** Considera usted que puede trabajar, sin necesidad de estar con otras personas en el Banco.
	DIMENSIÓN 8 COMUNICACIÓN	8.1. Oral 8.2. Escrita	11%	3	**28.** Considera usted que tiene facilidad para exponer sus ideas como personal del Banco. **29.** Considera usted que recibe en forma oportuna la información que requiere para su trabajo en el Banco. **30.** Considera usted que los comentarios o sugerencias que les hace a sus superiores son tomados en cuenta en el Banco.

Anexo 4. Encuesta

Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y excelencia para el trabajo productivo y el desarrollo

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO

Estimado colaborador(a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, de su opinión sobre el "cultura organizacional y desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018". Por favor, no escriba su nombre, porque es confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se aduce a su criterio.

DATOS GENERALES:

1.1. Género:

a) Femenino ( )

b) Masculino ( )

1.2. Edad:

a) Menos de 25 ( )

b) De 26 a 35 ( )

c) De 36 a 45 ( )

d) De 46 a más ( )

INSTRUCCIONES: Para responder el cuestionario se debe marcar con una "X".

Por ello, considere lo siguiente:

a.

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

b. Responda de acuerdo a la agencia donde labora.

ENCUESTA PARA EVALUAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, AGENCIAS ANDAHUAYLAS - ABANCAY, APURIMAC 2018.

	DIMENSIÓN 1: IMPLICACIÓN	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	¿Usted en este grupo está comprometido con su trabajo en el Banco?					
2	¿En el Banco, las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información?					
3	¿En el Banco, la información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita?					
4	¿Usted cree que puede tener un impacto positivo en el grupo en el Banco?					
5	¿En el Banco, la planificación de su trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado?					
6	¿En el Banco, se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos?					
7	¿Trabajar en el Banco, es como formar parte de un equipo?					
8	En el Banco, se acostumbra a realizar las tareas en equipo, ¿en vez de descargar el peso en la dirección?					
9	¿Los grupos y no los individuos son los principales pilares en el Banco?					
10	¿El trabajo se organiza de modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos en la Banco?					
11	¿La autoridad del Banco, es flexible de modo que las personas puedan actuar por sí mismas?					
12	¿Sus capacidades como “promotor” (futuro líder en el grupo) se mejoran constantemente en el Banco?					
13	¿El Banco, invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de su personal?					
14	¿Su capacidad es vista como una fuente importante de ventaja competitiva en el Banco?					
15	¿Usted cree que a menudo surgen problemas porque no dispone de las habilidades necesarias para hacer el trabajo?					
	DIMENSIÓN 2: CONSISTENCIA					
16	¿Los líderes y directores del Banco, practican lo que pregonan?					
17	¿Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas en el Banco?					
18	¿Existe un conjunto de valores claros y consistentes que rige la forma en que se conducen en el Banco?					
19	¿Ignorar los valores esenciales te ocasionará problemas como personal del Banco?					
20	¿En el Banco, existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto?					
21	En el Banco, cuando existen desacuerdos, ¿trabaja intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen?					

22	¿Usted cree que el Banco, tiene una cultura “fuerte”?					
23	¿Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles en el Banco?					
24	¿En el Banco, a menudo tiene dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave?					
25	¿Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas en el Banco?					
26	¿En el Banco, su manera de trabajar es consistente y predecible?					
27	¿Usted tiene una perspectiva común en el Banco?					
28	¿Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización en el Banco?					
29	¿Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización en el Banco?					
30	¿Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos en el Banco?					
	DIMENSIÓN 3: ADAPTABILIDAD					
31	¿En el Banco con facilidad puede realizar cambios con respecto a su función?					
32	¿Cómo personal del Banco, responde bien a los cambios del entorno?					
33	¿Cómo personal del Banco, adoptas de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas?					
34	¿En el Banco, los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias?					
35	¿Los diferentes grupos del Banco, cooperan a menudo para introducir cambios?					
36	¿En el Banco, los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios?					
37	¿En el Banco, la información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones?					
38	¿Tiene una comprensión profunda de los deseos y necesidades del entorno en el Banco?					
39	¿Sus decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los usuarios en el Banco?					
40	¿En el Banco, puede apreciar el contacto directo de los colaboradores con los usuarios?					
41	¿Considera el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar en el Banco?					
42	¿En el Banco, tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados?					
43	¿Muchas ideas “se pierden por el camino”?					
44	¿El aprendizaje es un objetivo importante en su trabajo cotidiano en el Banco?					
45	¿Nos aseguramos que “la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda” como personal del Banco?					

	DIMENSIÓN 4: MISIÓN					
46	¿El Banco, tiene un proyecto y una orientación a largo plazo?					
47	¿La estrategia del Banco, sirve de ejemplo a otras organizaciones?					
48	¿El Banco, tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a su trabajo?					
49	¿El Banco, tiene una clara estrategia de cara al futuro?					
50	¿La orientación estratégica del Banco, no te resulta clara?					
51	¿Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir en el Banco?					
52	¿Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas en el Banco?					
53	¿La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar en el Banco?					
54	¿En el Banco, compara continuamente su progreso con los objetivos fijados?					
55	¿En el Banco, se comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo?					
56	¿En el Banco, se tiene una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro?					
57	¿Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo en el Banco?					
58	¿En el Banco, el pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo?					
59	¿En el Banco, la visión genera entusiasmo y motivación entre miembros?					
60	¿Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo en el Banco?					

ENCUESTA PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, AGENCIAS ANDAHUAYLAS - ABANCAY, APURIMAC 2018.

	DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO / HABILIDADES DEL PUESTO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	¿Cree Usted que, como personal del Banco, tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?					
2	¿Considera usted que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto como personal del Banco?					
3	¿Considera usted que puede aplicar los conocimientos adquiridos por formación en el Banco?					
4	¿Considera usted que aplica los conocimientos adquiridos por la experiencia laboral en el Banco?					
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD / CANTIDAD DE TRABAJO					
5	¿Considera usted que tiene grado de exactitud en el trabajo como personal del Banco?					
6	¿Considera usted su trabajo como interesante en el Banco?					
7	¿Considera usted que puede utilizar los conocimientos que tiene como personal del Banco?					
8	¿Considera usted que en su trabajo es necesario el desarrollo de otras capacidades en el Banco?					
	DIMENSIÓN 3: PLANEACION / ORGANIZACIÓN					
9	¿Considera usted que puede establecer objetivos en su propio trabajo como personal del Banco?					
10	¿Considera usted que participa en la elaboración de los planes de trabajo como personal del Banco?					
11	¿Considera usted que conoce los programas de trabajo de su área como personal del Banco?					
12	¿Considera usted que tiene capacidad para planear y organizar su trabajo en el Banco?					
	DIMENSIÓN 4: INICIATIVA Y COMPROMISO					
13	¿Considera usted que puede sugerir mejoras a las autoridades de su área, respecto de los procesos y servicios que brinda en el Banco?					
14	¿Considera usted que ante los problemas que surgen, puede actuar constructivamente como personal del Banco?					
15	¿Considera usted que tiene disposición para aceptar responsabilidades como personal del Banco?					
16	¿Considera usted que necesita supervisión sólo en ciertos aspectos de su trabajo en el Banco?					
	DIMENSIÓN 5: SOLUCION DE PROBLEMAS Y CREATIVIDAD					
17	¿Considera usted que tiene capacidad para resolución de problemas como personal en el Banco?					

18	¿Considera usted que puede tomar decisiones que tiendan a la calidad total como personal del Banco?					
19	¿Considera usted que maneja más de un problema con eficiencia como personal del Banco?					
20	¿Considera usted que tiene buen criterio frente a toda clase de problemas como personal del Banco?					
	DIMENSIÓN 6: TRABAJO EN EQUIPO Y COOPERACIÓN					
21	¿Considera usted que su función es cooperar cuando trabaja en equipo en el Banco?					
22	¿Considera usted que su relación con sus compañeros de trabajo es de equipo en el Banco?					
23	¿Considera usted que trata de imponer sus puntos de vista sobre los de sus compañeros de trabajo en el Banco?					
24	¿Considera usted que existe un ambiente de colaboración en el Banco?					
	DIMENSIÓN 7: HABILIDADES INTERPERSONALES					
25	¿Considera usted que sus compañeros ven su trabajo como importante en el Banco?					
26	¿En el Banco, la manera de trabajar es consistente y predecible?					
27	¿Considera usted que puede trabajar, sin necesidad de estar con otras personas en el Banco?					
	DIMENSIÓN 8: COMUNICACIÓN					
28	¿Considera usted que tiene facilidad para exponer sus ideas como personal del Banco?					
29	¿Considera usted que recibe en forma oportuna la información que requiere para su trabajo en el Banco?					
30	¿Considera usted que los comentarios o sugerencias que les hace a sus superiores son tomados en cuenta en el Banco?					

Anexo 5. Ficha de validación por criterio de jueces o expertos

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Simón José Cama Flores

Grado Académico: Magíster en Administración

Fecha: 29 / 03 / 2019

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Revisar redacción

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Revisar la Matriz de Operacionalización de Variables

Revisar la Matriz de Consistencia

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Revisar la continuidad de la numeración de las Preguntas entre VA y VB.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** [X] **No Procede** [ ] para su aplicación.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Mg. Simón José Cama Flores

DOCENTE

Sello y Firma del Evaluador

DNI 24461156

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Mg. Julio Cesar Machuca Mamani

Grado Académico: .....

Fecha: 25/03/19

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....

.....

.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

.....

.....

.....

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

.....

.....

.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** [X] **No Procede** [ ] para su aplicación.

.....

.....

Mg. Julio Cesar Machuca Mamani

.....

Sello y Firma del Evaluador

DNI. 01323624

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Juan Cielo Ramírez Cajamarca

Grado Académico: Maestro en Administración

Fecha: 01/04/2019

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Mejorar indicadores

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

mejorar los reactivos.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** [X] **No** Procede [ ] para su aplicación.

Sello y Firma del Evaluador

DNI. 09598927

Anexo 6. Base de datos

	CULTURA ORGANIZACIONAL																																																											
	IMPLICACION														CONSISTENCIA															ADAPTABILIDAD																	MISION												
Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60
1	3	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
4	5	5	5	5	4	3	5	3	4	3	3	1	1	3	2	1	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	4	4	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	5	2	3	2	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3
6	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
7	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
8	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	1	1	1	4	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	1	1	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	3	1	2	3
10	1	1	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	4	3	1	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	1	1	3	1	3	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	2	3	4	1	2	3	4	2	4	4	4	3	4	5	3	4	3	5	3	4
12	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3
13	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
15	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3
16	3	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
18	4	4	4	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
19	5	5	5	5	4	3	5	3	4	3	3	1	1	3	2	1	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	4	4	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	5	2	3	2	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3
21	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
22	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
23	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	1	1	1	4	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	1	1	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	3	1	2	3
25	1	1	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	4	3	1	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	1	1	3	1	3	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	2	3	4	1	2	3	4	2	4	4	4	3	4	5	3	4	3	5	3	4
27	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3
28	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
30	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3
31	3	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
33	4	4	4	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
34	5	5	5	5	4	3	5	3	4	3	3	1	1	3	2	1	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
35	4	4	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	5	2	3	2	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3
36	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
37	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
38	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	1	1	1	4	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	1	1	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	3	1	2	3
40	1	1	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	4	3	1	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	1	1	3	1	3	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3

	DESEMPEÑO LABORAL																													
	CONOCIMIENTO				CALIDAD				PLANEACION				INICIATIVA				SOLUCION DE PROBLEMAS				TRABAJO EN EQUIPO				HABILIDADES			COMUNICACIÓN		
Nº	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D19	D20	D21	D22	D23	D24	D25	D26	D27	D28	D29	D30
1	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
2	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	1	3	4	4	1	3	4	4	1	3	4	4	3	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	2	3	4
5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	2	4	3
6	5	2	1	2	5	2	1	2	5	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2
7	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
8	4	3	1	4	4	3	1	4	4	3	1	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
9	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3	5	5	3	3	5	4	3	3	4	3	3
10	4	1	3	3	4	1	3	3	4	1	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4
11	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5
12	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
13	5	3	2	3	5	3	2	3	5	3	2	3	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3
14	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	4
15	5	2	3	3	5	2	3	3	5	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3
16	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
17	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	1	3	4	4	1	3	4	4	1	3	4	4	3	5	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	2	3	4
20	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	2	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	2	4	3
21	5	2	1	2	5	2	1	2	5	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2
22	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5
23	4	3	1	4	4	3	1	4	4	3	1	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
24	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3
25	4	1	3	3	4	1	3	3	4	1	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4
26	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
27	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	1	3	4	4	1	3	4	4	2	5	4	4	5	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	1	2	3	4	1	5	3	4	1	2	3	4	2	3	5
30	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	5	4	3	2	5	3
31	5	2	1	2	5	2	1	2	5	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2
32	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4
33	4	3	1	4	4	3	1	4	4	3	1	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
34	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3
35	4	1	3	3	4	1	3	3	4	1	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4
36	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
37	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
38	5	3	2	3	5	3	2	3	5	3	2	3	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	1	4	4	3	4	4	3
39	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	4
40	5	2	3	3	5	2	3	3	5	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3

Anexo 7. Aplicación de cuestionario

Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y excelencia para el trabajo productivo y el desarrollo

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO

Estimado colaborador(a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, de su opinión sobre el "cultura organizacional y desempeño laboral del personal en el Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas - Abancay, Apurímac 2018". Por favor, no escriba su nombre, porque es confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se aduce a su criterio.

DATOS GENERALES:

1.1. Género:

a) Femenino ( )

b) Masculino (X)

1.2. Edad:

a) Menos de 25 ( )

b) De 26 a 35 ( )

c) De 36 a 45 (X)

d) De 46 a más ( )

INSTRUCCIONES: Para responder el cuestionario se debe marcar con una "X".

Por ello, considere lo siguiente:

a.

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

b. Responda de acuerdo a la agencia donde labora.

ENCUESTA PARA EVALUAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, AGENCIAS ANDAHUAYLAS - ABANCAY, PERIODO 2018.

	DIMENSIÓN 1: IMPLICACIÓN	1	2	3	4	5
1	¿Usted en este grupo está comprometido con su trabajo en el Banco?			X		
2	¿En el Banco, las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información?				X	
3	¿En el Banco, la información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita?				X	
4	¿Usted cree que puede tener un impacto positivo en el grupo en el Banco?				X	
5	¿En el Banco, la planificación de su trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado?				X	
6	¿En el Banco, se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos?				X	
7	¿Trabajar en el Banco, es como formar parte de un equipo?				X	
8	En el Banco, se acostumbra a realizar las tareas en equipo, ¿en vez de descargar el peso en la dirección?					X
9	¿Los grupos y no los individuos son los principales pilares en el Banco?				X	
10	¿El trabajo se organiza de modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos en la Banco?				X	
11	¿La autoridad del Banco, es flexible de modo que las personas puedan actuar por sí mismas?				X	
12	¿Sus capacidades como "promotor" (futuro líder en el grupo) se mejoran constantemente en el Banco?					X
13	¿El Banco, invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de su personal?				X	
14	¿Su capacidad es vista como una fuente importante de ventaja competitiva en el Banco?				X	
15	¿Usted cree que a menudo surgen problemas porque no dispone de las habilidades necesarias para hacer el trabajo?					X
	DIMENSIÓN 2: CONSISTENCIA					
16	¿Los líderes y directores del Banco, practican lo que pregonan?				X	
17	¿Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas en el Banco?				X	
18	¿Existe un conjunto de valores claros y consistentes que rige la forma en que se conducen en el Banco?				X	
19	¿Ignorar los valores esenciales te ocasionará problemas como personal del Banco?				X	
20	¿En el Banco, existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto?					X
21	En el Banco, cuando existen desacuerdos, ¿trabaja intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen?				X	

22	¿Usted cree que el Banco, tiene una cultura "fuerte"?				X	
23	¿Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles en el Banco?				X	
24	¿En el Banco, a menudo tiene dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave?				X	
25	¿Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas en el Banco?				X	
26	¿En el Banco, su manera de trabajar es consistente y predecible?				X	
27	¿Usted tiene una perspectiva común en el Banco?					X
28	¿Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización en el Banco?					X
29	¿Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización en el Banco?				X	
30	¿Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos en el Banco?				X	
	DIMENSIÓN 3: ADAPTABILIDAD					
31	¿En el Banco con facilidad puede realizar cambios con respecto a su función?				X	
32	¿Como personal del Banco, responde bien a los cambios del entorno?					X
33	¿Como personal del Banco, adoptas de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas?				X	
34	¿En el Banco, los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias?				X	
35	¿Los diferentes grupos del Banco, cooperan a menudo para introducir cambios?				X	
36	¿En el Banco, los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios?					X
37	¿En el Banco, la información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones?					X
38	¿Tiene una comprensión profunda de los deseos y necesidades del entorno en el Banco?				X	
39	¿Sus decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los usuarios en el Banco?			X		
40	¿En el Banco, puede apreciar el contacto directo de los colaboradores con los usuarios?			X		
41	¿Considera el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar en el Banco?		X			
42	¿En el Banco, tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados?			X		
43	¿Muchas ideas "se pierden por el camino"?				X	
44	¿El aprendizaje es un objetivo importante en su trabajo cotidiano en el Banco?	X				
45	¿Nos aseguramos que "la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda" como personal del Banco?		X			
	DIMENSIÓN 4: MISIÓN					

46	¿El Banco, tiene un proyecto y una orientación a largo plazo?			X		
47	¿La estrategia del Banco, sirve de ejemplo a otras organizaciones?				X	
48	¿El Banco, tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a su trabajo?		X			
49	¿El Banco, tiene una clara estrategia de cara al futuro?				X	
50	¿La orientación estratégica del Banco, no te resulta clara?				X	
51	¿Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir en el Banco?				X	
52	¿Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas en el Banco?			X		
53	¿La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar en el Banco?				X	
54	¿En el Banco, compara continuamente su progreso con los objetivos fijados?					X
55	¿En el Banco, se comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo?			X		
56	¿En el Banco, se tiene una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro?				X	
57	¿Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo en el Banco?			X		
58	¿En el Banco, el pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo?					X
59	¿En el Banco, la visión genera entusiasmo y motivación entre miembros?			X		
60	¿Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo en el Banco?				X	

ENCUESTA PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, AGENCIAS ANDAHUAYLAS - ABANCAY, PERIODO 2018.

	DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO / HABILIDADES DEL PUESTO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	¿Cree Usted que, como personal del Banco, tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?					X
2	¿Considera usted que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto como personal del Banco?				X	
3	¿Considera usted que puede aplicar los conocimientos adquiridos por formación en el Banco?				X	
4	¿Considera usted que aplica los conocimientos adquiridos por la experiencia laboral en el Banco?				X	
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD / CANTIDAD DE TRABAJO					
5	¿Considera usted que tiene grado de exactitud en el trabajo como personal del Banco?					X
6	¿Considera usted su trabajo como interesante en el Banco?				X	
7	¿Considera usted que puede utilizar los conocimientos que tiene como personal del Banco?				X	
8	¿Considera usted que en su trabajo es necesario el desarrollo de otras capacidades en el Banco?				X	
	DIMENSIÓN 3: PLANEACION / ORGANIZACIÓN					
9	¿Considera usted que puede establecer objetivos en su propio trabajo como personal del Banco?					X
10	¿Considera usted que participa en la elaboración de los planes de trabajo como personal del Banco?				X	
11	¿Considera usted que conoce los programas de trabajo de su área como personal del Banco?				X	
12	¿Considera usted que tiene capacidad para planear y organizar su trabajo en el Banco?				X	
	DIMENSIÓN 4: INICIATIVA Y COMPROMISO					
13	¿Considera usted que puede sugerir mejoras a las autoridades de su área, respecto de los procesos y servicios que brinda en el Banco?				X	
14	¿Considera usted que ante los problemas que surgen, puede actuar constructivamente como personal del Banco?				X	
15	¿Considera usted que tiene disposición para aceptar responsabilidades como personal del Banco?					X
16	¿Considera usted que necesita supervisión sólo en ciertos aspectos de su trabajo en el Banco?				X	
	DIMENSIÓN 5: SOLUCION DE PROBLEMAS Y CREATIVIDAD					
17	¿Considera usted que tiene capacidad para resolución de problemas como personal en el Banco?				X	

18	¿Considera usted que puede tomar decisiones que tiendan a la calidad total como personal del Banco?				X	
19	¿Considera usted que maneja más de un problema con eficiencia como personal del Banco?					X
20	¿Considera usted que tiene buen criterio frente a toda clase de problemas como personal del Banco?				X	
	DIMENSIÓN 6: TRABAJO EN EQUIPO Y COOPERACIÓN					
21	¿Considera usted que su función es cooperar cuando trabaja en equipo en el Banco?					X
22	¿Considera usted que su relación con sus compañeros de trabajo es de equipo en el Banco?				X	
23	¿Considera usted que trata de imponer sus puntos de vista sobre los de sus compañeros de trabajo en el Banco?					X
24	¿Considera usted que existe un ambiente de colaboración en el Banco?				X	
	DIMENSIÓN 7: HABILIDADES INTERPERSONALES					
25	¿Considera usted que sus compañeros ven su trabajo como importante en el Banco?				X	
26	¿En el Banco, la manera de trabajar es consistente y predecible?				X	
27	¿Considera usted que puede trabajar, sin necesidad de estar con otras personas en el Banco?					X
	DIMENSIÓN 8: COMUNICACIÓN					
28	¿Considera usted que tiene facilidad para exponer sus ideas como personal del Banco?				X	
29	¿Considera usted que recibe en forma oportuna la información que requiere para su trabajo en el Banco?				X	
30	¿Considera usted que los comentarios o sugerencias que les hace a sus superiores son tomados en cuenta en el Banco?					X

Anexo 8. Población

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ

PERSONAL COLABORADOR DEL BANCO DE CRÉDITO DE ANDAHUAYLAS

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
01	Daryl Cabrera Gamarra	Gerente
02	Larry Gallegos Enciso	ADVS
03	Mariela Edith Huacacc Ñahuic	APS
04	Juliana Salazar Pariona	ADVS
05	Carmen Rosa Carbajal Sauñe	Guía de Agencia
06	Leslie Briggitte Puglisevich Pozo	PDS
07	Amilcar Aguilar Borda	PDS
08	Lid Rosmeri Rivera de la Cruz	PDS
09	Maria Rojas Utani	PDS
10	Lisseth Vega Gonzales	PDS
11	Edith Pedraza Palomino	PDS
12	Naysha Romero Diaz	PDS
13	Berenice Zamalloa Torres	PDS
14	Wendy Mamani Guizado	PDS
15	Rossvil Jhon Vega Silvera	Auxiliar de Recuento
16	Hugo Caluña Aioquipa	Funcionario
17	Julio Sotomayor Pacheco	Funcionario
18	Karen Gastila Rojas	Funcionario
19	Marely Barcena Hermoza	PP

PP = PROMOTOR PRINCIPAL
ADVS = ASESOR DE VENTAS
PDS = PROMOTOR DE SERVICIOS

Daryl Cabrera G.
Gerente de Agencia
DNI 23982871 / MAT 219496
División de Canales de Atención

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ

PERSONAL COLABORADOR DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
AGENCIA ABANCAY

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
01	Victoria Pilar Albarraon Villen	Gerente
02	Alvaro Vidal Quispe Huanca	Ejecutivo
03	Yuri Victoria Caballero	Ejecutivo
04	Luis Alberto Acuña Zambrano	ADVS
05	Mariela Segovia Ancco	ADVS
06	Maribel Montufar Serrano	ADVS
07	Noheli Arteaga Serrano	ADVS
08	Rosario Lizarme Hurtado	ADVS
09	Jose Luis Yactayo Santacruz	SPO
10	Beltrán Caballero Rodríguez	PP
11	Gladys Miluska Talavera Quispe	PP
12	Yasmin Saenz Puma	PDS
13	Erica Bazan Ascona	PDS
14	Adel Covarrubias Segundo	PDS
15	Blanca Ruth Hilazaca Cruz	PDS
16	Mery Meliza Andrade Pareja	PDS
17	Carlessi Gutiérrez Paniura	PDS
18	Luz Margarita Huamán Cruz	PDS
19	Fredy Inocencio Bautista Quispe	PDS
20	Frank Celin Durand Loaiza	PDS
21	Gabriela Valer Huamani	PDS
22	Lizbeth Ramírez Huamanñahui	Guía de Agencia
23	Edith Pérez Herrera	Guía de Agencia
24	Luz Marina Villafuerte Pumacayo	Guía de Agencia
25	Yeny Gómez Sarmiento	Auxiliar de Recuento

Beltrán Caballero R.
Supervisor de Agencia
DNI 44493006 / MAT 540644
División de Canales de Atención

.....

PP = PROMOTOR PRINCIPAL
ADVS = ASESOR DE VENTAS
PDS = PROMOTOR DE SERVICIOS

Anexo 9. Constancia de aplicación de cuestionario

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE CUESTIONARIO

Para el buen culminar del trabajo de investigación denominado: **"Cultura organizacional y Desempeño Laboral del Personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas – Abancay, Apurímac 2018"**. perteneciente al **Bach. Henry Hurtado Laupa** identificado con **DNI: 47930023**, se hace constar la aplicación del cuestionario y el recabo de información para el desarrollo de la investigación en el Banco de Crédito del Perú agencias Andahuaylas y Abancay, ubicado en el departamento de Apurímac.

Se emite la presente constancia a solicitud del interesado para fines que crea conveniente.

Andahuaylas, 02 de agosto del 2019.

Daryl Cabrera G.
Gerente de Agencia
DNI 23982871 / MAT 219496
División de Canales de Atención

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE CUESTIONARIO

Para el buen culminar del trabajo de investigación denominado: "**Cultura organizacional y Desempeño Laboral del Personal del Banco de Crédito del Perú, agencias Andahuaylas – Abancay, Apurímac 2018**". perteneciente al **Bach. Henry Hurtado Laupa** identificado con **DNI: 47930023**, se hace constar la aplicación del cuestionario y el recabo de información para el desarrollo de la investigación en el Banco de Crédito del Perú agencias Andahuaylas y Abancay, ubicado en el departamento de Apurímac.

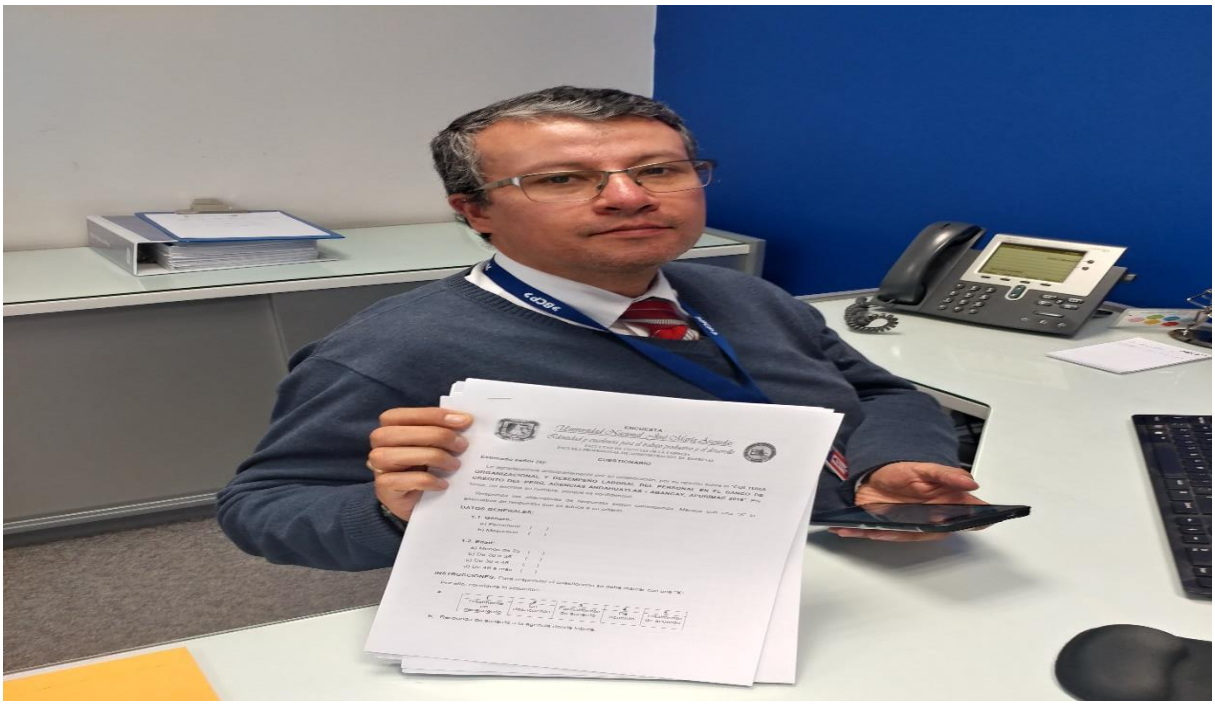
Se emite la presente constancia a solicitud del interesado para fines que crea conveniente.

Abancay, 03 de agosto del 2019.

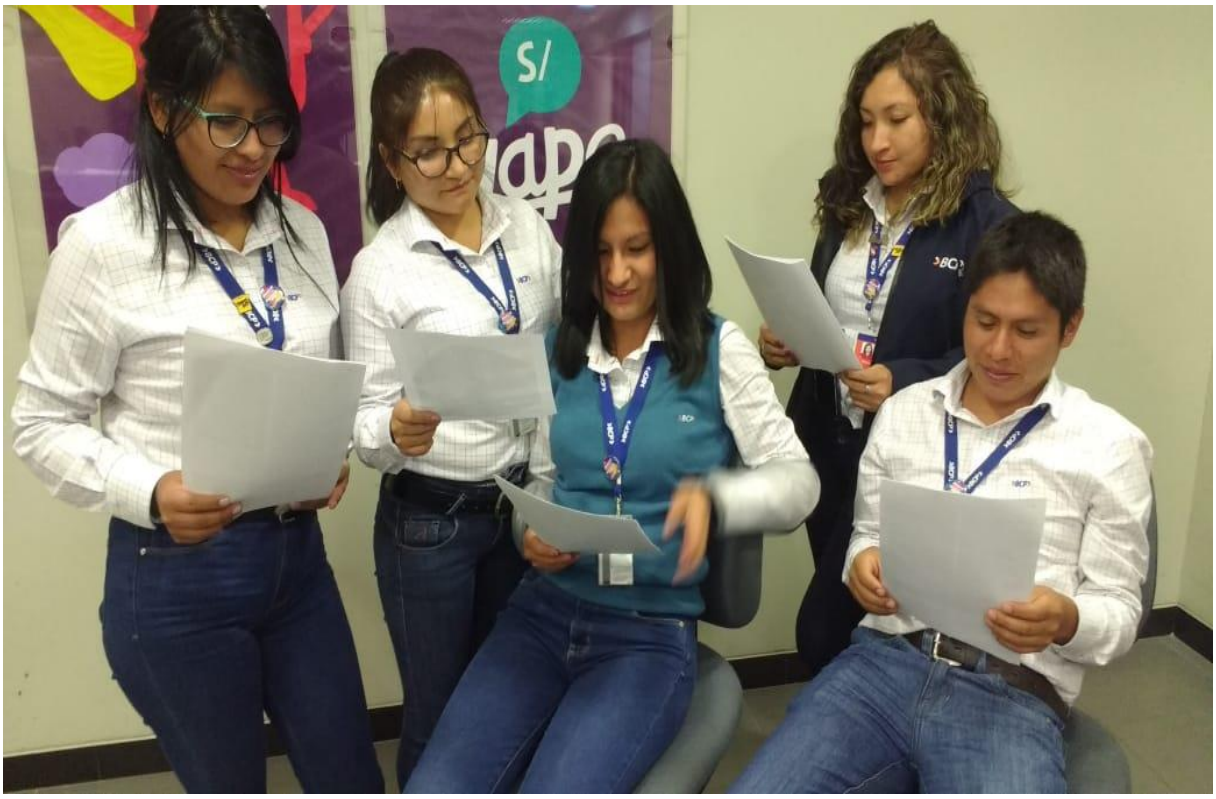
Beltrán Caballero R.
Supervisor de Agencia
DNI 44493006 / MAT 540644
División de Canales de Atención

AGENCIA ABANCAY
DIVISIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN
10 07 SEP 2019 10
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
200-000

Anexo 10. Fotografías de la investigación



SALIDA
La Bodega
DON yape
Paga aquí con tu Código QR
LLÉVATE
Gaseosas S/0.60
galletas S/0.30
BESOS DE MOZA S/0.60
Frugos S/0.60



SALIDA

Visitantes
Visitantes