



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

## **TESIS**

**“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN  
LA OFICINA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ – BCP  
AGENCIA UMACOLLO AREQUIPA 2019”**

**PRESENTADO POR EL  
BACH. GLADYS PUMACAYO CONTRERAS**

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

**ASESOR  
MG. JULIO AUGUSTO SOBENES SALAS**

**AREQUIPA – PERÚ**

**2020**

## Dedicatoria

Esta tesis primero quiero dedicarla a Dios por guiarme y darme la fuerza necesaria para seguir adelante pese a todos los obstáculos que se fueron presentando. A mi madre, hermana y a mi hija las dos primeras por ser mi cimiento para la construcción de mi vida profesional; y a ti hija mía porque desde que supe que vendrías te convertiste en mi principal motivación e inspiración.

## Agradecimiento

A mis profesores que me ayudaron  
en mi desarrollo profesional.

## Reconocimiento

A la Universidad Alas Peruanas  
por darme oportunidad de estudiar  
y formarme como profesional.

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Reconocimiento.....	iv
Índice.....	v
Índice de Tablas .....	viii
Índice de Figuras.....	ix
Índice de Anexos.....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2. Delimitación de la Investigación .....	15
1.2.1. Delimitación espacial .....	15
1.2.2. Delimitación social .....	15
1.2.3. Delimitación temporal.....	15
1.2.4. Delimitación conceptual .....	15
1.3. Formulación del problema .....	15
1.3.1. Problema general.....	15
1.3.2. Problemas específicos .....	16
1.4. Objetivos de la Investigación.....	16
1.4.1. Objetivo general.....	16
1.4.2. Objetivos específicos .....	16
1.5. Hipótesis y variables de la investigación .....	17
1.5.1. Hipótesis general .....	17

1.5.2.	Hipótesis específicas.....	17
1.5.3.	Definición conceptual de la variable .....	18
1.5.4.	Operacionalización de variables.....	19
1.6.	Metodología de la investigación .....	20
1.6.1.	Tipo y Nivel de investigación .....	20
a.	Tipo de investigación .....	20
b.	Nivel de investigación.....	20
1.6.2.	Método y Diseño de la investigación.....	20
a.	Método de la investigación .....	20
b.	Diseño de la investigación.....	20
1.6.3.	Población y Muestra de la Investigación .....	21
a.	Población.....	21
b.	Muestra .....	21
1.6.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
a.	Técnicas de investigación .....	22
b.	Instrumentos de investigación .....	22
1.6.5.	Justificación, importancia y limitaciones de la investigación.....	22
a.	Justificación .....	22
b.	Importancia.....	22
c.	Limitaciones de la investigación .....	23
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....		24
2.1.	Antecedentes de la investigación .....	24
	Antecedentes internacionales .....	24
	Antecedentes nacionales .....	28
	Antecedentes locales .....	31
2.2.	Bases teóricas de las variables .....	35
2.2.1.	Cultura Organizacional.....	35

2.2.2. Las Dimensiones de la Cultura Organizacional.....	36
2.2.3. Desempeño Laboral.....	38
2.2.4. Dimensiones del desempeño laboral.....	39
2.3. Definición de términos básicos.....	40
2.4. Base Histórica.....	43
2.5. Base Legal.....	44
CAPÍTULO III PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	45
3.1. Análisis de tablas y figuras.....	45
3.2. Discusión de Resultados.....	71
CONCLUSIONES.....	73
RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75
WEBGRAFÍA.....	77
ANEXOS.....	80

## Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de Variables .....	19
Tabla 2 Correlación entre variables.....	45
Tabla 3 Alfa de Cronbach .....	45
Tabla 4 Valores de Correlación .....	47
Tabla 5 En el Banco de crédito las tareas están definidas y organizadas.....	48
Tabla 6 El BCP cuenta con instalaciones adecuadas para prestar servicios .....	49
Tabla 7 En el BCP los procesos de trabajo están lógicamente estructuradas .....	50
Tabla 8 Se conoce claramente las normas y reglamentos de la empresa .....	51
Tabla 9 En el BCP se trabaja con resultados concretos cada mes.....	52
Tabla 10 Sus compañeros son consecuentes con los que hablan y hacen .....	53
Tabla 11 Su desempeño ayuda mejorar los resultados del BCP .....	54
Tabla 12 Su área de trabajo cuenta con recursos y materiales necesarios .....	55
Tabla 13 Los resultados del área de trabajo son monitoreados por el BCP .....	56
Tabla 14 Sus compañeros tienen una conducta responsable y ética .....	57
Tabla 15 Ud. Cuenta con herramientas para alcanzar sus objetivos de trabajo.....	58
Tabla 16 La conducta de sus superiores le sirve de ejemplo en su trabajo .....	59
Tabla 17 El encargado le ha informado los aspectos fundamentales del BCP .....	60
Tabla 18 Ud. cumple con los objetivos y metas en su desempeño laboral .....	61
Tabla 19 Ud. utiliza los recursos asignados para mejorar su desempeño.....	63
Tabla 20 Sus compañeros creen que los errores no tienen consecuencia .....	64
Tabla 21 La filosofía del BCP mientras mejor trabajos mayor será tu recompensa ....	65
Tabla 22 Los servicios con los que cuenta el BCP son de acuerdo.....	66
Tabla 23 En el BCP existe un personal que tiene creencias negativas .....	67
Tabla 24 En el BCP cuentan más los sentimientos de amistad que los laborales .....	68
Tabla 25 El mayor servicio que ofrece el BCP es la rapidez con la que atiende.....	69
Tabla 26 Las estrategias del BCP ha consolidado su posicionamiento .....	70

## Índice de Figuras

Figura 1	En el Banco de crédito las tareas están definidas y organizadas .....	49
Figura 2	El BCP cuenta con instalaciones adecuadas para prestar servicios.....	50
Figura 3	En el BCP los procesos de trabajo están lógicamente estructuradas .....	51
Figura 4	Se conoce claramente las normas y reglamentos de la empresa.....	52
Figura 5	En el BCP se trabaja con resultados concretos cada mes .....	53
Figura 6	Sus compañeros son consecuentes con los que hablan y hacen.....	54
Figura 7	Su desempeño ayuda a mejorar los resultados del BCP .....	55
Figura 8	Su área de trabajo cuenta con recursos y materiales necesarios.....	56
Figura 9	Los resultados del área de trabajo son monitoreados por el BCP .....	57
Figura 10	Sus compañeros tienen una conducta responsable y ética .....	58
Figura 11	Ud. cuenta con herramientas para alcanzar sus objetivos de trabajo .....	59
Figura 12	La conducta de sus superiores le sirve de ejemplo en su trabajo.....	60
Figura 13	El encargado le ha informado los aspectos fundamentales del BCP .....	61
Figura 14	Ud. cumple con los objetivos y metas en su desempeño laboral.....	62
Figura 15	Ud. utiliza los recursos asignados para mejorar su desempeño .....	63
Figura 16	Sus compañeros creen que los errores no tienen consecuencia.....	64
Figura 17	La filosofía del BCP mientras mejor trabajos mayor será tu recompensa ....	65
Figura 18	Los servicios con los que cuenta el BCP son de acuerdo .....	66
Figura 19	En el BCP existe un personal que tiene creencias negativas .....	67
Figura 20	En el BCP cuentan más los sentimientos de amistad que los laborales .....	68
Figura 21	El mayor servicio que ofrece el BCP es la rapidez con la que atiende.....	69
Figura 22	Las estrategias del BCP ha consolidado su posicionamiento .....	70

## Índice de Anexos

Anexo 1 Matriz de Consistencia .....	81
Anexo 2 Matriz de Instrumentos .....	82
Anexo 3 Tabla de correlación Múltiple.....	83
Anexo 4 Instrumento de recolección de datos (encuesta) .....	84
Anexo 5 Validación y confiabilidad del instrumento .....	86
Anexo 6 Validación de Instrumentos .....	87

## RESUMEN

El estudio de investigación lleva por título “la Cultura Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores en la oficina del banco de crédito del Perú – BCP agencia Umacollo Arequipa 2019. La Cultura Organizacional es uno de los grandes problemas pendientes de abordar en la actualidad, existe un desconocimiento por parte de los directivos que dirigen a las empresas u organizaciones, se debe poner énfasis en la satisfacción del trabajador para un mejor desempeño ya que hablar de un buen desempeño laboral por parte de los colaboradores es hablar también de la Cultura Organizacional.

La investigación es cuantitativa – correlacional, la muestra tomada fue censal conformada por 40 colaboradores de la agencia de Umacollo del BCP, la técnica que se aplicó fue la encuesta con un cuestionario el cual fue utilizado para la recolección de datos acerca de esta situación actual de la cultura organizacional del banco, también sirvió para relacionarla con el desempeño laboral de la institución.

La hipótesis que se plantea fue que probablemente la Cultura Organizacional tenga Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019, con la investigación se buscó la correlación de las variables las cuales en su proceso estadístico alcanzaron un coeficiente de correlación de 0.931 la cual muestra la relación entre ellas y se llega la conclusión de que efectivamente existe una relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral la cual sobre pasa el 0.5 de correlación consiguiendo una correlación positiva alta.

**Palabra clave:** Cultura Organizacional, Desempeño Laboral, Artefactos Patrones de comportamiento, Valores y creencias, Prejuicios básicos, calidad eficiencia

## ABSTRACT

Organizational Culture is one of the great problems pending to be addressed at present, there is a lack of knowledge on the part of the managers who direct companies or organizations, emphasis should be placed on worker satisfaction for better performance since talking about a good job performance by employees is also talking about Organizational Culture.

The research is quantitative - correlational, the sample taken was a census made up of 40 collaborators from the Umacollo agency of the BCP, the technique that was applied was the survey with a questionnaire which was used to collect data about this current situation of the bank's organizational culture also served to relate it to the institution's job performance.

The hypothesis that was planned was that probably the Organizational Culture is related to the Work Performance of the Collaborators in the Office of Banco de Crédito Del Perú - BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019, with the investigation the correlation of the variables was sought which in its statistical process reached a correlation coefficient of 0.931, which shows the relationship between them, and the conclusion is reached that there is indeed a relationship between organizational culture and job performance, which exceeds 0.5 correlation, achieving a high positive correlation.

Key word: Organizational Culture, Work Performance, Artifacts Behavior patterns, Values and beliefs, Basic prejudices, quality efficiency

## INTRODUCCIÓN

La cultura organizacional a generado un cambio en las organizaciones que se han visto en la necesidad de cambiar varias cosas dentro de sus áreas para generar un buen desempeño laboral y para mantener al Banco de crédito del Perú más cerca a sus clientes ha generado una cultura que tiene como propósito Trasformar Planes en realidad con sus más 130 años en el mercado el BCP resalta su compromiso con sus colaboradores y clientes.

Por esa razón la presente investigación busca la relación de la Cultura Organizacional con el Desempeño Laboral de los colaboradores en la oficina Del Banco de Crédito del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019

El Capítulo I está compuesto por el planteamiento de la investigación, la Descripción de la realidad problemática, Delimitación de la Investigación, la formulación de los problemas, los objetivos de la investigación, la hipótesis, la metodología, la justificación la importancia y las limitaciones del proyecto para identificar la relación entre la Cultura Organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores.

Mientras que en el capítulo II se desarrolla el marco teórico, antecedentes, tanto internacionales, nacionales y locales, también se desarrolló la definición de términos y bases legales.

Por último, en el capítulo III se describe la presentación, análisis e interpretación de resultados donde se desarrolló el análisis de las tablas y figuras, también la discusión de resultados, comparación de los resultados de los antecedentes propuestos en la investigación y finalmente se culmina con las conclusiones, recomendaciones, las cuales responden a los objetivos de la investigación.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

La mayoría de empresas en algún momento de su crecimiento tuvieron problemas con su cultura organizacional, ya que la implantación de ella toma tiempo, pues los colaboradores deben internalizar este hecho para que el ambiente en la institución sea el adecuado.

La investigación del presente proyecto radica en los problemas que se percibe en la agencia de Umacollo del BCP entorno a las actitudes, hábitos y la identidad de los colaboradores hacia la empresa, la alta rotación, la falta de comunicación y cordialidad han hecho que los colaboradores se sientan inseguros en cuanto a su puesto de trabajo, también se detectó la falta de cooperación entre compañeros y además los constantes conflictos han bajado su desempeño laboral. Por esa razón la investigación tiene como objetivo general el Identificar la Cultura Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo.

El proyecto busca la relación entre las variables para mejorar las áreas dentro de la institución y de esta manera lograr que más del 50% de los colaboradores conozcan la cultura organizacional y lo pongan en práctica ya que de esa manera se logrará mejorar el desempeño laboral y por ende

mejorar el servicio. Como se a dado en otras instituciones tanto públicas como privadas.

## 1.2. Delimitación de la Investigación

### 1.2.1. Delimitación espacial

El trabajo se desarrolló en la Av. Valencia C14, en el Distrito de Yanahuara en Arequipa.

### 1.2.2. Delimitación social

La investigación fue aplicada a 40 colaboradores de la oficina del banco de crédito del Perú – BCP agencia de Umacollo Arequipa

### 1.2.3. Delimitación temporal

El tiempo de aplicación del proyecto fue en el año 2019

### 1.2.4. Delimitación conceptual

La investigación profundizó las variables de Cultura Organizacional y Desempeño Laboral, cuya recopilación de la información ayudó a la elaboración del proyecto.

## 1.3. Formulación del problema

### 1.3.1. Problema general

¿Cómo La Cultura Organizacional tiene Relación en el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019?

### 1.3.2. Problemas específicos

¿Cómo los artefactos tienen Relación en el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019?

¿De qué manera los Patrones de comportamiento tienen Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019?

¿Cómo los Valores y Creencias tienen Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019?

¿Cómo los Prejuicios básicos tienen Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019?

### 1.4. Objetivos de la Investigación

#### 1.4.1. Objetivo general

Identificar la Cultura Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019

#### 1.4.2. Objetivos específicos

Determinar los artefactos y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019

Definir los Patrones de Comportamiento y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019

Determinar los Valores y Creencias y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019

Describir los Prejuicios básicos y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019

## 1.5. Hipótesis y variables de la investigación

### 1.5.1. Hipótesis general

Probablemente la Cultura Organizacional tenga Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019

### 1.5.2. Hipótesis específicas

Probablemente los artefactos tengan Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019.

Probablemente los Patrones de Comportamiento tengan Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019

Probablemente los Valores y Creencias tengan Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019.

Probablemente los Prejuicios básicos tengan Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019.

### 1.5.3. Definición conceptual de la variable

#### **Cultura Organizacional**

La forma en que los seres humanos interactúan dentro de las organizaciones son las actitudes, las presuposiciones, las aspiraciones y los asuntos relevantes en la interacción entre los miembros de la cultura de la organización. (Chiavenato, I., 2007)

#### **Desempeño Laboral**

El desempeño laboral es la Validez del personal que se desempeña dentro de las instituciones, es la búsqueda de objetivos que constituyen la organización buscando estrategia individual, las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo” Para (Chiavenato I, 2006)

*Tabla 1*  
*Operacionalización de Variables*

1.5.4. Operacionalización de variables

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Variable independiente:</b> <b>Cultura Organizacional</b>	Artefactos	Tecnología locales e instalaciones • Productos y servicios
	Patrones de comportamiento	• Tareas • Procesos de trabajo • Normas y reglamentos
	Valores y creencias	• Lo que las personas dicen o hacen cotidianamente • Filosofía, estrategias y objetivos
	Prejuicios básicos	• Creencias inconsistentes • Percepciones y sentimientos • Concepción de la naturaleza humana • Prejuicios predominantes
<b>Variable 2:</b> <b>Desempeño laboral</b>	Resultados	Resultados concretos y periodos determinados
	Desempeño	Conducta y Herramientas
	Factores Críticos de éxito	Aspectos Fundamentales y desempeño

Fuente: Chiavenato, I., (2007) Chiavenato I, (2006)

## 1.6. Metodología de la investigación

### 1.6.1. Tipo y Nivel de investigación

#### a. Tipo de investigación

Para trabajar el presente proyecto se optó por una investigación básica ya que según (Oseda G., 2008) “busca la utilización de los conocimientos obtenidos y busca aumentar la teoría para el progreso de una ciencia”.

#### b. Nivel de investigación

La investigación tiene un nivel “descriptiva – correlacional – transversal” ya que indaga la relación entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, pág. 98)

### 1.6.2. Método y Diseño de la investigación

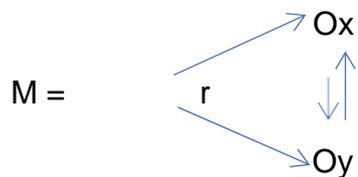
#### a. Método de la investigación

Para la investigación se utilizó un análisis, para la descomposición de un fenómeno en sus partes que constituyan a la resolución de un problema, por esa razón se aplicó el método analítico que es “un camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos” (Cabezas M. Andrade N. & Torres S., 2018, pág. 18). Ya que es un proceso cognitivo, que fracciona un objeto en partes para estudiarla y comprenderla.

#### b. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es una representación gráfica ya que Según (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, pág. 157) afirma que El

diseño no experimental de investigación transversal correlacional, solo describe la relación entre las dos variables. Graficándose de la siguiente manera:



Donde:

M: Es la muestra

Ox: Es la Cultura Organizacional

Oy: Es el Desempeño Laboral de los trabajadores

r: Es el grado de relación que existe entre las variables

### 1.6.3. Población y Muestra de la Investigación

#### a. Población

La investigación trabajo con una población de 40 colaboradores de la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo

#### b. Muestra

Se aplicó una muestra censal ya que se tomó toda la población la cual fue de 40 empleados.

#### 1.6.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

##### a. Técnicas de investigación

Se utilizó como técnica la encuesta la cual ayudó a medir la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral

##### b. Instrumentos de investigación

Para apoyar a la encuesta se utilizó como instrumento el cuestionario estructurado.

#### 1.6.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación

##### a. Justificación

El estudio se justifica porque es necesario saber si la Cultura Organizacional se encuentra implementada dentro del BCP y los resultados de esa implementación logran una organización estable y con una gestión bien definida para lograr su crecimiento y su estabilidad.

La implementación de la cultura organizacional sirvió para consolidar la gestión del banco y de esta manera mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, pues se capacitó para difundir las políticas y valores de la empresa.

La investigación utilizó como instrumentos para la recolección de datos la encuesta y la observación ya que para el tipo de investigación son los más correctos pues ayudaron para la construcción y recolección de datos necesarios para llegar a los resultados.

##### b. Importancia

El proyecto es importante porque ha establecido soluciones a los problemas detectados en la empresa, pues la cultura organizacional es un pilar dentro del crecimiento del BCP pues ha apoyado en la toma de acciones correctivas que han aportado al mejoramiento del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.

Por otro lado, se puede decir que la evaluación del desempeño laboral ha ayudado a disminuir los conflictos en las áreas y con eso se consiguió una actitud proactiva de los colaboradores

#### c. Limitaciones de la investigación

El proyecto tuvo como limitación principal la información desactualizada en cuanto a la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral, además que la bibliografía sobre el tema es escasa pues no hay libro reciente.

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### Antecedentes internacionales

(Reyes H. & Moros F., 2019) realizaron la publicación titulada “La cultura organizacional principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio” donde comenta que los debates teóricos y metodológicos relacionados con el complejo campo de la cultura organizacional, son amplios es por eso que realizan una revisión bibliográfica de autores cubanos y extranjeros sobre el tema y se busca reflexionar sobre el estudio de la cultura en el contexto de las organizaciones laborales el estudio tiene como propósito “determinar la cultura organizacional con sus principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio” de esta manera la investigación tiene como metodología la descripción y la “aproximación teórica-conceptual, ya que el estudio de la cultura organizacional, busca el posicionamiento que se asume como referente para el análisis de los fenómeno sociopsicológico” finalmente, ellos concluyen de que es necesario “considerar que existe una relación entre la cultura organizacional y el liderazgo, aunque los niveles de influencia de ambas no estén ubicadas al mismo nivel, pues cultura organizacional se ve condicionada por el liderazgo en la empresa” por lo tanto cada comportamiento individual puede causar diferencias en el entorno laboral de la organización ya que

la perspectiva de trabajo debe animar a que la cultura acerque, integre y potencie la creatividad de los empleados y se pueda construir una filosofía y práctica de vida que sea coherente con los intereses individuales y grupales de la institución.

(Benítez G., 2019) Elaboró el estudio titulada “La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del hospital general Babahoyo” donde indica que es necesario conocer el manejo de la cultura organizacional dentro de la institución hospitalaria pues de ella depende muchas veces el desempeño laboral de los trabajadores que son la imagen de la institución médica el objetivo general de la investigación es “determinar la incidencia de la cultura organizacional sobre el desempeño laboral de los empleados del Hospital General Babahoyo” ya que se necesita implementar la propuesta que se plantea en la investigación pues ayudará a mejorar la cultura organizacional la investigación tiene como metodología un “enfoque cuantitativo, de corte transversal y tipo deductivo. Se realizaron encuestas a los trabajadores y al jefe inmediato de acuerdo a dos cuestionarios con varias dimensiones, aplicado a una muestra de 159 personas midiendo las variables de investigación”.

En la investigación se plantea finalmente “la falta de comunicación entre subordinados y jefes, para la variable cultura organizacional, mientras que para la de desempeño se presentaron dificultades a la hora de realizar ciertas tareas por la falta de conocimiento”. “Presentado una propuesta, la cual plantea un programa estratégico para fomentar la cultura organizacional y desempeño laboral de los profesionales del hospital, fortaleciendo, aspectos como la comunicación, relación entre colaboradores y un mayor control del desempeño”. “ellos concluyen que existe una correlación positiva fuerte y significativa entre las variables desempeño laboral y cultura organizacional”.

(Vargas E. & Flores G., 2019) Realizarón el artículo titulado “Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios” donde comenta que, en la actualidad, las organizaciones se ven afectadas por el medio ambiente laboral pues afecta el comportamiento de los trabajadores, de manera positiva o negativa; “limitando o no la productividad, la creatividad y la identificación e implicación con las metas organizacionales”. Por esa razón la cultura organizacional es considerada como parte activa de la

organización para mejorar la satisfacción laboral, teniendo como objetivo “determinar si la cultura organizacional y la satisfacción laboral son predictores del desempeño laboral en bibliotecarios de la ciudad de Mérida, Yucatán, México” para la realización de la investigación utilizo la aplicación básica descriptiva, cuantitativa con muestras diferenciadas entre hombre y mujeres. Los datos fueron procesados “mediante el análisis de regresión múltiple (paso por paso) para la muestra global y por sexo”. Los resultados “mostraron que los factores de la cultura organizacional y la satisfacción laboral que predicen el desempeño son Responsabilidad - calidad; Actitud de servicio; Comunicación; Trabajo en equipo y Protección al medio ambiente”. El diagnóstico de cultura organizacional constituye una técnica avanzada de la administración y se ha convertido en el instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor efectividad organizacional”, su objetivo “fundamental consiste en detectar y evaluar las causas que afectan distintas variables en el desempeño del capital más importante con que cuenta cualquier organización”.

(Rivera P., 2018) realizó la investigación titulada “Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables” donde dice que la cultura organizacional ha venido siendo controversial, así como las actitudes de las personas, sus aspiraciones y su desarrollo dentro de las organizaciones ya que ha ido sumando a las reacciones para luego ser evaluadas, la investigación tiene como propósito “realizar una revisión documental para analizar concepto. La metodología que empleo fue cualitativa con un diseño bibliográfico de tipo documental”. “La muestra seleccionada fue de tipo teórica, y estuvo conformada por cincuenta artículos de investigación rastreados desde el año 2000 hasta el año 2017”. “La información se analizó según el contenido y se determinó las implicaciones de la cultura organizacional en las organizaciones” en la investigación llegaron a la conclusión de que “los análisis de contenido realizados y su representación visual en un diagrama de flujo diseñado a partir de las categorías encontradas”.

1. General: “Comprende los aspectos económicos, sociales, legales y tecnológicos, que influyen a largo plazo en el quehacer de los directivos, la organización y sus estrategias”.

2. Operativa: “Comprende el cliente, el trabajo y los proveedores que ejercen su influencia más o menos concreta e inmediata en la dirección”.

3. Interna: “Comprende el total de las fuerzas que actúan dentro de la organización y que posee implicaciones específicas para su dirección y desempeño”. “A diferencia de los componentes general y operativo, que actúan desde fuera de la organización, este se origina en su interior”.

(Zans C., 2017) Investigó sobre el “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua” donde dice que la investigación busca profundizar los términos del Clima Organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Multidisciplinaria de Matagalpa teniendo como **objetivo** el “analizar El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua”.

Su **metodología fue** de tipo cuantitativo con componentes cualitativo de tipo descriptivo - explicativo. Su población fue de 88 trabajadores y funcionarios, la muestra que aplicó fue de 59 trabajadores y funcionarios. La técnica e instrumento utilizado para la investigación tuvo que ser adaptada, siguiendo la normativa establecida por la UNAN Managua para este tipo de trabajo en la investigación se considera el hecho de “motivar a las autoridades, jefes, responsables de áreas de trabajar en contribuir a lograr un Clima Organizacional, Favorable, Óptimo, y alcanzar los niveles de euforia y entusiasmos, excitación y orgullo”, “al mismo tiempo elevar el desempeño laboral en la facultad, motivando y generado un ambiente propicio para la productividad, y fortalecer la toma de decisiones colectivas”. Teniendo como **conclusión**, que “el Clima Organizacional, se consideró medianamente favorable desfavorable. Por otro lado, el desempeño laboral es bajo en algunas tareas que ejecutan y realizan. Finalmente, los trabajadores, considerarán el mejoramiento del clima organizacional de manera positiva en el desempeño laboral”.

## Antecedentes nacionales

(Amoros, Cataño, Liñan & Rosell, 2019) “Tipos de Cultura Organizacional y Síndrome de Burnout” la investigación trata sobre el estrés laboral de como al pasar el tiempo ha causado mucho daño en el ser humano ya que “afecta negativamente la salud psicológica y física de los trabajadores, así como la eficacia de las entidades para las que trabajan”, el proyecto tiene como objetivo general “determinar la relación entre los tipos de cultura organizacional basados en el Modelo de Valores de Competencia de Cameron & Quinn y el modelo tridimensional del Síndrome de Burnout de Maslach”, “donde se encontró que existe una “relación inversa entre el tipo de cultura Clan y el Síndrome de Burnout y una relación directa entre el tipo de cultura Burocrática y el Síndrome de Burnout”. Para el proyecto se utilizó “una metodología cuantitativa, relacionando el modelo de factores por competencia a través del instrumento OCAI y el modelo multidimensional del Síndrome de Burnout de Maslach” llegando a concluir “que las condiciones del ambiente de trabajo inciden significativamente en la percepción que el trabajador tiene acerca de los aspectos objetivos de la organización, impactando además en su desempeño individual”.

(Huamaní R. & Varas R., 2018) en la tesis que lleva por título “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Ejecución Coactiva del Gobierno Regional La Libertad, 2018” donde dice que la organización necesita saber cuáles son las necesidades y expectativas que tienen los empleados, respecto a lo económico, social y psicológico. Para observar la efectividad de sus funciones laborales que contribuyen al crecimiento y desarrollo de la misma, el objetivo de la investigación fue “analizar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Ejecución Coactiva del Gobierno Regional La Libertad”, su enfoque fue aplicativo - cuantitativo, con tipo de “investigación descriptiva, nivel correlacional y diseño no experimental” para el acopio de información se realizaron encuestas de acuerdo con las variables y dimensiones, cuyo instrumento fue el cuestionario, en cuanto al procedimiento de recolección de datos se empleó el Test “Escala Clima Laboral CL – SPC” de Sonia Palma Carrillo y para desempeño laboral. Es así, que llegarón

a la conclusión que tanto el “clima organizacional tiene un coeficiente de correlación de 0,738 siendo positivo fuerte o considerable y valor de p de 0.037 en el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Ejecución Coactiva del Gobierno Regional La Libertad”.

(Díaz F. & Ortiz B., 2018) ejecutó la investigación que tiene por título la “Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral en la Unidad De Gestión Educativa Local – Chiclayo, 2018” Dice que es necesario conocer la realidad de la organización que mantiene su propia cultura, su propia personalidad que crea un clima de trabajo eficiente en el nivel de desempeño de los colaboradores. El estudio crítico la educación pues se busca mejorar a través de la administración y supervisión estatal y de esa manera ayudar a los pobladores de la zona para evitar las situaciones incómodas que puedan ocurrir, objetivo fue “Determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad De Gestión Educativa Local - Chiclayo 2018”. El tipo de estudio realizado fue “descriptivo correlacional, con un diseño de investigación no experimental, su enfoque cuantitativo, su población fue de 65 trabajadores, donde se aplicó la encuesta. Finalmente, la investigación alcanzó la confiabilidad de 0.839 lo cual indica un alto grado de aceptación, su correlación de Pearson entre cultura organizacional y desempeño laboral es de 0.716, indicando una relación positiva alta considerada y llegando a la conclusión “de que, efectivamente existe una influencia positiva aceptable, es decir, que se tiene una buena base o formación de una cultura organizacional predominante repercutirá en el nivel de desempeño de los trabajadores de la UGEL- Chiclayo.

(Contreras A., 2017) realizó la tesis que lleva por título “Cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local Ugel 01 San Juan de Miraflores – Lima, 2017” donde comenta que la cultura organizacional y el desempeño laboral están integrados y trabajan en las entidades de la Administración Pública que se dedica a brindar un servicio público el proyecto tiene como objetivo general “Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Ugel 01 San

Juan de Miraflores 2017”. Teniendo como metodología de investigación el “diseño descriptivo correlacional, de tipo no experimental la muestra fue de 83 personas conformado por los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa, la técnica empleada fue la encuesta; y el instrumento fue un cuestionario Likert”. Finalmente “encontraron que la cultura organizacional es alta y el desempeño laboral, eficiente, asimismo, se ha determinado la existencia de una correlación positiva perfecta y significativa entre las variables de los trabajadores administrativos en la Unidad de Gestión Educativa”

(Miranda, 2016) Trujillo en su tesis titulada “Programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de transportes Rodrigo Carranza S.A.C - Trujillo: 2016”; dice que la investigación tuvo como **objetivo general** “proponer el programa de capacitación que mejore significativamente el desempeño laboral del personal administrativo de Transportes Rodrigo Carranza S.A.C.”. Las organizaciones desarrollan sus actividades dentro de la globalización del mercado donde las oportunidades apoyan al crecimiento de la empresa y les da la premisa de sobrevivir y crecer en un mercado altamente competitivo, para ello, se requiere un personal calificado, por lo cual es imprescindible que se evalúen constantemente a su personal. **La investigación** fue de “**tipo descriptivo**, se diseñó como instrumento recolector una encuesta con treinta y un ítems, aplicado al personal administrativo y cuyos resultados se plasmaron en tablas y figuras”. Mediante los resultados obtenidos se comprobó que “la mayoría de encuestados resaltan la necesidad y el interés de llevar cursos de capacitación; por otro lado, se señala que para realizar un programa de capacitación eficiente es necesario identificar necesidades para encaminar el proceso de capacitación”. **Finalmente**, “luego de realizar el programa de capacitación se obtuvieron resultados favorables que ayudaron a mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de Transporte Rodrigo Carranza S.A.C”.

## Antecedentes locales

(Condori M., Riquelme M., 2019) realizó la tesis que lleva por título “Evaluación de Desempeño y su Relación con la cultura Organizacional de la Empresa Papelera Panamericana S.A. Arequipa 2019” en donde se ha considerado que en teoría ya se ha visto que ambos conceptos están íntimamente ligados y qué se requiere que existe una fuerte cultura organizacional positiva que influya directamente en los colaboradores para que los resultados o el desempeño, en ellos sea exitoso, por ello se ha indicado que en esta investigación el objetivo general es “Determinar la relación existente entre la Evaluación de Desempeño y la Cultura Organizacional de la empresa Papelera Panamericana S.A. – Arequipa – 2019” con esto se pretende saber cuánto conocen los trabajadores de la evaluación de desempeño y como influirán los resultados dentro de la organización, por otro lado se verá también como esta evaluación va relacionada con la cultura organizacional que se ha venido implantando, para resolver todas estas interrogantes el método de investigación es “tipo correlacional - no experimental, Transversal – Cuantitativa”. La investigación se desarrolla en una evaluación paralela pero de competencias así esta investigación sería más exacta y tendría una evaluación más profunda y específica, terminada la investigación se concluyó indicando que “Los trabajadores de la empresa Papelera Panamericana S.A. conocen que la Evaluación de Desempeño es la observación del desempeño del trabajador en el cargo, evaluando sus fortalezas y debilidades durante el desarrollo de sus funciones” a raíz de ello se pudo ver que el personal de la Papelera Panamericana S.A. han venido desarrollando de manera eficaz y eficiente las labores que se les encarga en sus respectivas áreas lo que se ha visto reflejado en los resultados de su trabajo y de las diversas evaluaciones que se les ha venido implantando, con esto también se pudo indicar que la cultura organizacional que los trabajadores de la empresa Papelera Panamericana S.A. está fuertemente cimentada y que los colaboradores se encuentran identificados con ella, nuestros investigadores indican que se debe seguir practicando estas evaluaciones de forma periódica solo así se mantendrá y mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Papelera Panamericana S.A.

(Inca M., Arambide A., 2018) realizó la tesis que lleva por título “Desempeño laboral y liderazgo gerencial en el personal administrativo en la UGEL SUR, Arequipa 2018” en donde se desea conocer como se ha visto influenciado el desempeño laboral y el liderazgo en el personal que labora en la Ugel Sur, teniendo en cuenta que es el factor humano el principal agente en esta investigación, recalcando que hoy en día las diversas empresas ya sean privadas o estatales dedican un porcentaje de su inversión y tiempo en evaluaciones constante sobre el clima laboral de la organización esto con la finalidad de conocer el sentir del colaborador y saber cómo actuar para que este pueda tener un buen desempeño laboral, en esta investigación se ha considerado como objetivo general “Determinar la relación entre el desempeño laboral y el liderazgo gerencial del personal administrativo en la UGEL SUR, Arequipa 2018” esto con la finalidad de conocer la relaciones interpersonales que se desarrollan en la organización y que se ven plasmadas en el desempeño laboral al mismo tiempo de evaluar el liderazgo que se aplica en esta organización y conocer la trascendencia de la misma, por ello indican que como método de estudio se aplicara el “diseño no experimental transeccional descriptivo correlacional”, esto porque no se manipularan las variables y la investigación se realizara en un determinado periodo de tiempo en donde se detallará todo lo observado con el objetivo de ver como esto influyo en el liderazgo o desempeño de los colaboradores de la Ugel Sur, terminada la investigación los autores indicaron que como conclusión principal “si existe una correlación positiva muy fuerte entre la variable de desempeño laboral y la dimensión autocrática de los trabajadores la sede administrativa de la UGEL Arequipa Sur 2018”, por ello es importante que se considere que se debe mantener motivados a los colaboradores de la Ugel Sur esto con el objetivo de que puedan alcanzar las metas trazadas según el área de trabajo, paralelo a esto se ha encontrado que deberían reforzar estas motivaciones con charlas y recompensas que mantengan a los colaboradores más identificados con sus áreas de trabajo.

(Salinas P., 2017) ejecutó la investigación que lleva por título “Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del jurado nacional de elecciones caso: jurado electoral especial-sede Arequipa – 2017” donde incide que existe una asociación entre las variables que brindan un aporte significativo en la motivación la crítica y la reflexión demás que incide en la actitud que toman para

mejorar su desempeño, pues al ser parte de un mundo globalizado se necesita implementar estrategias que ayuden a tener un equilibrio donde la institución y los trabajadores salgan beneficiados, la investigación tiene como Propósito general el “determinar si hay incidencia de la cultura organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores del Jurado Electoral Especial, Arequipa, durante el periodo 2017”. Se enfoca en el talento humano en las organizaciones, tiene como metodología de estudio la investigación de “tipo básica, enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal, la muestra fue de 30 trabajadores de la entidad en la sede de Arequipa, para la recolección de datos se construyeron 2 instrumentos” “las que se validaron mediante juicio de expertos y el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach; luego del levantamiento respectivo de la información” concluyó “que los trabajadores del Jurado Electoral Especial de Arequipa presentan un nivel de cultura organizacional desfavorable que incide en un bajo desempeño laboral”. “Lo cual es preocupante, porque la variable de interés citada, es la raíz bajo la cual se rigen las instituciones de todos los sectores económicos, sociales y políticos, por lo que se propone un plan de acción para su solución”.

(Gallegos P., 2016) realizó la tesis que lleva por título “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de Arequipa, 2016” donde indica que el estudio del clima organizacional cuenta con pasos a seguir los cuales trabajan con sus características internas y dinámica de la organización, de su entorno que favorecen a los factores individuales humanos de las organizaciones modernas donde identifica los activos fundamentales del factor humano y solicitan instrumentos de medición que controlen el clima organizacional la investigación busca como objetivo “conocer el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Ministerio Publico Gerencia Administrativa de Arequipa, específicamente los departamentos de Asesoría Legal, Presupuesto, Informática, Contabilidad, Tesorería, Abastecimiento, Patrimonio y Gerencia”.

El presente proyecto pertenece a un estudio metodológico cuantitativo que cuenta con un “diseño correlacional descriptivo en el marco de un Estudio de Caso”, donde se utiliza como medios de recolección de datos la encuesta aplicada a los

trabajadores llegando a la conclusión de que si existe una relación entre “el clima organizacional y el desempeño profesional de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, lo cual se demostró con el 93.3% de los servidores que manifiestan que el clima organizacional” “es promedio de su desempeño laboral .Al revisar el p valor se observa que este es de 0.001, es decir es menor a 0.05, lo cual significa que existe relación entre ambas variables”.

(Soto C., 2016) realizó la tesis que lleva por título “Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral en SECURITAS S.A.C. 2016” en donde indica que la cultura organización es un influyente en el crecimiento de toda organización y que a su vez influye en la labor que los colaboradores realizan a favor de la empresa, mostrando así que el resultado de su trabajo también se verá afectado por lo que perciben en el ambiente laboral, es decir cuando se siente que la cultura organizacional es positiva el desempeño laboral también lo será, dándose un efecto de causa y origen sin embargo como se trata de una empresa de seguridad esta se verá influenciado por entes externos por esa misma razón se debe ver cuanto influyen estos agentes en la cultura organización y el desempeño de los colaboradores, por ello indica el autor que se tendrá como objetivo general “Analizar la cultura organizacional y determinar su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SECURITAS S.A.C. en el año 2016” donde se requiere conocer cómo se encuentran los colaboradores, saber lo que perciben y que requieren para poder alcanzar sus objetivos por ello se ha planteado que en esta investigación se aplicara el método de estudio de “alcance correlacional ya que es un tipo de metodología que tiene como finalidad conocer la relación o grado que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular”, con la finalidad de conocer las expectativas y opiniones de los colaboradores de la empresa Securitas S.A.C. se les aplicará una encuesta esto con la finalidad de conocer lo que piensa y opinan los colaboradores, pudiendo así ver la manera de resolver los inconvenientes que estos hayan cuando van a realizar su trabajo, llegaron a la conclusión que la cultura organizacional “sí influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SECURITAS SAC con una correlación “positiva débil” con un 0.449; estableciendo que los indicadores del desempeño laboral (retribuciones monetarias y las transferencias) poseen un menor porcentaje”, se observa que la cultura organizacional si es positiva y que el

colaborador está satisfecho con ella pero no se sienten motivados por las recompensas por ello su desempeño laboral es débil es decir no tienen la motivación suficiente para esforzarse y alcanzar el ascenso o las bonificaciones.

## 2.2. Bases teóricas de las variables

### 2.2.1. Cultura Organizacional

La cultura organizacional es una percepción de sentimientos, creencias, hábitos que interactúan dentro de la organización, para lograr mejorar las actitudes y la capacidad en los empleados. Por esa razón se consultó a varios autores para descifrar los conceptos y las mediciones de las variables que a continuación se detalla.

Para (Chiavenato, I., 2007) La cultura organizacional es “El modo en que los colaboradores interactúan en la organización, las actitudes predominantes, las presuposiciones subyacentes, las aspiraciones y los asuntos relevantes en la interacción entre los miembros forman parte de la cultura de la organización”.

Mientras que para (Robbins C., 2010) “La cultura organizacional se ha descrito como los valores, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas que influyen en la forma en que actúan los miembros de la organización y que determinan el cómo se hacen las cosas”.

La cultura organizacional “representa un patrón complejo de creencias, expectativas, ideas, valores, actitudes y conductas compartidas por los integrantes de una organización que evoluciona con el paso del tiempo”. (Don H. & Slocum J., 2000)

En forma más específica, la cultura organizacional incluye:

- “Formas rutinarias de comunicarse, como rituales, ceremonias organizacionales y el lenguaje común”.
- “Las normas que comparten individuos y equipos de toda la organización, como no tener espacios de estacionamiento reservados”.

- “Los valores dominantes que mantiene la organización, como la "calidad el producto" o el liderazgo en precios”.
- La filosofía que guía las políticas y la toma de decisiones de la organización”.
- “Las reglas del juego para llevarse bien en la organización o los trucos que el recién llegado tiene que aprender para convertirse en un integrante aceptado.
- “El sentimiento o clima que se transmite en una organización por la disposición física y la forma en que los integrantes interactúan con clientes, proveedores y otras instancias externas”

### 2.2.2. Las Dimensiones de la Cultura Organizacional

La manera de conocer la cultura organizacional dentro de una institución es a través de los estratos que son niveles que proporcionan la información necesaria para medir la Cultura Organizacional (Chiavenato, I., 2007) las cuales son:

Estrato 1: Artefactos: Tecnología locales e instalaciones, productos y servicios

Estrato 2: Patrones de comportamiento, tareas, procesos de trabajo Normas y reglamentos.

Estrato 3: Valores y creencias, lo que las personas dicen o hacen cotidianamente, Filosofía, estrategias y objetivos.

Estrato 4: Prejuicios básicos, Creencias inconsistentes, Percepciones y sentimientos, concepción de la naturaleza humana, Prejuicios predominantes.

Mientras que en el libro de Administración (Robbins C., 2010) dice que la Cultura Organizacional trabaja con:

**Cultura dominante.** - “Expresa los valores centrales que son compartidos por la mayoría de los miembros de la organización”.

• **Valores centrales.** - “Son los valores principales o dominantes que se aceptan en toda la organización”.

• **Subculturas.** - “Mini culturas dentro de la organización, que generalmente se definen por las designaciones departamentales y/o por la separación geográfica”.

• **Cultura fuerte.** - “Cultura en que los valores centrales se sostienen con intensidad y se comparten ampliamente”.

Por otro lado, para (Don H. & Slocum J., 2000) La Cultura Organizacional Trabaja con nivel los cuales son:

- **Símbolos culturales:** “Son palabras, ademanes de imágenes u otros objetos físicos con un significado particular dentro de una cultura”.
- **Conductas Compartidas:** “Representan creencias básicas sobre la realidad, la naturaleza humana y la forma en que las cosas se deben hacer”.
- **Valores Culturales:** “Representan las creencias, suposiciones y sentimientos colectivos sobre qué cosas son buenas, normales, racionales y valiosas”.
- **Supuestos Compartidos:** “Son incluyentes en las normas, son más visibles y en cierta forma, más fáciles de cambiar el valor, se enfoca en la enseñanza y en compartir las expectativas de las conductas”.

Para (Robbins P., 1999) dice que la Cultura Organizacional es típico de “las culturas fuertes y débiles”

- **La cultura fuerte** “Es aquella que se centran en los valores centrales que son sostenidos con firmeza y son compartidos. Una cultura fuerte manifiesta un acuerdo extenso entre los miembros sobre la organización”.

- **La cultura Débil** “Son los valores compartidos no coinciden con los valores que favorecen el progreso de la organización, los empleados permiten que intereses ajenos a los de la organización consuman su tiempo, y sus valores vitales son inciertos”.

### 2.2.3. Desempeño Laboral

Para (Chiavenato I, 2006) El desempeño laboral es la “vigencia del personal que trabaja dentro de las instituciones, es la búsqueda de objetivos que constituyen la organización buscando estrategia individual, las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo”

“El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Según (Stoner J., 1994)

El desempeño laboral para (Werther D, 2001) “Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (pág. 125).

Mientras que para (Ayala S., 1994) “El desempeño como un valor en conjunto de actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del trabajador.

(Cuevas, 2011) señala que “El desempeño laboral es el conjunto de conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales”.

#### 2.2.4. Dimensiones del desempeño laboral

**Para** (Chiavenato I, 2006) en su libro Introducción a las Administración plantea la siguiente escala de medición

- a. **“Resultados.** Es decir, los resultados concretos y finales que se pretende alcanzar dentro de un determinado periodo, como día, semana, mes o año”.
- b. **“Desempeño.** Es decir, la conducta o los medios instrumentales que se pretende colocar en la práctica”.
- c. **“Factores críticos de éxito.** Es decir, los aspectos fundamentales para que la organización sea muy exitosa en sus resultados o en su desempeño”.

Para (Stoner J., 1994) el desempeño Laboral se mide con los siguientes **elementos**:

- **Desempeño Grupal:** “Es un conjunto de personas que se comunican con frecuencia durante cierto tiempo. Los grupos pueden ser analizados en términos de desempeño de la misma forma que la organización a la que pertenecen”:
- **Desempeño Individual:** “El desempeño individual, no sólo es el más importante porque garantiza los demás, sino el más complejo, puesto que intervienen elementos individuales, diferentes de persona a persona.” Las personas han sido vistas desde diferentes perspectivas en especial los conceptos relativos a la manera que actúan o se desempeñan dentro de las organizaciones”.

Para medir el Desempeño Laboral se utiliza un método el cual trabaja con las características que identifica las posibilidades de crecimiento de las personas **“tipificadas en su puesto, relativas a disposición del trabajo**

***en equipo, liderazgo, asertividad, innovador, emprendedor e iniciativa***". (Sotomayor A, 2016)

Mientras que para (Calafell, 2017) el Desempeño Laboral se mide por las metas la cual es la "Consecución de un logro previamente identificado, gracias a la puesta en práctica de acciones concretas dirigidas a alcanzar dichos resultados".

Para (Chiavenato, I., 2007) las forma de medir el desempeño laboral desde el punto de recursos humanos es:

**Eficacia laboral:** "Es el enfoque activo en los objetivos, revisando constantemente las 'formas de alcanzarlo y los métodos de trabajo del grupo'".

**Eficacia de las tareas.** "Es el ámbito en que el trabajador es capaz de conseguir satisfactoriamente los objetivos asociados a las tareas que les asignen".

**Salud mental del trabajador.** "Se refiere al bienestar, crecimiento y desarrollo de los miembros del equipo".

### 2.3. Definición de términos básicos

#### 1. ACTITUD

"Evaluaciones, tendencias y sentimientos positivos o negativos, más o menos consistentes, respecto de un objeto o de una idea". (Kotler, Armstrong, Cámara, & Cruz, 2007).

#### 2. ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

"Lo que hacen los gerentes para desarrollar las estrategias de una organización". (Robbins C., 2010)

### **3. AUTONOMÍA PERSONAL**

“La autonomía personal es un concepto propio de disciplinas como la Filosofía, la Pedagogía y la Psicología. Se puede definir de un modo genérico como la capacidad de tomar decisiones y actuar en cuestiones relativas a uno mismo”. (Significados A., 2018)

### **4. CALIDAD**

“La calidad es la atención a las exigencias del cliente; o la adecuación a la finalidad de uso; o la conformidad con las exigencias. El concepto de calidad se encuentra íntimamente conectado al cliente, sea el interno o externo” (Chiavenato, I., 2007)

### **5. CONOCIMIENTO**

“Mide el nivel de posicionamiento e intimidad de los consumidores con la marca”. (kotler, 2006)

### **6. CONSISTENCIA**

“Brindar a todos los clientes experiencias similares en cada ocasión” (Coulter R., 2013)

### **7. DATOS**

“Se define como aquella información extraída de la realidad que tiene que ser registrada en algún soporte físico o simbólico, que implica una elaboración conceptual y además que se pueda expresar a través de alguna forma de lenguaje”. (Rodríguez, Gil & García, 1994)

### **8. EMPATÍA**

“Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores”. (Camisón, 2006)

### **9. EXPECTATIVA**

“La expectativa es la "esperanza" que los clientes tienen por conseguir algo”. (Caldera, 2011)

## **10. ESTRATEGIAS**

“Planes sobre la manera en que una organización hará lo que el negocio tiene que hacer, cómo competir con éxito, y como atraerá y satisfará a sus clientes para poder lograr sus objetivos”. (Robbins C., 2010)

## **11. FILOSOFÍA**

“Son políticas que refuerzan las creencias sobre cómo tratar a empleados y clientes”. (Chiavenato, I., 2007)

## **12. INCERTIDUMBRE**

“Situación en la cual quien decide no tiene la certeza ni cuenta con cálculos de probabilidades”. (Robbins C., 2010)

## **13. MUESTRA**

“Parte o cantidad pequeña de una cosa que se considera representativa del total y que se toma o se separa de ella con ciertos métodos para someterla a estudio, análisis o experimentación”. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

## **14. NORMAS**

“Son patrones de comportamiento que comprenden guías sobre la manera de hacer las cosas”. (Chiavenato, I., 2007)

## **15. ORGANIZACIÓN**

“La organización es un sistema de comportamientos sociales interrelacionados de numerosas personas que son los integrantes de la organización”. (Chiavenato, I., 2007)

## **16. PROMOCIÓN**

“En este punto del proceso se les informa a los clientes el por qué les conviene adquirir los productos”. “La labor de la publicidad es dar a conocer un producto o un servicio en un mercado determinado; la promoción ayudará a acelerar el proceso de venta”. (Urdaín, 2018)

## **17. SEGURIDAD**

“Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza”. (Camisón, 2006)

## **18. SERVICIOS**

“Empresas u Organizaciones que brindan eventos, actividades o desempeños”. (Hoffman, 2011)

## **19. TANGIBILIDAD**

“Las instalaciones físicas, equipos, y el aspecto del personal”. (Villalba S., 2013)

## **20. TIEMPO INDETERMINADO**

“Es el trabajo que se desarrolla en forma permanente y es el más común en las organizaciones”. (Sotomayor A., 2015)

### 2.4. Base Histórica

El Banco de Crédito del Perú opera desde 1889 como Banco Italiano y a partir de 1941 como Banco de Crédito siendo una institución sólida cuya vocación y principios lo han hecho líder indiscutible en el mercado considerado el banco más grande del Perú el principal proveedor de servicios financieros, desde 1995 forma parte del grupo Credicorp siendo este uno de los conglomerados financieros más importantes de Latinoamérica.

En 1993 se adquiere el Banco Popular de Bolivia hoy Banco de Crédito Bolivia, y en la actualidad BCP tiene 131 años de presencia en el país y es la marca más valiosa del Perú, su red de más de 8340 puntos de contacto sirve a sus más de 13 millones de clientes.

La Banca Mayorista del BCP compite con bancos locales y extranjeros, ofreciendo a sus clientes préstamos en moneda local y extranjera, financiamientos para comercio exterior, leasing, seguros y asesoría financiera, en la actualidad es el líder del mercado ya que cuenta con una participación de más del 40% en créditos corporativos. Por otro lado, la Banca Minorista del

BCP atiende a personas y empresas pequeñas con una amplia cartera de productos los mismos que poseen un alto valor agregado con una participación de mercado superior al 20%. Además, BCP ofrece servicios de gestión de activos, transacciones de divisas, de tesorería, de custodia, servicios de asesoramiento de inversión y actividades de investigación financiera.

## 2.5. Base Legal

El presente proyecto trabajo con la ley Marco del empleo Público N°28175 dado a conocer por el presidente de la república y refrendado por el congreso de la república.

- Título I relación estado empleo artículo I: Establecer los lineamientos generales para promover, consolidar y mantener una administración pública.
- CAPÍTULO II CLASIFICACIÓN Artículo 4.- Clasificación: El personal del empleo público se clasifica en diferentes funciones.
- CAPÍTULO III ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Artículo 5.- Acceso al empleo público.
- CAPÍTULO IV GESTIÓN EN EL EMPLEO PÚBLICO Artículo 10.- Proceso de Inducción, Artículo 11.- Capacitación, Artículo 12.- Progresión.
- la resolución ministerial N°192-2018-TR Promoción del empleo

CAPÍTULO III  
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Análisis de tablas y figuras

*Tabla 2*  
*Correlación entre variables*

			<b>cultura</b>	<b>desempeño</b>
<b>Rho de Spearman</b>	cultura	Coeficiente de correlación	1.000	,931**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	40	40
	desempeño	Coeficiente de correlación	,931**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	40	40

Fuente: extraído del programa SPSS Elaboración propia

Interpretación

En la tabla Nro. 2 se identifica que existe una correlación alta positiva muy fuerte entre las variables. Con un Coeficiente de correlación 0,931.

*Tabla 3*  
*Alfa de Cronbach*

<b>Preguntas del Cuestionario aplicado</b>	<b>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</b>
1.- En el Banco de crédito las tareas están definidas y organizadas	.980
2.-El BCP cuenta con instalaciones adecuadas para prestar servicios.	.980
3.-En el BCP los procesos de trabajo están lógicamente estructuradas	.981

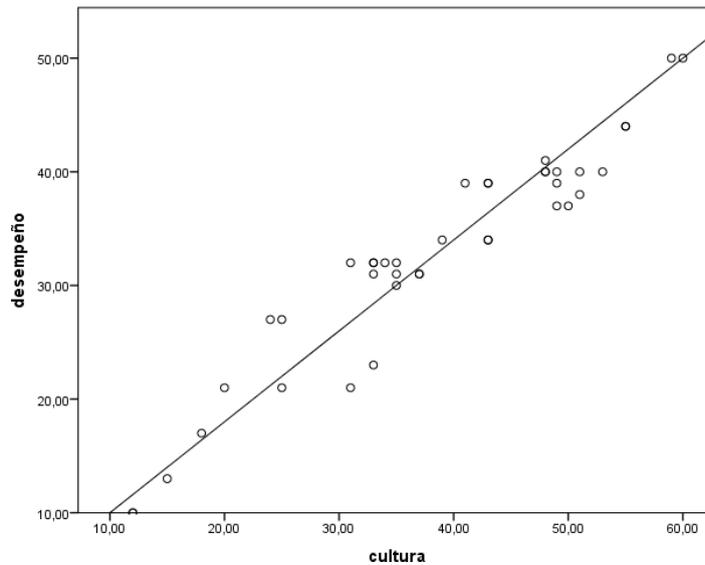
4.-Se conoce claramente las normas y reglamentos de la empresa	.980
5.-En el BCP se trabaja con resultados concretos cada mes.	.980
6.-Sus compañeros son consecuentes con los que hablan y hacen	.980
7.- Su desempeño ayuda a mejorar los resultados del BCP	.975
8.- Su área de trabajo cuenta con recursos y materiales necesarios	.983
9.- Los resultados del área de trabajo son monitoreados por el BCP	.980
10- Sus compañeros tienen una conducta responsable y ética.	.981
11.- Ud. cuenta con herramientas para alcanzar sus objetivos de trabajo.	.981
12.- La conducta de sus superiores le sirve de ejemplo en su trabajo.	.981
13.- El encargado le ha informado los aspectos fundamentales del BCP	.980
14.- Ud. cumple con los objetivos y metas en su desempeño laboral.	.981
15.- Ud. utiliza los recursos asignados para mejorar su desempeño	.981
16.- Sus compañeros creen que los errores no tienen consecuencia	.980
17.- La filosofía del BCP mientras mejor trabajos mayor será tu recompensa.	.981
18.- Los servicios con los que cuenta el BCP son de acuerdo	.980
19.- En el BCP existe un personal que tenga creencias negativas	.981
20.- En el BCP cuentan más los sentimientos de amistad que los laborales	.981
21.- El mayor servicio que ofrece el BCP es la rapidez con la que atiende a sus clientes	.980
22.- Las estrategias con las que cuenta el BCP ha consolidado su posicionamiento en el mercado	.980

Fuente: Extraído del programa SPSS - Elaboración propia

## Interpretación

En la tabla Nro. 3 se muestra la confiabilidad del instrumento el cual alcanzo un 0.981 y se refleja la veracidad del cuestionario ya que según (Hernández, Fernández & Baptista, 2014) “corresponde a una confiabilidad alta”. Pues se corroborará la relación entre las variables, por el análisis ítem por ítem.

## **Correlación entre las Variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral**



## PRUEBAS ESTADÍSTICAS NO PARAMÉTRICAS

“Las pruebas no paramétricas pertenecen a la estadística inferencial cuyos cálculos y procedimientos están fundamentados en distribuciones desconocidas”. no requieren de distribuciones normales”. “En el proyecto se decidió aplicar el coeficiente de correlación de Spearman, porque permite medir la asociación o interdependencia entre una variable o más variables”. ( Siegel & Castellan, 1995)

*Tabla 4*  
*Valores de Correlación*

<b>RANGO</b>	<b>RELACIÓN</b>
0	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: Siegel & Castellano, (1995)

*Tabla 5*

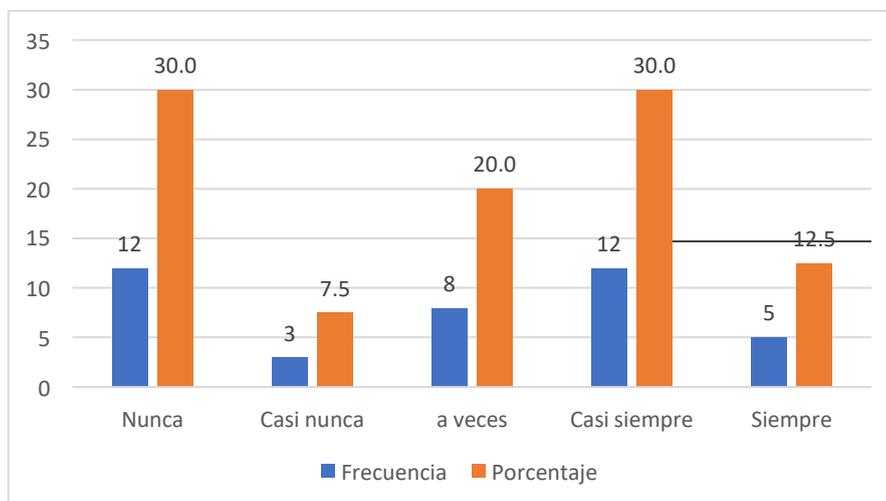
*En el Banco de crédito las tareas están definidas y organizadas*

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	12	30.0
Casi nunca	3	7.5
a veces	8	20.0
Casi siempre	12	30.0
Siempre	5	12.5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>

Fuente: programa SPSS

Figura 1

*En el Banco de crédito las tareas están definidas y organizadas*



### Interpretación

En la tabla 5 indica que el 30.00 % nunca en el banco de crédito las tareas están definidas y organizadas, el otro 30.00% indica que casi siempre en el banco de crédito las tareas están definidas y organizadas, el 20.00% comenta que a veces en el banco de crédito las tareas están definidas y organizadas, el 12.50% indica que siempre en el banco de crédito las tareas están definidas y organizadas, el 7.50% comenta que casi nunca en el banco de crédito las tareas están definidas y organizadas.

Tabla 6

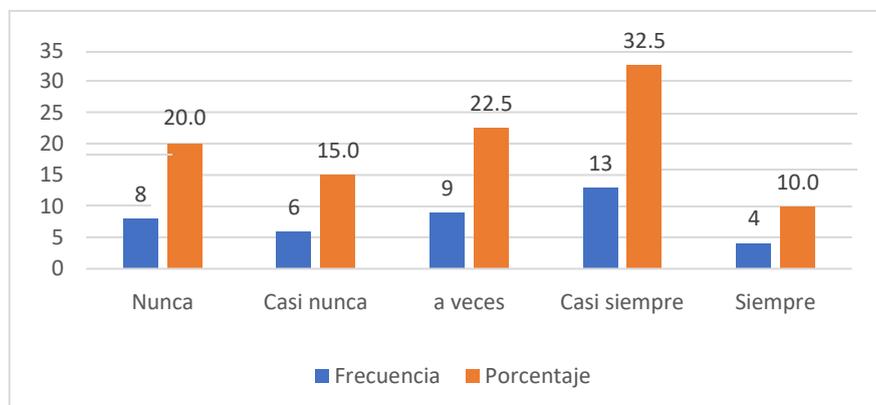
*El BCP cuenta con instalaciones adecuadas para prestar servicios.*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	20.0
Casi nunca	6	15.0
a veces	9	22.5
Casi siempre	13	32.5
Siempre	4	10.0
Total	40	100.0

Fuente: programa Excel

Figura 2

*El BCP cuenta con instalaciones adecuadas para prestar servicios.*



### Interpretación

En la tabla 6 indica que el 32.50 % casi siempre la empresa cuenta con instalaciones adecuadas para prestar servicios a sus usuarios, el otro 22.50% indica que a veces la empresa cuenta con instalaciones adecuadas para prestar servicios a sus usuarios, el 20.00% comenta que nunca la empresa cuenta con instalaciones adecuadas para prestar servicios a sus usuarios, el 15.00% indica que casi nunca la empresa cuenta con instalaciones adecuadas para prestar servicios a sus usuarios, el 10.00% comenta que siempre La empresa cuenta con instalaciones adecuadas para prestar servicios a sus usuarios.

Tabla 7

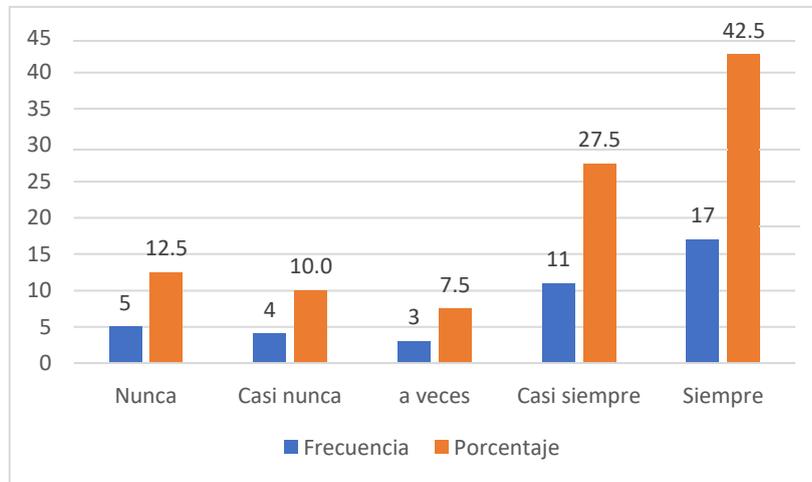
*En el BCP los procesos de trabajo están lógicamente estructuradas*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	12.5
Casi nunca	4	10.0
a veces	3	7.5
Casi siempre	11	27.5
Siempre	17	42.5
Total	40	100.0

Fuente: programa SPSS

Figura 3

En el BCP los procesos de trabajo están lógicamente estructuradas



### Interpretación

En la tabla 7 indica que el 42.50 % siempre en el BCP los procesos de trabajo están lógicamente estructuradas, el otro 27.50 % indica que casi siempre en el BCP los procesos de trabajo están lógicamente estructuradas, el 12.50 % comenta que nunca en el BCP los procesos de trabajo están lógicamente estructuradas, el 10.00 % indica que casi nunca en el BCP los procesos de trabajo están lógicamente estructuradas, el 7.50 % comenta que casi siempre en el BCP los procesos de trabajo están lógicamente estructuradas.

Tabla 8

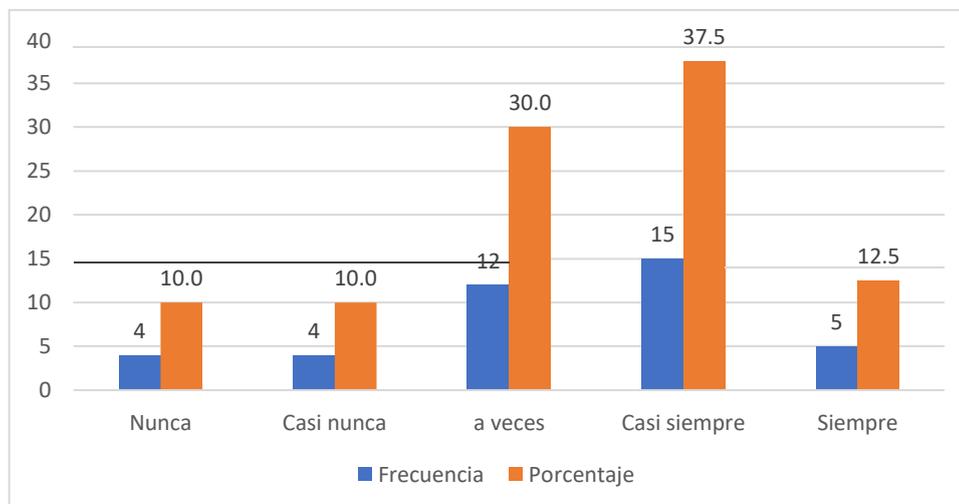
Se conoce claramente las normas y reglamentos de la empresa

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	10.0
Casi nunca	4	10.0
a veces	12	30.0
Casi siempre	15	37.5
Siempre	5	12.5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>

Fuente: programa SPSS

Figura 4

Se conoce claramente las normas y reglamentos de la empresa



### Interpretación

En la tabla 8 indica que el 37.5 % casi siempre se conoce claramente las normas y reglamentos de la empresa, el 30.00 % indica que a veces se conoce claramente las normas y reglamentos de la empresa, el 12.5 % comenta que siempre se conoce claramente las normas y reglamentos de la empresa, el 10.00 % indica que casi nunca se conoce claramente las normas y reglamentos de la empresa, el 10.00 % indica que nunca se conoce claramente las normas y reglamentos de la empresa.

Tabla 9

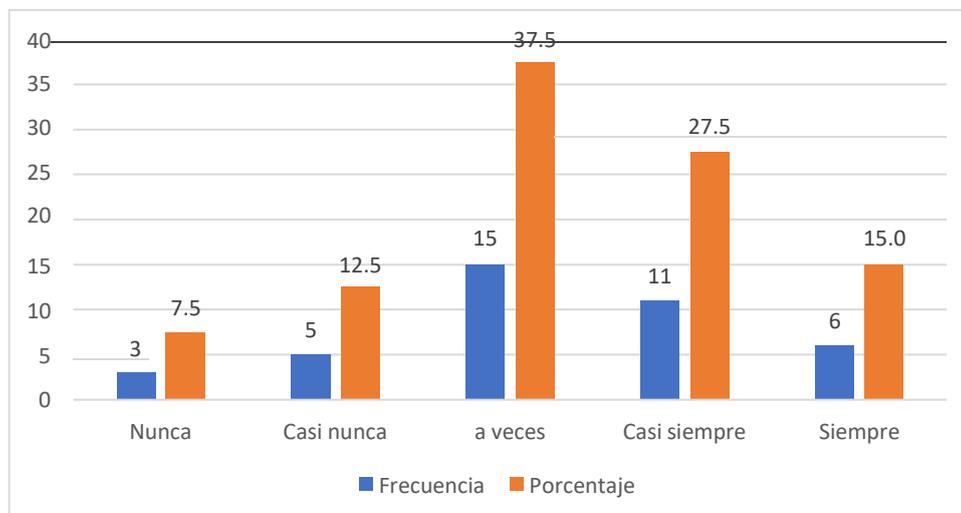
En el BCP se trabaja con resultados concretos cada mes.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	7.5
Casi nunca	5	12.5
a veces	15	37.5
Casi siempre	11	27.5
Siempre	6	15.0
Total	40	100.0

Fuente: programa SPSS

Figura 5

En el BCP se trabaja con resultados concretos cada mes.



### Interpretación

En la tabla 9 indica que el 37.50 % a veces en el BCP se trabaja con resultados concreto cada mes, el 27.50 % indica que casi siempre en el BCP se trabaja con resultados concreto cada mes, el 15.00 % indica que siempre en el BCP se trabaja con resultados concreto cada mes, el 12.50 % comenta que casi nunca en el BCP se trabaja con resultados concreto cada mes, el 7.50 % indica que nunca en el BCP se trabaja con resultados concreto cada mes.

Tabla 10

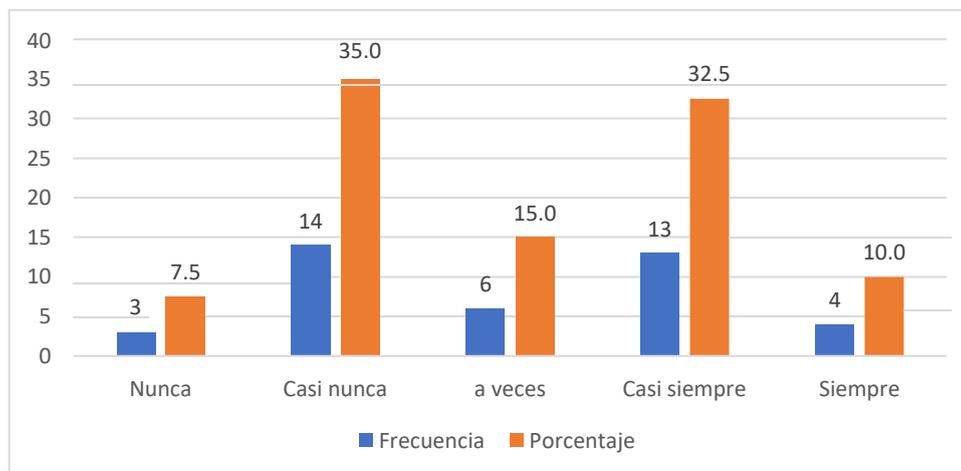
Sus compañeros son consecuentes con los que hablan y hacen

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
<b>Nunca</b>	3	7.5
<b>Casi nunca</b>	14	35.0
<b>a veces</b>	6	15.0
<b>Casi siempre</b>	13	32.5
<b>Siempre</b>	4	10.0
<b>Total</b>	40	100.0

Fuente: programa SPSS

Figura 6

Sus compañeros son consecuentes con los que hablan y hacen



### Interpretación

En la tabla 10 indica que el 35.00 % casi nunca sus compañeros son consecuentes con los que hablan y hacen, el 32.50 % indica que casi siempre sus compañeros son consecuentes con los que hablan y hacen, el 15.00 % comenta que a veces sus compañeros son consecuentes con los que hablan y hacen, el 10.00 % indica que siempre sus compañeros son consecuentes con los que hablan y hacen, el 7.50 % comenta que nunca sus compañeros son consecuentes con los que hablan y hacen.

Tabla 11

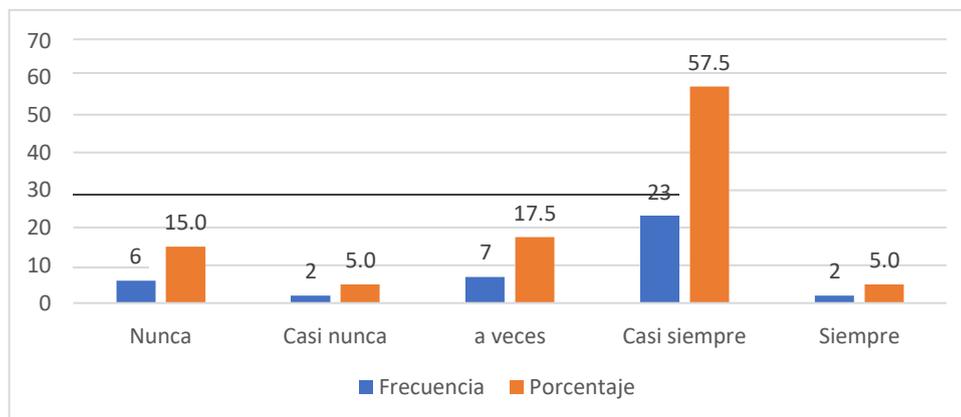
Su desempeño ayuda mejorar los resultados del BCP

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
<b>Nunca</b>	6	15.0
<b>Casi nunca</b>	2	5.0
<b>a veces</b>	7	17.5
<b>Casi siempre</b>	23	57.5
<b>Siempre</b>	2	5.0
<b>Total</b>	40	100.0

Fuente: programa SPSS

Figura 7

Su desempeño ayuda a mejorar los resultados del BCP



### Interpretación

En la tabla 11 indica que el 57.50 % casi siempre Consideras que un buen desempeño en tu trabajo ayuda a mejorar los resultados el BCP, el 17.50 % comenta que a veces consideran que un buen desempeño en tu trabajo ayuda a mejorar los resultados el BCP, el 15.00 % indica que nunca han considerado que un buen desempeño en tu trabajo ayuda a mejorar los resultados el BCP, el 5.00 % comenta que casi nunca se considera que un buen desempeño en tu trabajo ayuda a mejorar los resultados el BCP, el otro 5.00 % indica que siempre considera que un buen desempeño en tu trabajo ayuda a mejorar los resultados el BCP

Tabla 12

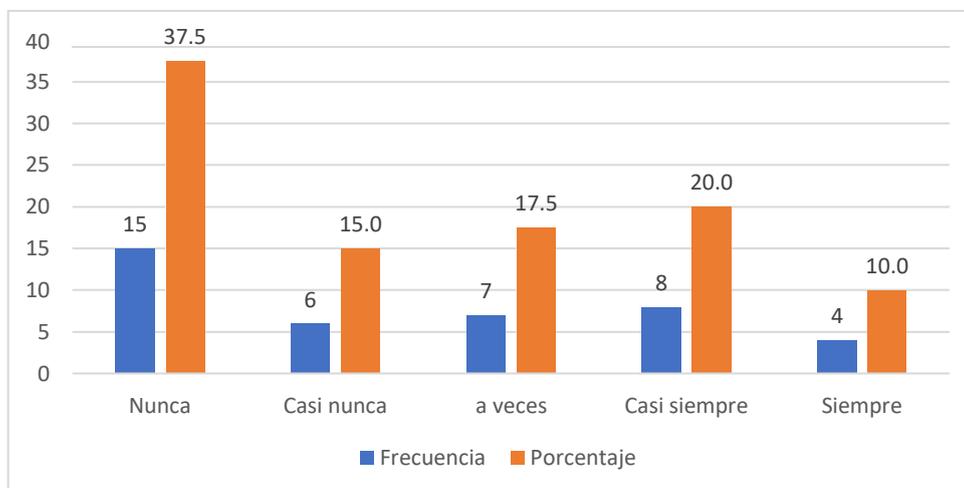
Su área de trabajo cuenta con recursos y materiales necesarios.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Nunca</b>	15	37.5
<b>Casi nunca</b>	6	15.0
<b>a veces</b>	7	17.5
<b>Casi siempre</b>	8	20.0
<b>Siempre</b>	4	10.0
<b>Total</b>	40	100.0

Fuente: programa SPSS

Figura 8

Su área de trabajo cuenta con recursos y materiales necesarios.



### Interpretación

En la tabla 12 indica que el 37.50 % nunca su área de trabajo cuenta con recursos y materiales necesarios para desarrollar su trabajo a tiempos, el 20.00 % comenta que casi siempre su área de trabajo cuenta con recursos y materiales necesarios para desarrollar su trabajo a tiempos, el 17.50 % indica que a veces su área de trabajo cuenta con recursos y materiales necesarios para desarrollar su trabajo a tiempos, el 15.00 % comento que casi nunca su área de trabajo cuenta con recursos y materiales necesarios para desarrollar su trabajo a tiempos, el 10.00 % indica que siempre su área de trabajo cuenta con recursos y materiales necesarios para desarrollar su trabajo a tiempos.

Tabla 13

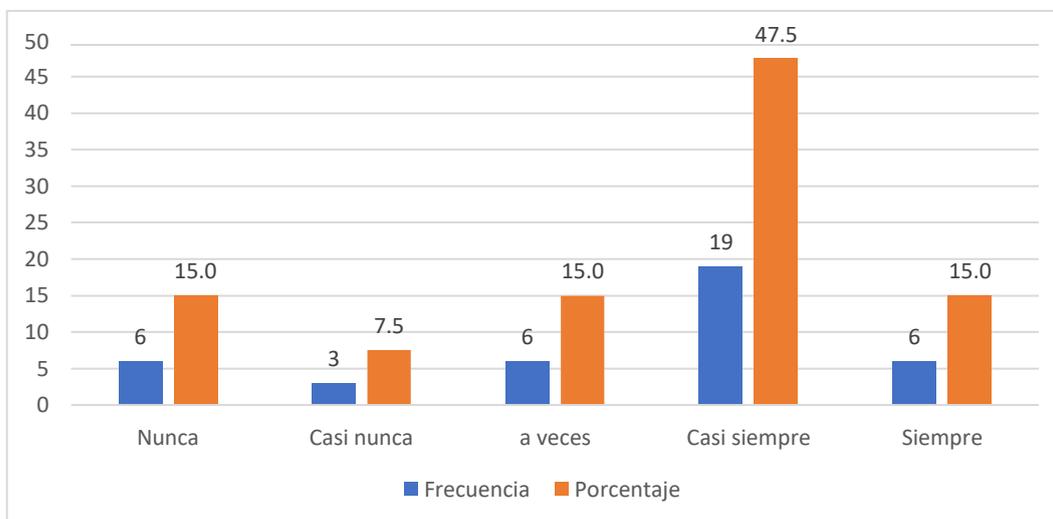
Los resultados del área de trabajo son monitoreados por el BCP

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Nunca</b>	6	15.0
<b>Casi nunca</b>	3	7.5
<b>a veces</b>	6	15.0
<b>Casi siempre</b>	19	47.5
<b>Siempre</b>	6	15.0
<b>Total</b>	40	100.0

Fuente: programa SPSS

Figura 9

Los resultados del área de trabajo son monitoreados por el BCP



### Interpretación

En la tabla 13 indica que el 47.50 % casi siempre los resultados del área de trabajo son monitoreados por el BCP, el 15.00 % comenta que siempre los resultados del área de trabajo son monitoreados por el BCP, el 15.00 % indica que a veces los resultados del área de trabajo son monitoreados por el BCP, el 15.00 % comenta que nunca los resultados del área de trabajo son monitoreados por el BCP, el 7.50 % indica que casi nunca los resultados del área de trabajo son monitoreados por el BCP.

Tabla 14

Sus compañeros tienen una conducta responsable y ética.

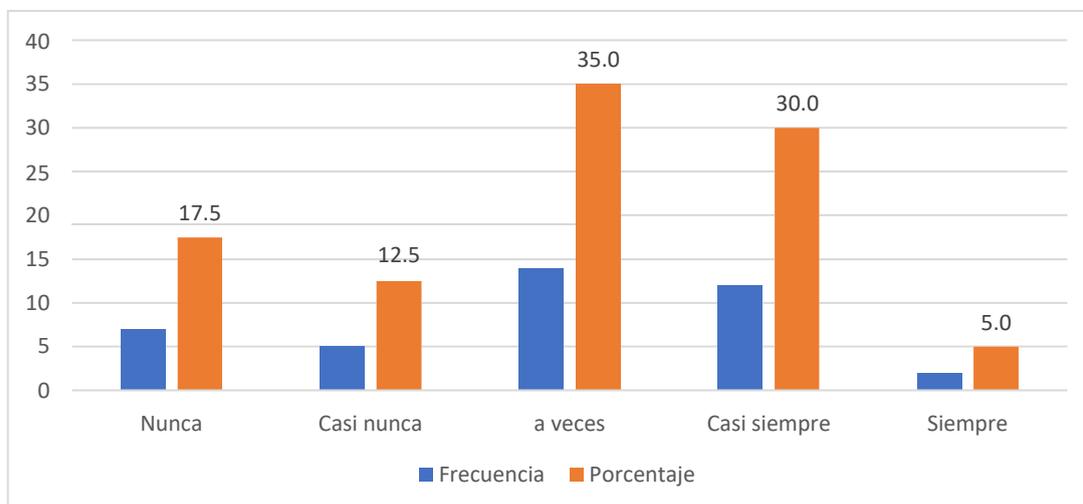
<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nunca</b>	7	17.5
<b>Casi nunca</b>	5	12.5
<b>a veces</b>	14	35.0
<b>Casi siempre</b>	12	30.0
<b>Siempre</b>	2	5.0

<b>Total</b>	40	100.0
--------------	----	-------

Fuente: programa SPSS

Figura 10

*Sus compañeros tienen una conducta responsable y ética.*



### Interpretación

En la tabla 14 indica que el 35.00 % a veces sus compañeros de trabajo, mantienen una conducta responsable y ética, el 30.00 % indica que casi siempre sus compañeros de trabajo, mantienen una conducta responsable y ética, el 17.50 % comenta que nunca sus compañeros de trabajo, mantienen una conducta responsable y ética, el 12.50 % indica que casi nunca sus compañeros de trabajo, mantienen una conducta responsable y ética, el 5.00 % comenta que siempre sus compañeros de trabajo, mantienen una conducta responsable y ética.

Tabla 15

*Ud. Cuenta con herramientas para alcanzar sus objetivos de trabajo.*

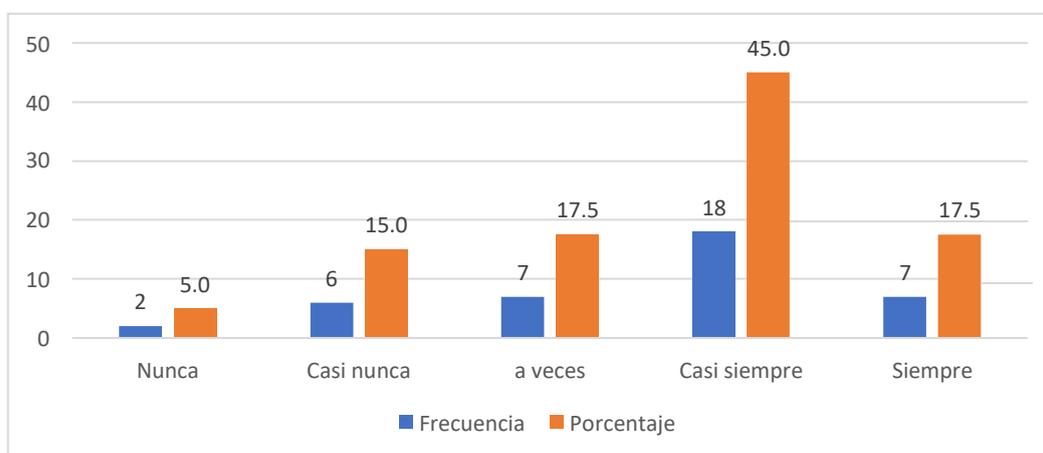
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Nunca</b>	2	5.0
<b>Casi nunca</b>	6	15.0
<b>a veces</b>	7	17.5
<b>Casi siempre</b>	18	45.0
<b>Siempre</b>	7	17.5

<b>Total</b>	40	100.0
--------------	----	-------

Fuente: programa SPSS

*Figura 11*

*Ud. cuenta con herramientas para alcanzar sus objetivos de trabajo.*



### Interpretación

En la tabla 15 indica que el 45.00 % casi siempre cuenta con herramientas necesarias para alcanzar sus objetivos de trabajo, el 17.50 % indica que siempre cuenta con herramientas necesarias para alcanzar sus objetivos de trabajo, por otro lado que el 17.50 % comenta que a veces cuenta con herramientas necesarias para alcanzar sus objetivos de trabajo, el 15.00 % indica que casi nunca cuenta con herramientas necesarias para alcanzar sus objetivos de trabajo, el 5.00 % comenta que nunca cuenta con herramientas necesarias para alcanzar sus objetivos de trabajo.

*Tabla 16*

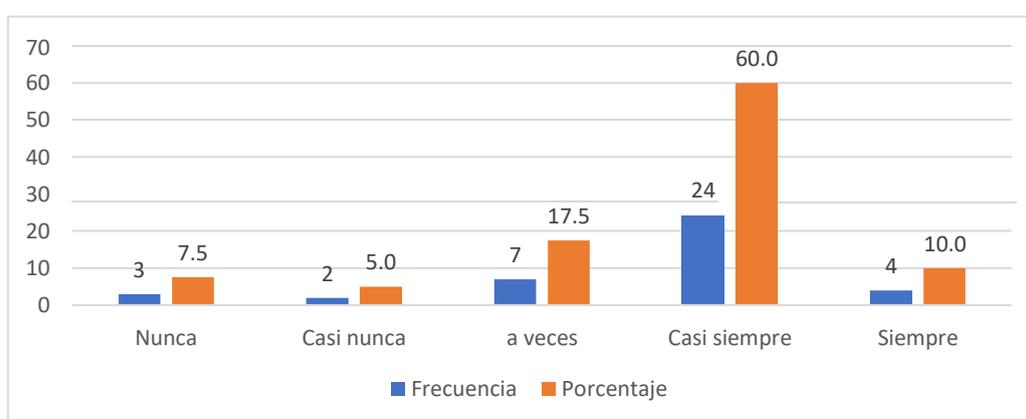
*La conducta de sus superiores le sirve de ejemplo en su trabajo.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Nunca</b>	3	7.5
<b>Casi nunca</b>	2	5.0
<b>a veces</b>	7	17.5
<b>Casi siempre</b>	24	60.0
<b>Siempre</b>	4	10.0
<b>Total</b>	40	100.0

Fuente: programa SPSS

*Figura 12*

*La conducta de sus superiores le sirve de ejemplo en su trabajo.*



### Interpretación

En la tabla 16 indica que el 60.00 % casi siempre la conducta de sus superiores es la adecuada y le servir de ejemplo en su trabajo, el 17.50 % indica que a veces la conducta de sus superiores es la adecuada y le servir de ejemplo en su trabajo, el 10.00 % comenta que siempre la conducta de sus superiores es la adecuada y le servir de ejemplo en su trabajo, el 7.50 % indica que nunca la conducta de sus superiores es la adecuada y le servir de ejemplo en su trabajo, el 5.00 % comenta que casi nunca la conducta de sus superiores es la adecuada y le servir de ejemplo en su trabajo.

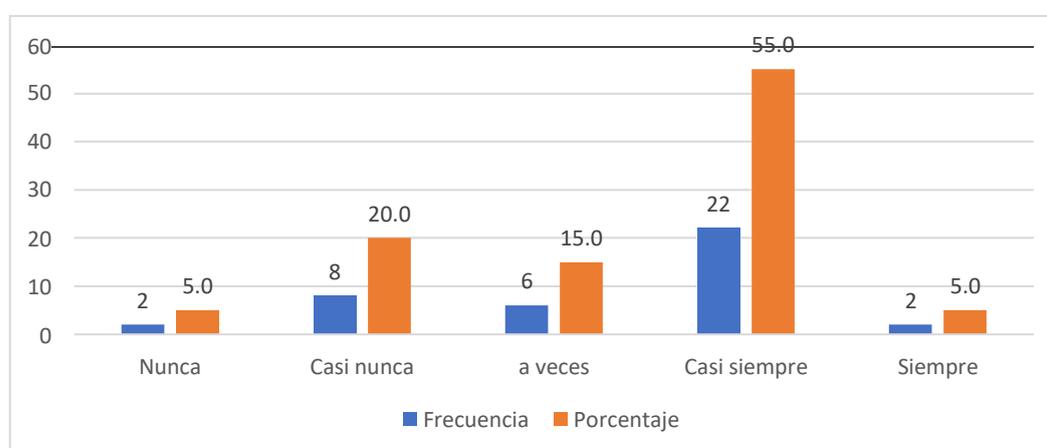
*Tabla 17*

*El encargado le ha informado los aspectos fundamentales del BCP*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Nunca</b>	2	5.0
<b>Casi nunca</b>	8	20.0
<b>a veces</b>	6	15.0
<b>Casi siempre</b>	22	55.0
<b>Siempre</b>	2	5.0
<b>Total</b>	40	100.0

Fuente: programa SPSS

*Figura 13*  
*El encargado le ha informado los aspectos fundamentales del BCP*



### Interpretación

En la tabla 17 indica que el 55.00 % casi siempre el encargado de su área le ha dado a conocer los aspectos fundamentales de la empresa como los valores y objetivos institucionales, el 20.00 % comenta que casi nunca el encargado de su área le ha dado a conocer los aspectos fundamentales de la empresa como los valores y objetivos institucionales, el 15.00 % indica que a veces el encargado de su área le ha dado a conocer los aspectos fundamentales de la empresa como los valores y objetivos institucionales, el 5.00 % indica que nunca el encargado de su área le ha dado a conocer los aspectos fundamentales de la empresa como los valores y objetivos institucionales, el 5.00 % comenta que siempre el encargado de su área le ha dado a conocer los aspectos fundamentales de la empresa como los valores y objetivos institucionales

*Tabla 18*

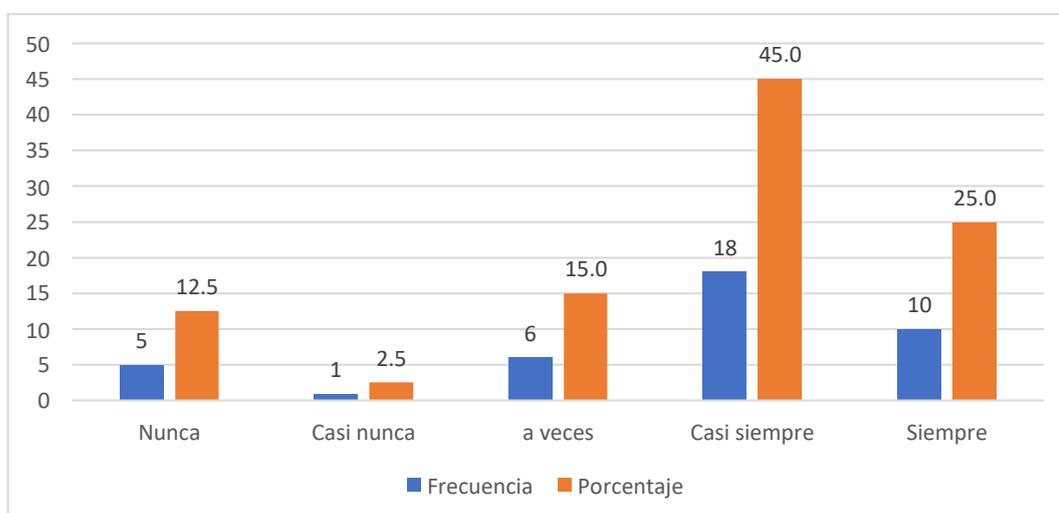
*Ud. cumple con los objetivos y metas en su desempeño laboral.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Nunca</b>	5	12.5
<b>Casi nunca</b>	1	2.5
<b>a veces</b>	6	15.0
<b>Casi siempre</b>	18	45.0
<b>Siempre</b>	10	25.0
<b>Total</b>	40	100.0

Fuente: programa SPSS

*Figura 14*

*Ud. cumple con los objetivos y metas en su desempeño laboral.*



### Interpretación

En la tabla 18 indica que el 45.00 % casi siempre cumple con los objetivos y metas en su desempeño laboral, el 25.00 % comenta que siempre cumple con los objetivos y metas en su desempeño laboral, el 15.00 % indica que a veces cumple con los objetivos y metas en su desempeño laboral, el 12.50 % comenta que nunca cumple con los objetivos y metas en su desempeño laboral, el 2.50 % indica que casi nunca cumple con los objetivos y metas en su desempeño laboral.

Tabla 19

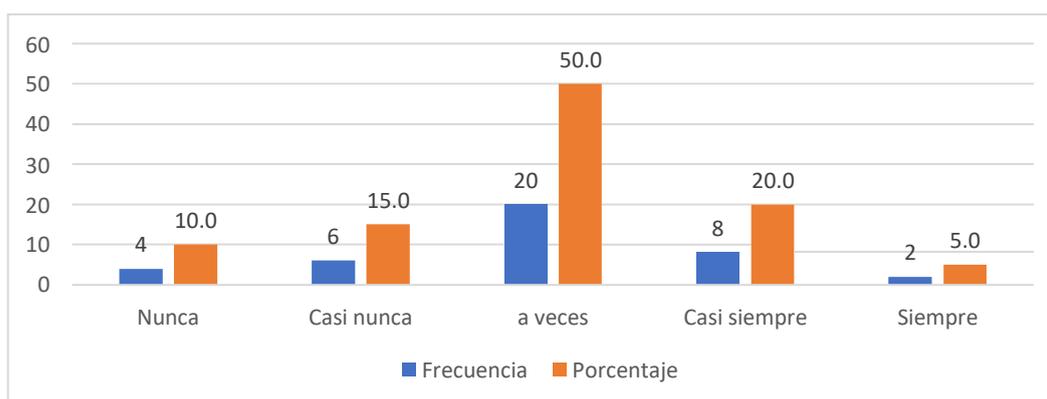
*Ud. utiliza los recursos asignados para mejorar su desempeño*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	10.0
Casi nunca	6	15.0
a veces	20	50.0
Casi siempre	8	20.0
Siempre	2	5.0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>

Fuente: programa SPSS

Figura 15

*Ud. utiliza los recursos asignados para mejorar su desempeño*



### Interpretación

En la tabla 19 indica que el 50.00 % a veces utiliza los recursos asignados para mejorar su desempeño y sus tareas, el 20.00 % indica que casi siempre utiliza los recursos asignados para mejorar su desempeño y sus tareas, el 15.00 % comentan que casi nunca utilizan los recursos asignados para mejorar su desempeño y sus tareas, el 10.00 % indica que nunca utilizan los recursos asignados para mejorar su desempeño y sus tareas, el 5.00 % indica que siempre utiliza los recursos asignados para mejorar su desempeño y sus tareas.

Tabla 20

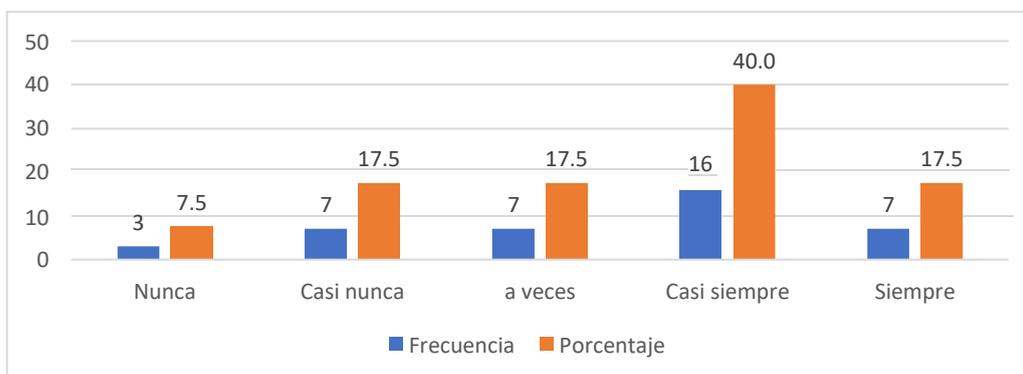
Sus compañeros creen que los errores no tienen consecuencia

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	7.5
Casi nunca	7	17.5
a veces	7	17.5
Casi siempre	16	40.0
Siempre	7	17.5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>

Fuente: programa SPSS

Figura 16

Sus compañeros creen que los errores no tienen consecuencia



### Interpretación

En la tabla 20 indica que el 40.00 % casi siempre percibido en alguna ocasión que sus compañeros creen inconscientemente que los errores no tienen consecuencia, el 17.50 % indica que siempre percibido en alguna ocasión que sus compañeros creen inconscientemente que los errores no tienen consecuencia, el 17.50 % comenta que a veces percibido en alguna ocasión que sus compañeros creen inconscientemente que los errores no tienen consecuencia, el 17.50 % indica que casi nunca percibido en alguna ocasión que sus compañeros creen inconscientemente que los errores no tienen consecuencia, el 7.50 % indica que nunca percibido en alguna ocasión que sus compañeros creen inconscientemente que los errores no tienen consecuencia

Tabla 21

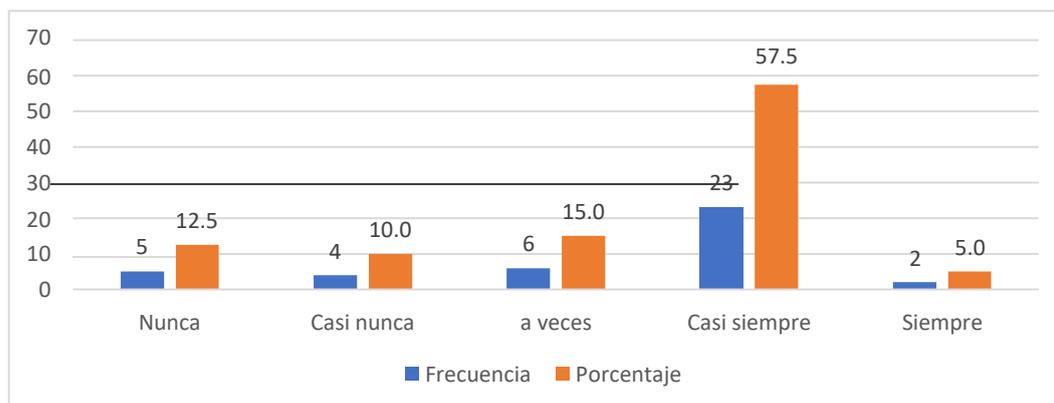
La filosofía del BCP mientras mejor trabajos mayor será tu recompensa.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Nunca</b>	5	12.5
<b>Casi nunca</b>	4	10.0
<b>a veces</b>	6	15.0
<b>Casi siempre</b>	23	57.5
<b>Siempre</b>	2	5.0
<b>Total</b>	40	100.0

Fuente: programa SPSS

Figura 17

La filosofía del BCP mientras mejor trabajos mayor será tu recompensa.



### Interpretación

En la tabla 21 indica que el 57.50 % casi siempre la filosofía del BCP es que mientras mejor sea tu trabajo mayor será tu reconocimiento. El 15.00 % indica que a veces la filosofía del BCP es que mientras mejor sea tu trabajo mayor será tu reconocimiento, el 12.50 % comenta que nunca la filosofía del BCP es que mientras mejor sea tu trabajo mayor será tu reconocimiento, el 10.00 % indica que casi nunca la filosofía del BCP es que mientras mejor sea tu trabajo mayor será tu reconocimiento, el 5.00 % indica que siempre la filosofía del BCP es que mientras mejor sea tu trabajo mayor será tu reconocimiento.

Tabla 22

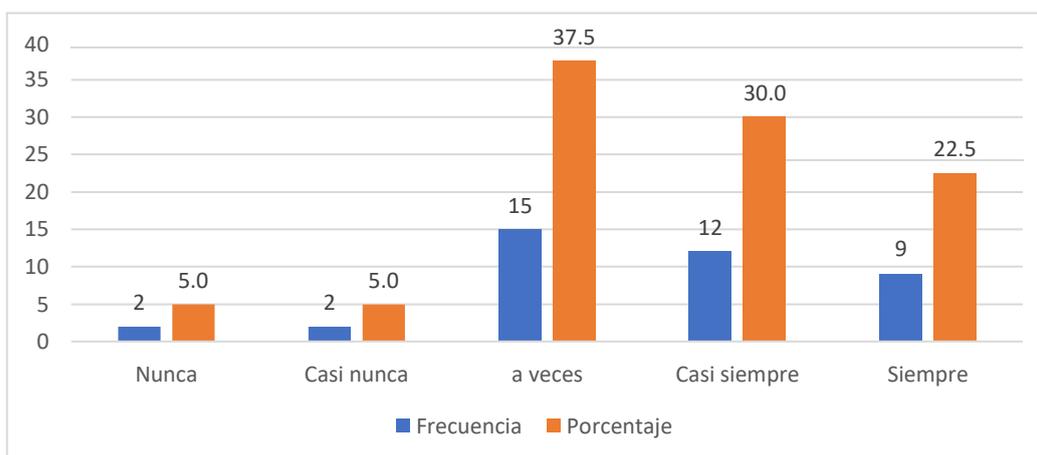
Los servicios con los que cuenta el BCP son de acuerdo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Nunca</b>	2	5.0
<b>Casi nunca</b>	2	5.0
<b>a veces</b>	15	37.5
<b>Casi siempre</b>	12	30.0
<b>Siempre</b>	9	22.5
<b>Total</b>	40	100.0

Fuente: programa SPSS

Figura 18

Los servicios con los que cuenta el BCP son de acuerdo



### Interpretación

En la tabla 22 indica que el 37.50 % a veces los servicios con los que cuenta el BCP son de acuerdo a sus necesidades, el 30.00 % comenta casi siempre los servicios con los que cuenta el BCP son de acuerdo a sus necesidades, el 22.50 % indica que siempre los servicios con los que cuenta el BCP son de acuerdo a sus necesidades, el 5.00 % comenta que casi nunca los servicios con los que cuenta el BCP son de acuerdo a sus necesidades, el 5.00 % indica que nunca los servicios con los que cuenta el BCP son de acuerdo a sus necesidades.

Tabla 23

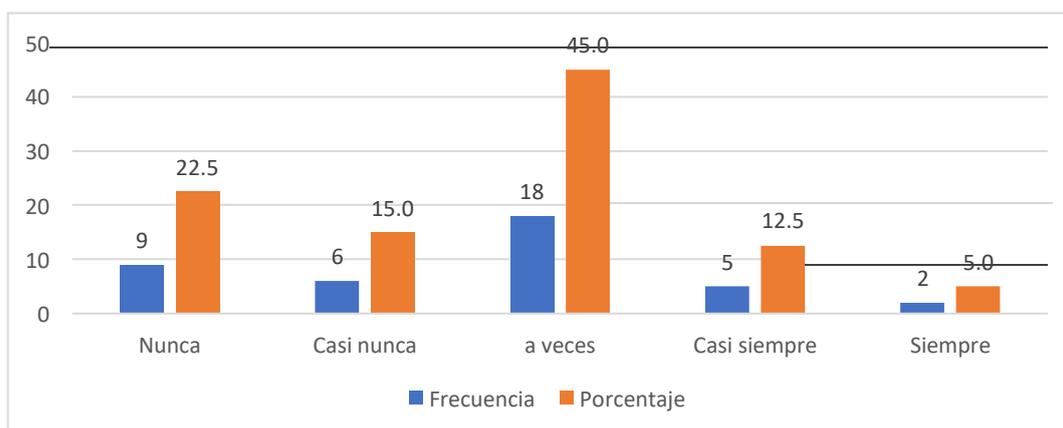
En el BCP existe un personal que tiene creencias negativas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Nunca</b>	9	22.5
<b>Casi nunca</b>	6	15.0
<b>a veces</b>	18	45.0
<b>Casi siempre</b>	5	12.5
<b>Siempre</b>	2	5.0
<b>Total</b>	40	100.0

Fuente: programa SPSS

Figura 19

En el BCP existe un personal que tiene creencias negativas



### Interpretación

En la tabla 23 indica que el 45.00 % a veces en el BCP existe una personal que tienen creencias negativo más que positivo, el 22.50 % cometa que nunca en el BCP existe una personal que tienen creencias negativo más que positivo, el 15.00 % indica que casi nunca en el BCP existe una personal que tienen creencias negativo más que positivo, el 12.50 % comenta que casi siempre en el BCP existe una personal que tienen creencias negativo más que positivo, el 5.00 % indica que siempre en el BCP existe una personal que tienen creencias negativo más que positivo.

Tabla 24

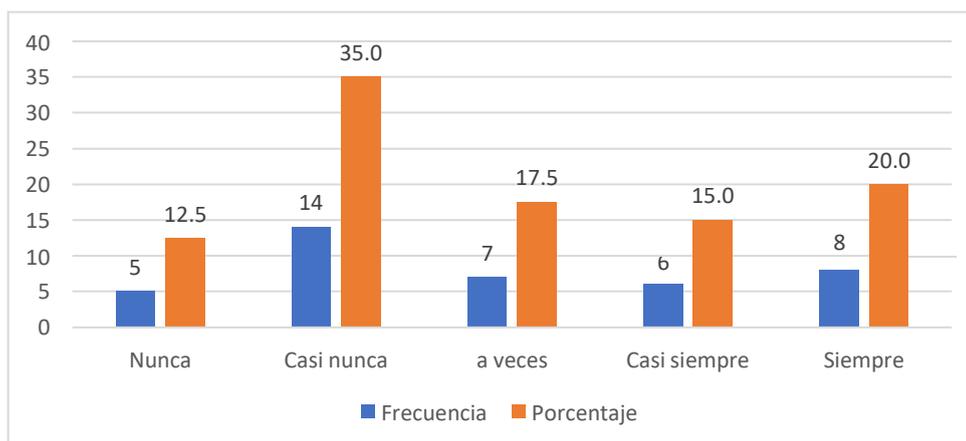
En el BCP cuentan más los sentimientos de amistad que los laborales

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	12.5
Casi nunca	14	35.0
a veces	7	17.5
Casi siempre	6	15.0
Siempre	8	20.0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>

Fuente: programa SPSS

Figura 20

En el BCP cuentan más los sentimientos de amistad que los laborales



### Interpretación

En la tabla 24 indica que el 35.00 % casi nunca en el BCP cuentan más los sentimientos de amistad que los laborales, el 20.00 % indica que siempre en el BCP cuentan más los sentimientos de amistad que los laborales, el 17.50 % comenta que a veces en el BCP cuentan más los sentimientos de amistad que los laborales, el 15.00 % indica que casi siempre en el BCP cuentan más los sentimientos de amistad que los laborales, el 12.50 % indica que nunca en el BCP cuentan más los sentimientos de amistad que los laborales.

Tabla 25

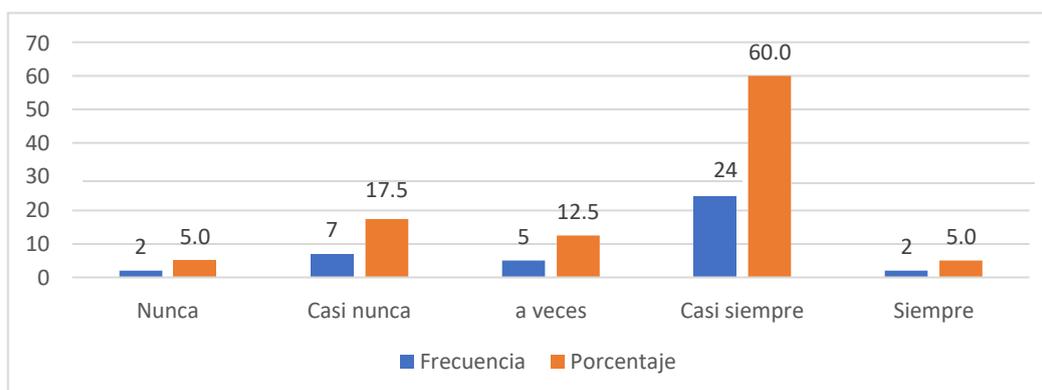
*El mayor servicio que ofrece el BCP es la rapidez con la que atiende*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Nunca</b>	2	5.0
<b>Casi nunca</b>	7	17.5
<b>a veces</b>	5	12.5
<b>Casi siempre</b>	24	60.0
<b>Siempre</b>	2	5.0
<b>Total</b>	40	100.0

Fuente: programa SPSS

Figura 21

*El mayor servicio que ofrece el BCP es la rapidez con la que atiende*



### Interpretación

En la tabla 25 indica que el 60.00 % casi siempre el mayor servicio que ofrece el BCP es la rapidez con la que atiende a sus clientes, el 17.50 % comenta que casi nunca el mayor servicio que ofrece el BCP es la rapidez con la que atiende a sus clientes, el 12.50 % indica que a veces el mayor servicio que ofrece el BCP es la rapidez con la que atiende a sus clientes, el 5.00 % comenta que siempre el mayor servicio que ofrece el BCP es la rapidez con la que atiende a sus clientes, el 5.00 % indica que nunca el mayor servicio que ofrece el BCP es la rapidez con la que atiende a sus clientes.

Tabla 26

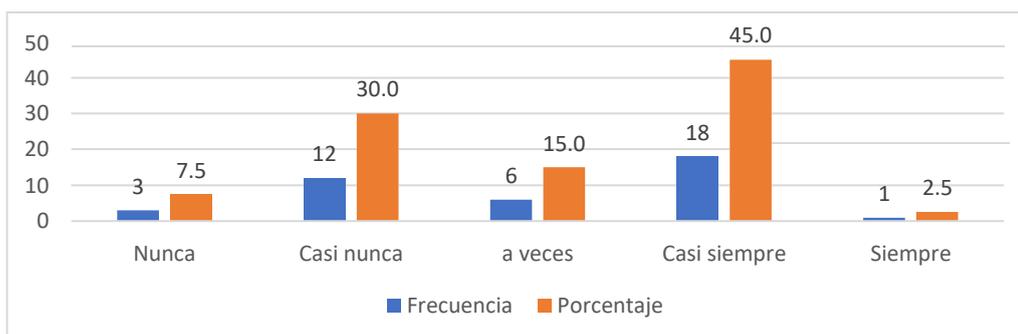
Las estrategias del BCP ha consolidado su posicionamiento

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Nunca</b>	3	7.5
<b>Casi nunca</b>	12	30.0
<b>a veces</b>	6	15.0
<b>Casi siempre</b>	18	45.0
<b>Siempre</b>	1	2.5
<b>Total</b>	40	100.0

Fuente: programa SPSS

Figura 22

Las estrategias del BCP ha consolidado su posicionamiento



### Interpretación

En la tabla 26 indica que el 45.00 % casi siempre las estrategias con las que cuenta el BCP ha consolidado su posicionamiento en el mercado, el 30.00 % comenta que casi nunca las estrategias con las que cuenta el BCP ha consolidado su posicionamiento en el mercado, el 15.00 % indica que a veces las estrategias con las que cuenta el BCP ha consolidado su posicionamiento en el mercado, el 7.50 % comenta que nunca las estrategias con las que cuenta el BCP ha consolidado su posicionamiento en el mercado, el 2.50 % indica que siempre las estrategias con las que cuenta el BCP ha consolidado su posicionamiento en el mercado.

### 3.2. Discusión de Resultados

Después de revisar la información sobre Cultura Organizacional y Desempeño Laboral se ha detectado que ambas variables tienen relación al igual que las variables de los antecedentes mencionados en el proyecto, ahora se hará una comparación de los resultados obtenidos con los resultados de otros trabajos que guardan similitud con la investigación el cual tiene como resultado final de que efectivamente existe una relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral obteniendo un sig. de correlación Spermán de 0.931 ya que al no tener una distribución normal, esta prueba es la indicada, la cual sobre pasa el 0.5 de correlación consiguiendo una correlación positiva alta.

Por otro lado (Benítez G., 2019) realizó la investigación titulada “La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del hospital general Babahoyo” donde plantea que la comunicación es importante entre los subordinados y jefes el proyecto concluye que efectivamente “existe una correlación positiva fuerte y significativa entre las variables desempeño laboral y cultura organizacional”.

Mientras que (Vargas E. & Flores G., 2019) Realizaron el artículo titulado “Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios” donde demostraron que los “factores de la cultura organizacional y la satisfacción laboral son Responsabilidad - calidad; Actitud de servicio; Comunicación; Trabajo en equipo y Protección al medio ambiente”. Llegando a la conclusión de que “el diagnóstico de cultura organizacional constituye una técnica avanzada de la administración y se ha convertido en el instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor efectividad organizacional”.

(Amoros, Cataño, Liñan & Rosell, 2019) desarrollo la investigación “Tipos de Cultura Organizacional y Síndrome de Burnout” la cual aborda el estrés ejecutivo y concluye en “que las condiciones del ambiente de trabajo inciden significativamente en la percepción que el trabajador tiene acerca de los aspectos objetivos de la organización, impactando además en su desempeño individual”.

(Huamaní R. & Varas R., 2018) en la tesis “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Ejecución Coactiva del Gobierno Regional La Libertad, 2018” donde obtiene como resultado que “clima organizacional tiene un coeficiente de correlación de 0,738 siendo positivo fuerte o considerable y valor de p de 0.037 en el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Ejecución Coactiva del Gobierno Regional La Libertad”.

Por ultimo (Condori M., Riquelme M., 2019) en su proyecto titulado “Evaluación de Desempeño y su Relación con la Cultura Organizacional de la Empresa Papelera Panamericana S.A. Arequipa 2019” donde los resultados de la investigación demuestran que las diversas evaluaciones que se les ha venido implantando, han demostrado la relación de las variables teniendo como conclusión de que “la Cultura Organizacional está fuertemente cimentada y que los colaboradores se encuentran identificados con ella y que las evaluaciones de forma periódica ayudaran a mantener la mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Papelera Panamericana S.A”.

## CONCLUSIONES

Primera: Después del análisis de los datos recolectados se llegó a la conclusión de que efectivamente existe una relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral obteniendo un sig. de correlación Spearman de 0.931 ya que, al no tener una distribución normal, esta prueba es la indicada, la cual sobre pasa el 0.5 de correlación consiguiendo una correlación positiva alta.

Segunda: Se determinó efectivamente que el uso de la tecnología apoya a un buen desempeño como muestra la tabla 15 donde el 62.5% afirman que las herramientas con las que cuenta en la institución les ayudarán a lograr sus objetivos planteados por la institución.

Tercera: La mayoría de los colaboradores conocen la filosofía de la empresa y eso ayuda a que ellos defiendan sus políticas de trabajo como se muestra en tabla 21 donde el 62.5% conocen y tienen internalizada la política de trabajo de la institución.

Cuarta: Los valores y creencias de la organización están reflejadas en la tabla 8 donde más del 50 % conocen las normas y reglamentos con los que cuenta la institución y son la guía para el desarrollo de su trabajo.

Quinta: La actitud con la que algunos colaboradores trabajan en el BCP no es la adecuada y esa situación está reflejada en la tabla 14 donde el 35% es consiente de haber observado en alguna ocasión una falta a la conducta responsable que deben mantener en la institución

## RECOMENDACIONES

Primera: Para mantener el buen desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito de Perú, es necesario que la empresa deba realizar actividades que fortalezcan la cultura organizacional como capacitaciones que los ayuden a fortalecer el trabajo en equipo dentro de la institución.

Segunda: Es necesario que el BCP mantenga el mejoramiento de la tecnología dentro de la empresa y también que implemente información actualizada en la página del banco que anime a los usuarios a realizar sus trámites por ese medio.

Tercera: Para los colaboradores no es suficiente conocer la filosofía de BCP sino que necesitan vivenciarlo, para que ese ítem suba al igual que el desempeño ya que a mayor conocimiento mayores recompensas pueden lograr.

Cuarta: Es necesario que se capacite al personal, con cursos de inducción donde ellos recuerden constantemente los valores y el reglamento de la institución así se evitarán diferentes problemas que podría ocurrir en el futuro.

Quinta: La actitud es una competencia blanda que es necesario cultivar dentro de la institución, por esa razón es necesario motivar constantemente a los colaboradores, para que esa energía positiva se quede en la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Siegel & Castellan, S. (1995). *Estadística no Parametria aplicada a las Ciencias de la Conducta*. Mexico: Ed. Trillas.
- Ayala S. (1994). *Administración de Recursos Humanos*. Argentina : Ed. Melvin S.R.L.
- Cabezas M. Andrade N. & Torres S., E. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica* . Ecuador : Ed. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Caldera, P. (2011). *Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias* . Venezuela: Universidad del Zulia-Venezuela .
- Camisón, C. y. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson,prentice hall.
- Chiavenato I, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* . Mexico: Ed. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I., I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Mexico: McGraw Hill Interamericana.
- Coulter R. (2013). *Administración*. México: Universidad de Monterrey.
- Don H. & Slocum J., H. (2000). *Comportamiento Organizacional* . Mexico: Ed. Thomson.
- Hernández, Fernández & Baptista, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw - Hill .
- Hernandez, R, Fernandez C., & Baptista.M. (2010). *Metodología de la Investigación (5ª ed.)*. Mexico: México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hoffman, B. (2011). *Marketing de servicios Conceptos, estrategias y casos*. México: Cengage learnig.
- kotler, k. (2006). *Dirección del marketing*. México: Pearson prentice hall.
- kotler, P., Armtrong, G., Cámara, D., & Cruz, I. (2007). *Marketing*. Madrid: Pearson Educación S.A.

- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2011). *Metodología de la Investigación Científica y Asesoramiento de Tesis (2ª ed.)*. Lima: Editorial Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Oseña G., D. (2008). *Investigación*. España: Editorial Liberal.
- Robbins C., C. (2010). *Administración*. México: Pearson.
- Robbins P., S. (1999). Recuperado el 20 de 12 de 2019, de Comportamiento Organizacional: Ed. Pearson Educación
- Rodríguez, Gil & García, G. (1994). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Barcelona: Ed. ALJIBE.
- Sotomayor A, A. A. (2016). *Administración de Recursos humanos*. Mexico: Ed. Serna Impresos S.A.
- Sotomayor A., A. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Printed Monterrey.
- Stoner J. (1994). *Administración*. México: Ed. Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Werther D. (2001). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. Mexico: Ed. Mc Graw Hill Interamericana.

## WEBGRAFÍA

- Amoros, Cataño, Liñan & Rosell, G. (2019). *Tipos de Cultura Organizacional y Síndrome de Burnout*. ESAN BUSINESS, Lima. Recuperado el 15 de 01 de 2020, de [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1562/2019\\_MAODP\\_16-2\\_01\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1562/2019_MAODP_16-2_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Benítez G., G. (2019). *La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del hospital general Babahoyo*. Universidad Católica de Santiago, Guayaquil. Recuperado el 11 de 01 de 2020, de <http://192.188.52.94/bitstream/3317/13953/1/T-UCSG-POS-MGSS-217.pdf>
- Calafell, J. (08 de Mayo de 2017). *Jeroni Calafell*. Recuperado el 07 de Abril de 2018, de <https://jeronicalafell.com/que-es-una-meta/>
- Condori M., Riquelme M., G. (2019). *Evaluación de Desempeño y su Relación con la cultura Organizacional de la Empresa Papelera Panamericana S.A. Arequipa 2019*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Recuperado el 08 de 10 de 2020, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8949/Rlcomeg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Contreras A., C. (2017). *Cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local Ugel 01 San Juan de Miraflores*. Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 12 de 11 de 2019, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18973/CONTRERAS\\_AC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18973/CONTRERAS_AC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Coulter R. (2013). *Administración*. México: Universidad de Monterrey.
- Cuevas, J. (02 de Abril de 2011). *Psicología y Empresa*. Recuperado el 17 de Julio de 2017, de <http://psicologiayempresa.com/desempeno-y-estandar-conceptos.html>
- Díaz F. & Ortíz B., J. (2018). *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral en la Unidad De Gestión Educativa Local*. Universidad César Vallejo,

Chiclayo. Recuperado el 12 de 12 de 2019, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38791/D%c3%adaz\\_FJD-Ortiz\\_BME.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38791/D%c3%adaz_FJD-Ortiz_BME.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gallegos P., F. (2016). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa*. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. Recuperado el 12 de 01 de 2020, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMgapafa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Huamaní R. & Varas R., R. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la oficina de ejecución Coactiva del Gobierno Regional de la Libertad*. Universidad Primvada Leonardo da Vinci, Trujillo. Recuperado el 02 de 11 de 2019, de [http://repositorio.upd.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UPD/139/T119\\_71569053\\_T.pdf?sequence=1](http://repositorio.upd.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UPD/139/T119_71569053_T.pdf?sequence=1)

Inca M., Arambide A., J. (2018). *Desempeño Laboral y Liderazgo Gerencial en el Personal Administrativo en la UGEL SUR, Arequipa 2018*. Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo, Arequipa. Recuperado el 08 de 10 de 2020, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29747/arambid e\\_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29747/arambid e_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Miranda, L. (2016). *Universidad Nacional de Trujillo*. Recuperado el 04 de Noviembre de 2017, de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8042>

Reyes H. & Moros F., J. (2019). Universidad de La Habana, Cuba. *La cultura organizacional principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio*. Revista Estudios del desarrollo social Cuba y america Latina, Cuba. Recuperado el 05 de 05 de 2020, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-01322019000100201](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322019000100201)

Rivera P., D. (2018). *Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables*. Revista Espacios - Univeridad Símon Bolívar, Colombia. Recuperado el 12 de 01 de 2020, de <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/2165>

- Robbins C., C. (2010). *Administración* . México: Pearson.
- Robbins P., S. (1999). Recuperado el 20 de 12 de 2019, de Comportamiento Organizacional: Ed. Pearson Educación
- Salinas P., F. (2017). *Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del jurado nacional de elecciones caso: jurado electoral especial*. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. Recuperado el 15 de 01 de 2020, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9084/COMsapeff.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Significados A. (2018). Recuperado el 11 de 11 de 2019, de Diccionario de Significados : <https://www.significados.com/autonomia/>
- Soto C., N. (2016). *Influencia de la Cultura Organizacional en el Desempeño Laboral en Securitas S.A.C. 2016*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Recuperado el 08 de 10 de 2020, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8525/CCsocan1.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Stoner J. (1994). *Administración* . México: Ed. Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Urdiain, R. (01 de 04 de 2018). Obtenido de Entrepreneur: <https://www.entrepreneur.com/article/256375>
- Vargas E. & Flores G., S. &. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Artículo*. Universidad Autónoma de Yucatán, Mexico. Recuperado el 11 de 12 de 2019, de <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/57913/52057>
- Zans C., A. (02 de 2017). Recuperado el 12 de 06 de 2019, de Universidad Nacional Atónoma de Nicaragua - Managua: <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

## ANEXOS

*Anexo 1*  
*Matriz de Consistencia*

La Cultura Organizacional y su Relación en el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
¿Cómo la Cultura Organizacional tiene Relación en el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019?	Identificar la Cultura Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019	Probablemente la Cultura Organizacional tenga Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019	Variable independiente: Cultura Organizacional	Artefactos	Tecnología locales e instalaciones • Productos y servicios	<b>Tipo de investigación:</b> La investigación es de tipo Cuantitativo	
				Patrones de comportamiento	• Tareas • Procesos de trabajo • Normas y reglamentos	<b>Nivel de Investigación:</b> La investigación es correlacional	
				Valores y creencias	• Lo que las personas dicen o hacen cotidianamente • Filosofía, estrategias y objetivos	<b>Población:</b> El estudio se llevará a cabo con 40 trabajadores de la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo	
				Prejuicios básicos	• Creencias inconsistentes • Percepciones y sentimientos • Concepción de la naturaleza humana • Prejuicios predominantes	<b>Muestra:</b> La investigación tiene una muestra censal de 40 empleados.	
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	Variable 2: Desempeño laboral	Resultados	Resultados concretos y periodos determinados	<b>Técnica:</b> se utilizará la encuesta	
¿Cómo los artefactos tienen Relación en el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019?	Determinar los artefactos y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019	Probablemente los artefactos tengan Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019		Desempeño	Conducta y Herramientas		Instrumento: se utilizará el cuestionario
¿De qué manera los Patrones de comportamiento tienen Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019?	Definir los Patrones de Comportamiento y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019	Probablemente los Patrones de Comportamiento tengan Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019					
¿Cómo los Valores y Creencias tienen Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019?	Determinar los Valores y Creencias y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019	Probablemente los Valores y Creencias tengan Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019		Factores Críticos de éxito	Aspectos Fundamentales y desempeño		
¿Cómo los Prejuicios básicos tienen Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019?	Describir los Prejuicios básicos y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019	Probablemente los Prejuicios básicos tengan Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019					

Fuente: Chiavenato, I., (2007) Chiavenato I, (2006)

**Anexo 2**  
**Matriz de Instrumentos**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	ítem
Variable independiente: Cultura Organizacional	Artefactos	Tecnología locales e instalaciones	2.- La empresa cuenta con instalaciones adecuadas para prestar servicios a sus usuarios 18.- Los servicios con los que cuenta el BCP son de acuerdo a sus necesidades 21.- El mayor servicio que ofrece el BCP es la rapidez con la que atiende a sus clientes.	2, 18,21
		• Productos y servicios		
	Patrones de comportamiento	• Tareas	1.- En el Banco de crédito las tareas están definidas y organizadas 3.- En el BCP los procesos de trabajo están lógicamente estructuradas (Roles y Responsabilidades) 4.- Conoce claramente las normas y reglamentos de la empresa	1,3,4
		• Procesos de trabajo		
		• Normas y reglamentos		
	Valores y creencias	• Lo que las personas dicen o hacen cotidianamente	6.- Sus compañeros son consecuentes con los que hablan y hacen 17.- La filosofía del BCP es que mientras mejor sea tu trabajo mayor será tu reconocimiento. 22.- Las estrategias con las que cuenta el BCP ha consolidado su posicionamiento en el mercado	6, 17, 22
		• Filosofía, estrategias y objetivos		
	Prejuicios básicos	• Creencias inconsistentes	16.- Sus compañeros creen inconscientemente que los errores no tienen consecuencia 19.- En el BCP existe un personal que tiene creencias negativas 20.- En el BCP cuentan más los sentimientos de amistad que los laborales	16, 19, 20
• Percepciones y sentimientos				
• Concepción de la naturaleza humana				
• Prejuicios predominantes				
Variable 2: Desempeño laboral	Resultados	Resultados concretos y periodos determinados	5.- En el BCP se trabaja con resultados concretos cada mes. 7.- Consideras que un buen desempeño en tu trabajo ayuda a mejorar los resultados el BCP 8.- Su área de trabajo cuenta con recursos y materiales necesarios para desarrollar su trabajo a tiempos 9.- Los resultados del área de trabajo son monitoreados por el BCP	5,7,8,9
	Desempeño	Conducta y Herramientas	10.- Sus compañeros de trabajo, mantienen una conducta responsable y ética. 11.- Ud. cuenta con herramientas necesarias para alcanzar sus objetivos de trabajo. 12.-La conducta de sus superiores es la adecuada y le sirve de ejemplo en su trabajo.	10,11,12
	Factores Críticos de éxito	Aspectos Fundamentales y desempeño	13.- El encargado de su área le ha dado a conocer los aspectos fundamentales de la empresa como los valores y objetivos institucionales. 14.- Ud. cumple con los objetivos y metas en su desempeño laboral. 15.- Ud. utiliza los recursos asignados para mejorar su desempeño y sus tareas.	13,14,15

Fuente: Chiavenato, I., (2007) Chiavenato I, (2006)

*Anexo 3*  
*Tabla de correlación Múltiple*

			artefactos	comportamiento	valores	Prejuicios	resultados	desempeño	críticos
<b>Rho de Spearman</b>	artefactos	Coefficiente de correlación	1.000	,885**	,906**	,959**	,891**	,955**	,920**
		Sig. (bilateral)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
		N	40	40	40	40	40	40	40
	comportamiento	Coefficiente de correlación	,885**	1.000	,880**	,864**	,856**	,814**	,804**
		Sig. (bilateral)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
		N	40	40	40	40	40	40	40
	valores	Coefficiente de correlación	,906**	,880**	1.000	,875**	,924**	,892**	,904**
		Sig. (bilateral)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
		N	40	40	40	40	40	40	40
	Prejuicios	Coefficiente de correlación	,959**	,864**	,875**	1.000	,876**	,925**	,891**
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
		N	40	40	40	40	40	40	40
	resultados	Coefficiente de correlación	,891**	,856**	,924**	,876**	1.000	,887**	,924**
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
		N	40	40	40	40	40	40	40
	desempeño	Coefficiente de correlación	,955**	,814**	,892**	,925**	,887**	1.000	,915**
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
		N	40	40	40	40	40	40	40
	críticos	Coefficiente de correlación	,920**	,804**	,904**	,891**	,924**	,915**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
		N	40	40	40	40	40	40	40

Anexo 4

Instrumento de recolección de datos (encuesta)

**CUESTIONARIO  
DE CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL**

DATOS GENERALES

Pedimos su participación para la recolección de datos de la investigación Cultural Organizacional y Desempeño Laboral, le pedimos que conteste con mucha seriedad gracias por su participación.

Marca con una (X) su afirmación que vaya de acuerdo a su parecer.

N°	Pregunta	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	En el Banco de crédito las tareas están definidas y organizadas					
2	El BCP cuenta con instalaciones adecuadas para prestar servicios					
3	En el BCP los procesos de trabajo están lógicamente estructuradas					
4	Conoce claramente las normas y reglamentos de la empresa					
5	En el BCP se trabaja con resultados concretos cada mes.					
6	Sus compañeros son consecuentes con los que hablan y hacen					
7	Su desempeño en tu trabajo ayuda a mejorar los resultados del BCP					
8	Su área de trabajo cuenta con recursos y materiales necesarios para su trabajo.					
9	Los resultados del área de trabajo son monitoreados por el BCP					

10	Sus compañeros de trabajo, mantienen una conducta responsable y ética.					
11	Ud. Cuenta con herramientas necesarias para alcanzar sus objetivos de trabajo.					
12	La conducta de sus superiores es la adecuada y le sirve de ejemplo en su trabajo.					
13	El encargado le ha informado los aspectos fundamentales de la empresa (valores y Obj.)					
14	Ud. cumple con los objetivos y metas en su desempeño laboral.					
15	Ud. utiliza los recursos asignados para mejorar su desempeño y sus tareas					
16	Sus compañeros creen inconscientemente que los errores no tienen consecuencia					
17	La filosofía del BCP es que mientras mejor sea tu trabajo mayor será tu reconocimiento.					
18	Los servicios con los que cuenta el BCP son de acuerdo a sus necesidades					
19	En el BCP existe un personal que tienen creencias negativas					
20	En el BCP cuentan más los sentimientos de amistad que los laborales					
21	El mayor servicio que ofrece el BCP es la rapidez con la que atiende a sus clientes					
22	las estrategias con las que cuenta el BCP ha consolidado su posicionamiento					

## Anexo 5

### Validación y confiabilidad del instrumento

#### a. Validación

La validez se desarrolló con la revisión del juicio de expertos los cuales aprobaron la encuesta para su aplicación. (Hernandez, R, Fernandez C., & Baptista.M., 2010) “se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con expertos en el tema”

#### b. Confiabilidad

La confiabilidad se dio tras la aplicación del Alfa de Cronbach la cual “Fue creado por Cronbach y consiste en determinar mediante procedimientos matemáticos, los coeficientes que varían de 0 a 1” (Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A., 2011).

El resultado es el siguiente:

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>.981</b>	<b>22</b>

Anexo 6  
Validación de Instrumentos

**FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO. CRITERIOS GENERALES.**

EVALUADOR: DR. JOHN ELVIS DÍAZ TORRES FECHA: 15 /11/ 2019

*TÍTULO : "La Cultura Organizacional y su Relación en el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019"*

Nro.	ÍTEM	CONTENIDO CRITERIOS GENERALES	EVALUACIÓN					SUGERENCIA
			0-20%	20-41%	41-60%	61-80%	81-100%	
			Esta observado			Requiere reajustes	Apto	
1	En el Banco de crédito las tareas están definidas y organizadas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
2	El BCP cuenta con instalaciones adecuadas para prestar servicios	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
3	En el BCP los procesos de trabajo están lógicamente estructuradas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
4	Conoce claramente las normas y reglamentos de la empresa	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
5	En el BCP se trabaja con resultados concreto cada mes.	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
6	Sus compañeros son consecuentes con los que hablan y hacen	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
7	Su desempeño en tu trabajo ayuda a mejorar los resultados el BCP	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
8	Su área de trabajo cuenta con recursos y materiales necesarios para su trabajo.	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
9	Los resultados del área de trabajo son monitoreados por el BCP	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
10	Sus compañeros de trabajo, mantienen una conducta responsable y ética.	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
11	Ud. Cuenta con herramientas necesarias para alcanzar sus objetivos de trabajo.	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
12	La conducta de sus superiores es la adecuada y le servir de ejemplo en su trabajo.	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	

13	El encargado le ha informado los aspectos fundamentales de la empresa (valores y Obj.)	Pertinencia							x			
		Claridad Conceptual								x		
		Redacción y Terminología								x		
14	Ud. cumple con los objetivos y metas en su desempeño laboral.	Pertinencia								x		
		Claridad Conceptual									x	
		Redacción y Terminología									x	
15	Ud. utiliza los recursos asignados para mejorar su desempeño y sus tareas	Pertinencia									x	
		Claridad Conceptual										x
		Redacción y Terminología										x
16	Sus compañeros creen inconscientemente que los errores no tienen consecuencia	Pertinencia									x	
		Claridad Conceptual										x
		Redacción y Terminología										x
17	La filosofía del BCP es que mientras mejor sea tu trabajo mayor será tu reconocimiento.	Pertinencia									x	
		Claridad Conceptual										x
		Redacción y Terminología										x
18	Los servicios con los que cuenta el BCP son de acuerdo a sus necesidades	Pertinencia									x	
		Claridad Conceptual										x
		Redacción y Terminología										x
19	En el BCP existe una personal que tienen creencias negativo más que positivo.	Pertinencia									x	
		Claridad Conceptual										x
		Redacción y Terminología										x
20	En el BCP cuentan más los sentimientos de amistad que los laborales	Pertinencia									x	
		Claridad Conceptual										x
		Redacción y Terminología										x
21	El mayor servicio que ofrece el BCP es la rapidez con la que atiende a sus clientes	Pertinencia									x	
		Claridad Conceptual										x
		Redacción y Terminología										x
22	las estrategias con las que cuenta el BCP ha consolidado su posicionamiento	Pertinencia									x	
		Claridad Conceptual										x
		Redacción y Terminología										x

EL QUE SUSCRIBE, DR. JOHN ELVIS DÍAZ TORRES, IDENTIFICADO  
CON DNI. N° 42044311 Y N° DE COLEGIATURA 030-408 CERTIFICO QUE RELICE EL JUICIO DEL EXPERTO  
AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR LA ESTUDIANTE: GLADYS PUMACAYO CONTRERAS  
OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE ( X )    APLICABLE DESPUES DE CORREGIR ( )    NO APLICABLE ( )



FIRMA

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO. CRITERIOS GENERALES.

EVALUADOR: \_Dra. C. Tatiana Aragón Enriquez FECHA: 12/10/2019

TITULO : "La Cultura Organizacional y su Relación en el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito Del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019"

Nro.	CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIA
	ÍTEM	CRITERIOS GENERALES	0-20%	20-41%	41-60%	61-80%	81-100%	
			Esta observado			Requiere reajustes	Apto	
1	En el Banco de crédito las tareas están definidas y organizadas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
2	El BCP cuenta con instalaciones adecuadas para prestar servicios	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
3	En el BCP los procesos de trabajo están lógicamente estructuradas	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
4	Conoce claramente las normas y reglamentos de la empresa	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
5	En el BCP se trabaja con resultados concreto cada mes.	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
6	Sus compañeros son consecuentes con los que hablan y hacen	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
7	Su desempeño en tu trabajo ayuda a mejorar los resultados el BCP	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
8	Su área de trabajo cuenta con recursos y materiales necesarios para su trabajo.	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
9	Los resultados del área de trabajo son monitoreados por el BCP	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
10	Sus compañeros de trabajo, mantienen una conducta responsable y ética.	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
11	Ud. Cuenta con herramientas necesarias para alcanzar sus objetivos de trabajo.	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
12	La conducta de sus superiores es la adecuada y le servir de ejemplo en su trabajo.	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	
13	El encargado le ha informado los aspectos fundamentales de la empresa (valores y Qbi.)	Pertinencia					X	
		Claridad Conceptual					X	
		Redacción y Terminología					X	

14	Ud. cumple con los objetivos y metas en su desempeño laboral.	Pertinencia					X
		Claridad Conceptual					X
		Redacción y Terminología					X
15	Ud. utiliza los recursos asignados para mejorar su desempeño y sus tareas	Pertinencia					X
		Claridad Conceptual					X
		Redacción y Terminología					X
16	Sus compañeros crean inconscientemente que los errores no tienen consecuencia	Pertinencia					X
		Claridad Conceptual					X
		Redacción y Terminología					X
17	La filosofía del BCP es que mientras mejor sea tu trabajo mayor será tu reconocimiento.	Pertinencia					X
		Claridad Conceptual					X
		Redacción y Terminología					X
18	Los servicios con los que cuenta el BCP son de acuerdo a sus necesidades	Pertinencia					X
		Claridad Conceptual					X
		Redacción y Terminología					X
19	En el BCP existe una personal que tienen creencias negativo más que positivo.	Pertinencia					X
		Claridad Conceptual					X
		Redacción y Terminología					X
20	En el BCP cuentan más los sentimientos de amistad que los laborales	Pertinencia					X
		Claridad Conceptual					X
		Redacción y Terminología					X
21	El mayor servicio que ofrece el BCP es la rapidez con la que atiende a sus clientes	Pertinencia					X
		Claridad Conceptual					X
		Redacción y Terminología					X
22	las estrategias con las que cuenta el BCP ha consolidado su posicionamiento	Pertinencia					X
		Claridad Conceptual					X
		Redacción y Terminología					X

EL QUE SUSCRIBE, Dra. C. Tatiana Aragón Enriquez IDENTIFICADO

CON DNI. N° 20440359 Y N° DE COLEGIATURA\_030-259\_CERTIFICO QUE RELICE EL JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR LA ESTUDIANTE: GLADYS PUMACAYO CONTRERAS

OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE ( x ) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR ( ) NO APLICABLE ( )



FIRMA

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO. CRITERIOS GENERALES.

EVALUADOR: Aracely Yolanda Molero Vázquez FECHA: 20-11-20

TÍTULO: "La Cultura Organizacional y su Relación en el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Oficina del Banco de Crédito del Perú – BCP Agencia Umacollo Arequipa 2019"

Nro.	ITEM	CONTENIDO	EVALUACIÓN					SUGERENCIA
			0-20%	20-40%	40-60%	60-80%	80-100%	
			Esta observado			Responde requisitos	No	
1	En el Banco de crédito las tareas están definidas y organizadas	Pertinencia					/	
		Claridad Conceptual					/	
		Redacción y Terminología					/	
2	El BCP cuenta con instalaciones adecuadas para prestar servicios	Pertinencia					/	
		Claridad Conceptual					/	
		Redacción y Terminología					/	
3	En el BCP los procesos de trabajo están lógicamente estructuradas	Pertinencia					/	
		Claridad Conceptual					/	
		Redacción y Terminología					/	
4	Conoce claramente las normas y reglamentos de la empresa	Pertinencia					/	
		Claridad Conceptual					/	
		Redacción y Terminología					/	
5	En el BCP se trabaja con resultados concreto cada mes.	Pertinencia					/	
		Claridad Conceptual					/	
		Redacción y Terminología					/	
6	Sus compañeros son consecuentes con los que hablan y hacen	Pertinencia					/	
		Claridad Conceptual					/	
		Redacción y Terminología					/	
7	Su desempeño en tu trabajo ayuda a mejorar los resultados el BCP	Pertinencia					/	
		Claridad Conceptual					/	
		Redacción y Terminología					/	
8	Su área de trabajo cuenta con recursos y materiales necesarios para su trabajo.	Pertinencia					/	
		Claridad Conceptual					/	
		Redacción y Terminología					/	
9	Los resultados del área de trabajo son monitoreados por el BCP	Pertinencia					/	
		Claridad Conceptual					/	
		Redacción y Terminología					/	
10	Sus compañeros de trabajo, mantienen una conducta responsable y ética.	Pertinencia					/	
		Claridad Conceptual					/	
		Redacción y Terminología					/	
11	Ud. Cuenta con herramientas necesarias para alcanzar sus objetivos de trabajo.	Pertinencia					/	
		Claridad Conceptual					/	
		Redacción y Terminología					/	
12	La conducta de sus superiores es la adecuada y le servir de ejemplo en su trabajo.	Pertinencia					/	
		Claridad Conceptual					/	
		Redacción y Terminología					/	
13	El encargado le ha informado los aspectos fundamentales de la empresa (valores y Obj.)	Pertinencia					/	
		Claridad Conceptual					/	
		Redacción y Terminología					/	
14	Ud. cumple con los objetivos y metas en su desempeño laboral.	Pertinencia					/	
		Claridad Conceptual					/	
		Redacción y Terminología					/	
15	Ud. utiliza los recursos asignados para mejorar su desempeño y sus tareas.	Pertinencia					/	
		Claridad Conceptual					/	
		Redacción y Terminología					/	
16	Sus compañeros crean inconscientemente que los errores no tienen consecuencia	Pertinencia					/	
		Claridad Conceptual					/	
		Redacción y Terminología					/	
17	La filosofía del BCP es que mientras mejor sea su trabajo mayor será tu reconocimiento.	Pertinencia					/	
		Claridad Conceptual					/	
		Redacción y Terminología					/	
							/	

