

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

“Cultura organizacional y desempeño laboral de los asesores de clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco – periodo 2023”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTOR: Baldeón Sanchez, Luis Enrique

ASESOR: Campos Salazar, Oscar Augusto

HUÁNUCO – PERÚ

2023

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 44407065

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22409462

Grado/Título: Grado de doctor en ciencias económicas y sociales

Código ORCID: 0000-0003-2105-8474

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Gonzales Acuña, Martin Moises	Maestro en ciencias administrativas con mención en:		Gonzales Acuña, Martin Moises
3	Huerto Orizano, Diana	Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674

D

H

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **16:00 horas del día 21 del mes de agosto del año 2023**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún	(Presidente)
Mtro. Martin Moises Gonzales Acuña	(Secretaria)
Mtra. Diana Huerto Orizano	(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 980-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada **“CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE CLIENTES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, PLAZA HUÁNUCO – PERIODO 2023.”**, presentada por el Bachiller, **BALDEON SANCHEZ, Luis Enrique**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.


Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobado con el calificativo cuantitativo de 16 Dieciseis y cualitativo de Buena (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 16:55 horas del día 21 del mes de agosto del año 2023, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mtro. William Giovanni Linares Beraún
N° DNI 07750878
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758
PRESIDENTE


Mtro. Martin Moises Gonzales Acuña
N° DNI 22512599
Código ORCID: 0000-0002-6062-6705
SECRETARIO


Mtra. Diana Huerto Orizano
N° DNI 40530605
Código ORCID: 0000-0003-1634-6674
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, **OSCAR AUGUSTO CAMPOS SALAZAR**, asesor(a) del PA Administración de Empresas y designado(a) mediante documento: Resolución N° 588-2023-D-FCEMP-PAAE- UDH de la (los) estudiante(s) **BALDEÓN SÁNCHEZ, Luis Enrique**, de la investigación titulada **“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE VENTAS Y SERVICIOS DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, PLAZA HUÁNUCO - PERÍODO 2023”**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 24% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 29 de octubre de 2023.

Campos Salazar, Oscar Augusto
DNI N° 22409462
Código Orcid N° 0000-0003-2105-8474

REVISIÓN PARA TÍTULO

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	2%
3	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	lastreto.blogspot.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%


Campos Salazar, Oscar Augusto
D.N.I. 22409462
Código de Orcid N°: 0000-
0003-2105-8474

DEDICATORIA

A mi esposa e hijas, por ser el aliciente fundamental para la culminación de esta investigación.

AGRADECIMIENTO

Luego de mucho esfuerzo, sacrificio y dedicación. Quiero empezar agradeciendo a mi esposa, por su inagotable soporte, paciencia y apoyo brindado durante estos meses de arduo trabajo.

Del mismo modo agradecer a mis padres; Luis y Yolanda, quienes siempre se esforzaron por brindarme una educación de calidad.

Mis cuatro hermanas; Milagritos, Cecilia, Melina y Dalinda quienes ostentan títulos profesionales y siempre son inspiración para mí.

No puedo cerrar estas líneas sin mostrar mi gratitud a mi alma mater la Universidad de Huánuco y con ello a todos mis maestros quienes fueron los forjadores del profesional que hoy soy, estoy eternamente agradecido.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I.....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.3. OBJETIVOS.....	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	16
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRACTICA	16
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	17
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.6.1. BIBLIOGRÁFICO	17
1.6.2. FINANCIAMIENTO.....	17
1.6.3. TECNOLÓGICO.....	17
1.6.4. ACCESIBILIDAD	17
1.6.5. TIEMPO	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	19

2.1.1.	ANTECEDENTES INTERNACIONALES	19
2.1.2.	ANTECEDENTES NACIONALES	20
2.1.3.	ANTECEDENTES LOCALES.....	21
2.2.	BASES TEÓRICAS	21
2.2.1.	CULTURA ORGANIZACIONAL	21
2.2.2.	CARACTERÍSTICAS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL .	23
2.2.3.	DIMENSIONES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL	23
2.2.4.	ELEMENTOS DE LA CULTURA DESEADA.....	25
2.2.5.	DESEMPEÑO LABORAL.....	26
2.2.6.	IMPORTANCIA DEL DESEMPEÑO LABORAL	27
2.2.7.	OBJETIVO DEL DESEMPEÑO LABORAL	29
2.2.8.	DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	29
2.2.9.	FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL..	31
2.2.10.	MÉTODO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	32
2.2.11.	BENEFICIOS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	33
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES	34
2.4.	HIPÓTESIS.....	35
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL.....	35
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	35
2.5.	VARIABLES.....	36
2.5.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	36
2.5.2.	VARIABLE DEPENDIENTE	36
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	37
CAPITULÓ III.....		39
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		39
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
3.1.1.	ENFOQUE	39
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL	39
3.1.3.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	40
3.2.1.	POBLACIÓN	40
3.2.2.	MUESTRA.....	41

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	41
.....	41
3.3.1. TÉCNICA	41
3.3.2. INSTRUMENTOS.....	41
3.4. TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS .	
.....	42
3.4.1. ESTADÍSTICA.....	42
3.4.2. PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	42
CAPÍTULO IV.....	43
RESULTADOS.....	43
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	43
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS..	59
CAPÍTULO V.....	64
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	64
5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CON LOS OBJETIVOS	64
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES.....	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
ANEXOS.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Definiciones y ejemplos de indicadores de desempeño según dimensión	30
Tabla 2 Distribución de la Población.....	40
Tabla 3 ¿Cree usted que el Bcp Plaza Huánuco, maneja programas adecuados que facilitan el trabajo de los Asesores hacia los clientes?	43
Tabla 4 ¿Los Asesores cuentan con roles y responsabilidades específicos?	44
Tabla 5 ¿Considera usted que el área de trabajo, ventilación e iluminación son adecuados?.....	45
Tabla 6 ¿Diría Usted que el Bcp cuenta con herramientas informáticas y tecnológicas actualizadas para el cumplimiento de los Objetivos?	46
Tabla 7 ¿Cree usted que el Bcp Plaza Huánuco fomenta el trabajo en equipo?	47
Tabla 8 ¿Cree usted que para el Bcp Plaza Huánuco lo más importante es el cumplimiento de metas?	48
Tabla 9 ¿Conoce usted la misión y visión del BCP?.....	49
Tabla 10 ¿El Bcp plaza Huánuco utiliza sanciones ante alguna falta?	50
Tabla 11 ¿En cuanto a los productos y servicios que ofrece el BCP, estas son verificables para el cumplimiento de metas de cada Asesor?.....	51
Tabla 12 ¿Los Asesores cuentan con protocolos de atención al cliente?....	52
Tabla 13 ¿Existe vínculo o unión entre todo el equipo de trabajo?.....	53
Tabla 14 ¿Dirías que existe una fuerte competencia entre los Asesores? ..	54
Tabla 15 ¿Percibe usted que tiene la autonomía para tomar decisiones relacionadas a su trabajo como Asesor?	55
Tabla 16 ¿Usted está dispuesto(a) a colaborar en procesos que contribuyan de forma positiva al Bcp?.....	56
Tabla 17 Regla de Interpretación del Coeficiente de Correlación.....	59
Tabla 18 Correlaciones de la Hipótesis General.....	60
Tabla 19 Correlaciones de la Hipótesis Especifica 1	61
Tabla 20 Correlaciones de la Hipótesis Especifica 2	62
Tabla 21 Correlaciones de la Hipótesis Especifica 3	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensiones de Cultura Organizacional según Schein (1988).....	25
Figura 2 ¿Cree usted que el Bcp Plaza Huánuco, maneja programas adecuados que facilitan el trabajo de los Asesores hacia los clientes?	43
Figura 3 ¿Los Asesores de clientes cuentan con roles y responsabilidades específicos?	44
Figura 4 ¿Considera usted que el área de trabajo, ventilación e iluminación son adecuados?.....	45
Figura 5 ¿Diría Usted que el Bcp cuenta con herramientas informáticas y tecnológicas actualizadas para el cumplimiento de los Objetivos?	46
Figura 6 ¿Cree usted que el Bcp Plaza Huánuco fomenta el trabajo en equipo?	47
Figura 7 ¿Cree usted que para el Bcp Plaza Huánuco lo más importante es el cumplimiento de metas?	48
Figura 8 ¿Conoce usted la misión y visión del BCP?	49
Figura 9 ¿El Bcp plaza Huánuco utiliza sanciones ante alguna falta?	50
Figura 10 ¿En cuanto a los productos y servicios que ofrece el BCP, estas son verificables para el cumplimiento de metas de cada Asesor?.....	51
Figura 11 ¿Los Asesores cuentan con protocolos de atención al cliente? ..	52
Figura 12 ¿Existe vinculo o unión entre todo el equipo de trabajo?.....	53
Figura 13 ¿Dirías que existe una fuerte competencia entre los Asesores? .	54
Figura 14 ¿Percibe usted que tiene la autonomía para tomar decisiones relacionadas a su trabajo como Asesor?	55
Figura 15 ¿Usted está dispuesto(a) a colaborar en procesos que contribuyan de forma positiva al Bcp?.....	56

RESUMEN

El estudio realizado determinó la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los asesores de clientes del Banco de Crédito del Perú, plaza Huánuco, periodo 2023.

La investigación es de tipo descriptiva, de enfoque cualitativo y nivel descriptivo correlacional. La población estuvo constituida por los asesores de clientes del BCP, Plaza Huánuco, 01 Gerente y 17 Asesores de Clientes. La muestra fue no probabilística, y al ser menor que 50 fue igual a la población. El método utilizado recaudando toda la información fue la encuesta y entrevista, para recopilar información respecto a la Cultura Organizacional generamos 14 interrogantes y para el Desempeño Laboral creamos 09 interrogantes. Obteniendo como resultados del estudio: un Rho de Spearman igual a **0,600** con lo cual validamos en nuestra tabla de interpretación la existencia de una correlación positiva alta, y una significancia menor a **0.05**, concluyendo que la “cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco - Periodo 2023”.

Palabras Clave: cultura organizacional, desempeño laboral, artefactos, creencias y valores, supuestos básicos.

ABSTRACT

The study carried out determined the relationship between the organizational culture and the work performance of the client advisors of the Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, period 2023.

The research is descriptive, with a qualitative approach and a correlational descriptive level. The population was made up of BCP client advisors, Plaza Huánuco, 01 Manager and 17 Client Advisors. The sample was non-probabilistic, and since it was less than 50, it was equal to the population. The method used to collect all the information was the survey and interview, to collect information regarding the Organizational Culture we generated 14 questions and for Work Performance we created 09 questions. Obtaining as results of the study: a Spearman's Rho equal to 0.600 with which we validate in our interpretation table the existence of a high positive correlation, and a significance less than 0.05, concluding that "organizational culture is related to the work performance of the Client Advisors of the Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco - Period 2023".

Keywords: organizational culture, work performance, artifacts, beliefs and values, basic assumptions.

INTRODUCCIÓN

Esta tesis presentó como objetivo general; validar si la Cultura organizacional (CO) se vincula positivamente con el Desempeño Laboral (DL) de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023.

La principal motivación para estudiar el vínculo de las variables planteadas (CO y DL) dentro del BCP Plaza Huánuco, sirvió para mejorar no solo las variables planteadas sino también sus dimensiones, pues por más convencidos de que todo dentro de la empresa marcha viento en popa, siempre hay oportunidades de mejora y es lo que esta investigación logró.

Como señalamos líneas arriba no solo fue fundamental el análisis de las variables sino también sus dimensiones, es por ello el estudio de las mismas.

Dentro del Capítulo I; inició nuestro estudio; planteando el problema de investigación, dentro del cual lo describimos y formulamos. Para luego plantear los objetivos generales y específicos, buscando consolidar bases suficientes para justificar el estudio, considerando la viabilidad y limitantes de la misma.

Dentro del Capítulo II; revisamos el marco teórico donde exponemos algunos referencias nacionales e internacionales buscando en ellos un soporte para nuestra investigación, también se revisó las bases teóricas para ambas variables, así como sus dimensiones. Se planteó la hipótesis tanto general como específicas y enmarcamos a detalle nuestras dos variables y su operacionalización.

Dentro del Capítulo III; definimos la metodología de la investigación dentro del cual detallamos la índole de mi investigación, el enfoque, alcance, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Dentro del Capítulo IV; detallamos el informe de los resultados de nuestra investigación, mediante el manejo y gestión de la información y la validación de la hipótesis.

Dentro del Capítulo V; presentamos la interpretación de la información obtenida, mediante la contrastación de datos obtenidos con los objetivos.

finalizando la investigación, presentamos las conclusiones, recomendaciones y demás información relevante del estudio.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente, diversos estilos económicos y demográficos generaron un cambio en la cultura organizacional, dichos cambios dinámicos y nuevos estilos establecen que las organizaciones y las instituciones gubernamentales y privadas, riñan una gran necesidad de orientarse a sus colaboradores, el ejercicio laboral de ellos que componen las organizaciones públicas y privadas influye en alcanzar los objetivos organizacionales; cada organización presenta su propia tradición, esquemas de comunicación, rutinas, declaraciones filosóficas, prácticas y mitos, los cuales forman su cultura; con el transcurrir del tiempo, la cultura de una organización es entendida por sus colaboradores y clientes. La cultura, en la organización por lo general atrae y mantiene a individuos que reconocen sus creencias y valores, Chiavenato (2009).

Desde hace unos años las empresas han enfocado su atención a una cultura en que los colaboradores merezcan un trato respetable y se sienta como parte de la familia; creando un ambiente laboral en el que disfruten estar juntos y apoyarse mutuamente. Hoy en día, una gran cantidad de líderes validan lo importante que es la Cultura Organizacional en la administración de sus negocios, sin embargo, no todos lo valoran con frecuencia. Schein (1988).

Por lo general las empresas no alcanzan los objetivos de crecimiento planteados, debido a la falta de Cultura Organizacional, pues muy pocas personas cuentan este importante elemento al iniciar su negocio. El trabajo de las organizaciones a menudo depende del medio en el que se encuentre. La cultura determina el desempeño, porque afecta no solamente los resultados inmediatos y la eficacia de un grupo, sino también la salud, el ánimo, el pacto y el amoldamiento de los empleados. García (2019).

La Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en esta entidad financiera, muestra la necesidad por aprender dicho tema; pues mientras una

buena o mala cultura organizacional se manifieste, esta impactará en el performance del trabajo. Toca (2009)

Según Calvo, Parejo, Rodríguez & Curvo (2014): El sistema financiero de un estado es conformado por un grupo de instituciones, medios y mercados, cuyo objetivo principal es transferir los ahorros generados por las unidades de gasto excedente, a los prestatarios o unidades de gasto deficitario. Una de las principales financieras en el Perú es el Banco de Crédito, siendo la empresa líder del sistema financiero en nuestro país, tiene un gran desvelo por sus empleados, por ello pone a su disposición diversos beneficios y alicientes, fomentando el clima laboral. Sin embargo, al ser una financiera gigantesca existen detalles que no son considerados por la Alta Gerencia; es así que el estudio se efectuó en el Banco de Crédito del Perú - Plaza Huánuco, donde el desempeño es deficiente generando así el no cumplimiento en las metas propuestas, esto va acompañado a una gran rotación de personal a raíz de renuncias y despidos. Las diversas casuísticas hacen que nuestras dos variables en estudio se encuentren íntimamente vinculadas; Tenemos como conflictos más comunes: La carencia de liderazgo; debido a los constantes cambios de funcionarios y Gerentes, influyendo negativamente respecto a las metas planteadas, como a los pactos compromisos, perjudicando directamente a la empresa y los trabajadores.

La ausencia de compromiso en varios trabajadores, no denota la dedicación para desplegar y poner en marcha una cultura que tenga como referencia valores, dogmas, clima, pautas, símbolos y filosofía de cada miembro de la organización; no se viene aprovechando el potencial de nuestros colaboradores para crecer de manera constante; existen diversas fallas en nuestras comunicaciones internas, falta de reconocimientos y escasa motivación para los colaboradores. Melgar (2017).

Ante lo descrito se tuvo como idea estudiar los elementos de la cultura organizacional presente en la División Comercial del Banco de Crédito del Perú - Plaza Huánuco, tomando como base para dicho estudio a los Asesores de Clientes (ADC), quienes son los encargados de brindar atención a los

clientes en el canal plataforma, realizando transacciones bancarias, como préstamos personales, atender reclamos entre otras gestiones.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo la cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco - Periodo 2023?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE1: ¿De qué manera los artefactos de la cultura organizacional se relacionan con el desempeño laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco - Periodo 2023?

PE2: ¿De qué manera los valores y creencias de la cultura organizacional se relacionan con el desempeño laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco - Periodo 2023?

PE3: ¿De qué manera los supuestos básicos de la cultura organizacional se relacionan con el desempeño laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco - Periodo 2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar en qué medida la Cultura Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1: Determinar en qué medida los artefactos de la cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los Asesores

de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco - Periodo 2023

OE2: Determinar en qué medida los valores y creencias de la cultura organizacional influyen en el desempeño laboral de los Asesores Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco - Periodo 2023

OE3: Determinar en qué medida los supuestos básicos de la cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco - Periodo 2023

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Conociendo que la cultura de la organización es importante en el actuar de los empleados que pertenecen a organizaciones y las variables son significativas para la eficacia organizacional, es de mucha utilidad la presente investigación, con lo cual se aportó cierto conocimiento, abriendo las puertas a nuevas investigaciones a personas que muestren interés en temas similares. "En cualquier organización, el trabajo debe ser altamente participativo y dar magnas dichas. Dando un destello de una vida placentera." Phegan (1998).

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRACTICA

Dicho estudio se justificará poniendo al alcance de las entidades financieras un instrumento que permita medir el desempeño laboral validando variables culturales, el conocimiento de la cultura organizacional, nos dará resultados positivos para el cumplimiento de objetivos para cualquier entidad financiera, así como para el BCP. Bedoya (2020).

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Respecto a la metodología, logramos resaltar que la investigación es de tipo aplicada, pues empleamos distintos autores y conceptos con la finalidad de obtener una relación entre las variables de estudios del proyecto. Bedoya (2020)

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La limitante más relevante para nuestro estudio fue; la aplicación de instrumento a los asesores de clientes, debido a que podríamos afectar la labor del trabajo y prolongar el cronograma de actividades establecidas.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La tesis fue razonable por los siguientes motivos:

1.6.1. BIBLIOGRÁFICO

La investigación y los diversos temas a tratar, presentaron coincidencias en la Biblioteca Central de la Universidad de Huánuco.

1.6.2. FINANCIAMIENTO

La ejecución del estudio, fue financiada en su totalidad por el investigador a cargo.

1.6.3. TECNOLÓGICO

La ejecución de la investigación, contó con dispositivos informáticos e internet, para acceder a toda la información.

1.6.4. ACCESIBILIDAD

Para la ejecución del estudio, se contó con información de primera mano facilitada por el Banco d Crédito - Plaza Huánuco, del mismo modo tuvimos accesos a los ambientes de la empresa y a la validación de datos, con el objetivo de que nuestra investigación no presente ningún inconveniente.

1.6.5. TIEMPO

El investigador, durante la elaboración del estudio, contó con tiempo programado para gestionar la recopilación, análisis y conclusiones que ameritó el estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Cocha Miranda, Armando Rafael (2015), *Satisfacción y productividad de los empleados del Banco internacional de la Ciudad de Ambato*, Universidad Técnica de Ambato (Ecuador). Dice: La satisfacción en el trabajo no es óptimo para realizar la labor planteada, pues en los diversos casos la forma de liderar con que opera el Banco Internacional de la Ciudad de Ambato, no permite que los colaboradores crezcan de la forma que ellos anhelan dentro de la institución, existiendo altos índices de insatisfacción lo cual viene causando desazón en los colaboradores, y una disminución en su productividad diaria. Se puede concluir que el cumplimiento laboral no es el apropiado dentro de dicha institución, pues se han generado problemas con el cliente debido a que no cuentan con los resultados esperados en las actividades y procesos realizados por los colaboradores, también se puede manifestar que afectan fuertemente la implementación de los objetivos y tareas planteadas por el Banco en materia de talento.

Díaz (2019) se observó que el nivel de cultura organizacional es un predictor del desempeño laboral en el personal de educación media superior de las comunidades de Bochil y Jitotol, Chiapas, México. Utilizando técnicas estadísticas y para la población considerada se concluye que, el nivel de cultura organizacional comprendido por colaboradores de estas organizaciones presenta una ascendencia positiva equilibrada en el grado de satisfacción laboral de los colaboradores de estas organizaciones en las escuelas secundarias superiores de las comunidades de Bochil y Jitotol, Chiapas, México; por tal motivo, se confirma a mayor nivel de cultura organizacional, mejor es el desempeño laboral percibido por el personal de las instituciones de

educación media superior de las comunidades de Bochil y Jitotol, Chiapas, México.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Trelles Chamba, Javier Ernesto y Varas Campos, Ader Gonzalo, (2017) “La vinculación del clima laboral y el desempeño de los empleados en la Ag. distribuidora servicios y representaciones dial S.R.L., Universidad de Trujillo”. Concluye: Se estableció que el 88.5% del ambiente laboral es regular y deficiente, pues los empleados no interactúan de manera directa con los líderes de cada Área, lo cual ocasiona que la comunicación sea malísima y del mismo modo la empresa no se preocupa en brindar oportunidades que los empleados solicitan. El trabajo de la Agencia Distribuidora DIAL S.R.L es calificado como medio, en este sentido, el 53.8% de los empleados lo considera de medio y el 38.5% bajo. Se encontró que no existe un vínculo directo entre el clima laboral y la productividad, validando en la empresa; a mayor productividad de los empleados, ellos tienen mejores condiciones de trabajo. Existen colaboradores que describen su desempeño como medio y bajo, en lo cual incluyen factores como las oportunidades de promoción y compensación.

Los empleados no están capacitados para desempeñar mejor sus funciones, no desarrollan todo el potencial de sus empleados.

Rojas (2020) El estudio tuvo como objetivo establecer si existe una correlación significativa entre la CO y el desempeño laboral de colaboradores en la Coop. Santo Cristo de Bagazan. Se usó la encuesta para recopilar información, mediante el cuestionario tipo Likert conformado por 16 preguntas, de los cuales 8 ellas fueron formulados para la variable CO, y 8 para la variable Desempeño laboral. Todo esto comprobó el vínculo directo entre la CO y el desempeño laboral en una escala moderada.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Luis Paul, Rojas Gutierrez (2017), Cultura Organizacional y la Calidad de servicio en el Banco de la Nación (BN), Universidad de Huánuco. Concluye: El estudio sobre la Cultura organizacional y la Calidad de servicio se realizó en el BN de Huánuco en el año 2017. Presentando las conclusiones generales siguientes: Se confirmó la Hipótesis Específica 1, la cual establece que el reconocimiento al esfuerzo incide en la calidad de servicio en el BN- Plaza Hco. 2017. Se encontró que la correlación era de 0,712. Cuanto mayor sea el esfuerzo reconocido, mayor será la calidad del servicio al público. Se confirmó la Hipótesis Específica 2, la cual establece que la comunicación y la integridad organizacional inciden en la calidad del servicio en la sede Huánuco del Banco de la Nación. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.300. Junto con una mejor comunicación e integridad organizacional, la calidad del servicio al cliente mejoró poco. Se confirmó la Hipótesis Específica 3 que establece que las relaciones interpersonales asertivas inciden en la calidad del servicio en el BN Sede Huánuco - 2017. La correlación que se encuentra entre ambas variables es de 0.205. A medida que las relaciones interpersonales se vuelven más asertivas, la calidad de servicio al cliente mejora. Se confirmó la Hipótesis Específica 4 según el cual el liderazgo incide en la calidad de servicio en el BN Sede Huánuco - 2017. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.401. Gracias al liderazgo, la experiencia del cliente mejora.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CULTURA ORGANIZACIONAL

La Real Academia Española, no cuenta con una definición para Cultura Organizacional, sin embargo, podemos encontrar un significado de los constructores por separados, mismos que detallamos a continuación. Empecemos por Cultura la cual es precisada como: "Conjunto de conocimientos que permite a alguien desarrollar su juicio crítico". También podemos adicionar de ella: "Conjunto de modos de vida

y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social, etcétera". Para el caso de la palabra, Organización la definición asignada es: "Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines". Encontramos muchas definiciones sobre la cultura organizacional, pero en el trabajo de investigación resaltaremos los autores más importantes, tales como:

Según Schein (1988), nos comenta; cultura como la base de los supuestos y dogmas básicos sostenidos y compartidos por los miembros de una organización. Sin embargo, esto señala que las suposiciones básicas y creencias subyacentes se dan inconscientemente, definiendo la visión que la organización tiene de su entorno y de ella misma.

Por otro lado, Chiavenato (2009), señala como un proceso sistemático de modificación estructural y cultura (...). Una actividad de aprendizaje muy compleja que tiene como objetivo cambiar las actitudes, valores, los comportamientos y estructuras en la organización, para que pueda adaptarse a los nuevos cambios.

Robbins Stephen (2009), indica que la Cultura Organizacional hace referencia a un sistema de valores compartidos por los socios, que hace la diferencia a una organización de otras. Dicha referencia de sentido común es un cumulo de particularidades apreciada por toda organización.

Kopelman (1990) conceptualiza la CO como un modelo complejo de creencias, perspectivas, opiniones, valores, cualidades y comportamientos compartidos entre personas que forman parte de la organización interactuando con el paso del tiempo.

Wilkins & Ouchi (1983), La CO obliga a todos los involucrados en la organización a desarrollar la comunidad a través del intercambio de experiencias. Siendo esta estrategia la fortaleza para lograr objetivos o preceptos comunes, dirigida por el líder y encaminados por la misión de

la organización, siendo ellos lo que nos facilitan las reglas que rigen los temas cognitivos y afectivos.

2.2.2. CARACTERÍSTICAS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Stephen p. Robbins (2009), Las investigaciones indican que existen siete características primordiales, que juntas encierran lo propio de la cultura en una organización.

- **Innovación y aceptación al riesgo:** Nivel de libertad brindada a los colaboradores para correr riesgos y ser solucionadores de problemas mediante nuevas ideas.
- **Atención al detalle:** Nivel minuciosidad brindada a los colaboradores, dentro del cual se espera por parte de ellos su capacidad de análisis, precisión y cuidado extremo en los detalles.
- **Orientación a resultados:** Nivel donde gerencia se fija en resultados o situaciones, en lugar de las metodologías y técnicas usados para obtenerlos.
- **Orientación a personas:** Nivel donde disposiciones de la dirección, ven el impacto que estas causarían sobre integrantes de la corporación.
- **Orientación a equipos:** Nivel donde diligencias del trabajo diario se organizan por equipos y no de manera individualizada.
- **Agresividad:** Nivel donde los colaboradores son competitivos y agresivos en contraposición al facilismo.
- **Estabilidad:** Nivel donde actividades organizacionales hacen hincapié en conservar el estado de confort en contraste con el desarrollo.

2.2.3. DIMENSIONES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Schein (1988) Cree que la cultura de una organización tiene tres niveles: Nivel I, contiene artefactos y creaciones que son visibles, pero a menudo no entendibles; siendo el nivel más observable de la cultura, comienza dado por el entorno físico y social. Donde es importante prestar atención a los lugares físico, tecnológica del grupo, comunicación

hablada y escrita, producciones artísticas y conducta expresa de todos los integrantes. Al ser un nivel visible la dificultad entender el “significado” de dichos artefactos es mayor, encontramos en este grupo la arquitectura, enseres, grupos de trabajo, uniforme de empleados, modelos de comportamientos, de documentos y anotaciones, dialecto, símbolos visibles, estilo, pautas de trabajo, etc. En el Nivel II, encontramos los valores y objetos significativos para los individuos; certezas de la naturaleza, realidad y la manera de conocerla. Siendo varios de estos confrontables con el medio físico o social y se “verifican” como respuesta a problemas. En el Nivel III, encontramos suposiciones básicas que encaminan el comportamiento de las personas; Cuando la respuesta a una dificultad vale repetidamente queda establecido, lo que al inicio es suposición, será progresivamente interpretada como algo real. Logrando ser tan aprobadas y por ende pequeñas son las modificaciones que permiten encontrar una unidad cultural. Ello determinará la confrontabilidad e indiscutibilidad. Haciéndolos inequívocos (No siendo vistos como “una” forma de adaptación, sino que son “la” forma.)

Las presunciones básicas a juicio de Schein se refieren a distintos ámbitos, los que tienen un alto nivel de profundidad. Estos ámbitos de las presunciones básicas se refieren a:

- Relación de la humanidad con la naturaleza (dominio, sumisión, Armonía, etc.)
- La naturaleza de la realidad y la verdad (que es real, que es un hecho, la verdad.)
- La naturaleza del género humano (naturaleza humana, buena, mala, perfectible.)
- La naturaleza de la actividad humana (activos, pasivos, autárquicos, fatalistas.)
- La naturaleza de las relaciones humanas (cooperación, competencia, individualista, asociativa, autoridad basada en la tradición, en el poder, en el carisma, en la ley, etc.)

Dimensiones de Cultura Organizacional según Schein.

Figura 1

Dimensiones de Cultura Organizacional según Schein (1988)

ARTEFACTOS	Tecnología, Esquemas tangibles	Visibles, pero con frecuencia no descifrables
VALORES	Comodidad y seguridad, Naturaleza del género humano, buen ambiente de trabajo en el equipo humano.	Alto nivel de consistencia
PRESENCIONES BASICAS	Relaciones sociales con el ámbito, naturaleza de la existencia en el tiempo y espacio, naturaleza de la actividad humana.	Dadas por sentada, invisibles preconsistentes.

A su vez Vargas (2007), comenta que en la cultura encontramos varias dimensiones entre las que citaremos:

- **Los valores:** Principio fundamental que rigen los empleados que trabajan juntos, buscando obtener objetivos similares dentro de su centro de labores.
- **Costumbres:** Es algo que realizamos de forma habitual o el conjunto de usos que posee un país o una persona, con lo cual logra ser diferente al resto.
- **Ritos:** Prácticas repetitivas de acciones que dicen y fortalecen los valores primordiales en una organización.
- **Historias:** Cuentos o anécdotas famosas, que aún son comentadas dentro de las empresas, mismos que narran hechos referentes a los fundadores, así como decisiones fundamentales que marcarán el porvenir de la empresa y toda la plana de líderes. La función primordial es plasmar el pasado en el presente". Robbins s. (1996).

2.2.4. ELEMENTOS DE LA CULTURA DESEADA

Para Cabrera (2006), lo que realmente debemos tener en cuenta en la Cultura anhelada es:

- **Misión, Visión, Objetivos:** Los objetivos y la misión deben ser claros, al grado en que cada miembro perciba con sencillez lo que como organización deseamos lograr o conservar. Apreciando las normas y conductas que deben existir.
- **Sistema de valores:** Filtrar de forma expresa, los valores anhelados; mismos que mantendrán el plan y no deben ser impuestos, sino consensuados por todos los miembros de la organización.
- **Hábitos de trabajo:** Se validan las principales funciones dentro del trabajo en el día a día, el cómo se gestionan las tareas en la empresa. El cómo se entiende y trata al público, cómo se genera y redacta un informe, el tipo de resultado, el alcance de distribución y más. Cómo se traslada o no los resultados de la gestión realizada desde que empieza hasta que termine el día, cómo se toleran los medios formales e informales de transmisión de hábitos.
- **Ritos y ceremonias:** Actos que presentan entorno al trabajo, cómo se motiva, cómo realiza un llamado de atención, cómo influenciamos en el comportamiento, reuniones, procesos de evaluación, el proceso de aprendizaje, orientación en que se toman las decisiones.
- **Organización, comunicación e información interna:** Cómo es la organización, los sistemas de información, la comunicación formal vertical y horizontal, su estructura organizativa y su congruencia con la estrategia, como apreciar los cambios en el clima cuando hay disfunción, entre otras.
- **Características de los directivos:** orientación en la toma de decisiones, vías a utilizar en la búsqueda de soluciones, conocimientos, autonomía, como expresar el poder, etc.

2.2.5. DESEMPEÑO LABORAL

La Real Academia Española, no presenta una definición para Desempeño Laboral. Sin embargo, podemos encontrar un significado de los constructores por separados, mismos que detallamos a continuación. Iniciando con la palabra Desempeño la cual se define como: Acción y

efecto de desempeñar o desempeñarse. Por otro lado, el término Laboral es definido como: Adj. Pertenciente o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social. Por lo tanto, podemos definir como desempeño laboral como la acción y efecto de realizar obligaciones un trabajo determinado.

Existe una gran variedad de definiciones presentadas por distintos autores, pero en el presente trabajo de investigación resaltaremos a los autores más relevantes en definir el desempeño laboral, tales como:

Robbins y Timothy (2013), el desempeño laboral es la gestión eficiente que un colaborador desarrolla en su trabajo, dentro de la institución, siendo lo más importante para el alcance de metas, creando en los colaboradores una acción motivante y agrado profesional. Para las empresas el desempeño indica la productividad de cada colaborador, en otras palabras, el potencial que tiene un trabajador para crear, innovar, fabricar, finalizar y gestionar trabajos en tiempos cortos, con esfuerzos mínimos y de alta excelencia, encontrándose fiscalizados por jefes inmediatos; dando como resultado un excelente desenvolvimiento y productividad en los encargos asignados.

Para Chiavenato (2009), el proceder del colaborador en la búsqueda de los objetivos planteados, representa el plan personal para conseguir las metas trazadas.

Considerando que el desempeño laboral enmarca propiedades que transforman al empleado en más productivos y eficaces desempeñando obligaciones, alineando las perspectivas que el empleado desea respecto a sus incentivos y motivaciones que la empresa facilite por el trabajo, siempre que se cumplan los objetivos.

2.2.6. IMPORTANCIA DEL DESEMPEÑO LABORAL

Robbins y Timothy (2013), desde hace un tiempo atrás, la gran mayoría de organizaciones simplemente fiscalizaban las funciones que

realizaba un colaborador, mientras que ahora existen 3 significativas actuaciones que forman el performance en el trabajo:

1. **Desempeño de la tarea:** hace referencia a la ejecución de las obligaciones que deben desarrollar en el trabajo, contribuyendo a la elaboración de un bien o un servicio con el fin de apoyar las carencias personales y a la de la organización.
2. **Civismo:** Va direccionado al tema psicológico para cada colaborador, buscando mejorar las formas de trato y el apoyo que puedan darse entre compañeros de trabajo con paciencia, proponiendo ideas constructivas, hablando temas positivos del trabajo para así alcanzar las metas planteadas.
3. **Falta de productividad:** Conciernen temas que perjudican la relación laboral entre empleador - empleado. Por lo general son actitudes y conductas las que van deteriorando el buen funcionamiento de la organización; como desfalcos, pésima comunicación afectando el clima laboral entre compañeros de trabajo; así como faltar repetidas veces a nuestro centro de labores, incitando la mala eficiencia en el trabajo.

Según Chiavenato (2009), los motivos primarios para evaluar el performance en los empleados, dentro de toda institución son:

- Facilita justificar ascensos, incrementos en los sueldos, traslados e incluso despidos de colaboradores.
- Facilitan la realización de feedbacks a los colaboradores, resaltando como va gestionando sus labores, que deberían mejorar respecto a su comportamiento, actitudes, habilidades y conocimientos.
- Hace más sencillo conocer lo que los jefes piensan de los colaboradores. Ya que por medio dichas evaluaciones de desempeño; los líderes utilizan la información como guía para aconsejar a los empleados.
- Gracias a estas evaluaciones se le informa a cada colaborador cómo va en sus labores, las opiniones que tienen de él sus jefes

inmediatos, aprovechando la ocasión para dar sugerencias que permitan mejorar el performance de sus colaboradores.

- También da una vista general del cómo se desempeñan sus colaboradores con respecto a las funciones asignadas.
- Dichas evaluaciones son necesarias pues utilizando apropiadamente las conclusiones del procedimiento, los colaboradores se sienten fundamentales en la organización, esto debido a ser considerados para todas aquellas decisiones de personal.

2.2.7. OBJETIVO DEL DESEMPEÑO LABORAL

Robbins y Timothy (2013), la meta principal, es reconocer que necesita la institución para el continuo crecimiento. Priorizando formación y desarrollo buscando mejorar sapiencias a los colaboradores y así su actuar sea el correcto frente a las labores asignadas; mejorando sus habilidades y capacidades lo más fuerte posible. Brindando Feedbacks constantes a empleados resaltando que la institución valora su performance.

2.2.8. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

Robbins y Timothy (2013), las dimensiones del desempeño laboral son las siguientes:

- **Capacidad laboral:** Es demostrada con la actitud que realiza el colaborador en una institución, medida por su experiencia, sapiencias, destrezas o razón que refleja en sus labores.
- **Desenvolvimiento:** Es la destreza que tenemos para involucrarnos en el desarrollo de las competencias y habilidades del colaborador buscando su mejora por medio de una comunicación frontal y con apertura; llegando así alcanzar niveles donde los colaboradores se conocerán a sí mismos ayudando a su excelencia personal y al bienestar al bienestar general.
- **Eficacia:** Precisa el procedimiento correcto sobre las labores dentro del lugar de trabajo mismas que desarrollamos para

conseguir las metas planteadas en la institución. Con la eficacia conseguimos conocer el performance personal de cada empleado.

- **Perfil del trabajador:** Está definida por el comportamiento y peculiaridades que vemos del colaborador dentro de la organización, sus acciones están orientadas a cuan identificado a nuestra institución se encuentre, así como al sexo y la edad. Del mismo modo, de acuerdo a Armijo (2011), en la Tabla N°2 muestra que las guías del desempeño laboral están basadas en cuatro dimensiones, conocidas como las “3 E”: Eficiencia, Economía, Eficacia; adicionando el indicador de Calidad.

Tabla 1

Definiciones y ejemplos de indicadores de desempeño según dimensión

DIMENSION	DEFINICION	INDICADORES EJEMPLO
EFICACIA	“Grado de cumplimiento de los objetivos trazados en la institución”.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Universo de beneficiario. ▪ Cantidad de alumnos que desisten del curso. ▪ Cantidad de alumnos que culminan el curso.
EFICIENCIA	“Producir la máxima cantidad de bienes o servicios según los recursos disponibles”.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cantidad de observaciones. ▪ Cantidad de problemas o metas resueltas por semestre o campaña; rotación de empleados. ▪ Cantidad de metas propuestos por el gerente o jefe. ▪ Costo total en cuanto al objetivo de metas.
ECONOMIA	“Capacidad para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros para cumplir los objetivos”.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incremento de gastos por fallas en los documentos. ▪ Ahorros generados por técnicas innovadoras para compras. ▪ Recursos exclusivos generados del gasto total de entidades nacionales y regionales, así como especializados. ▪ Ingresos percibidos por la recuperación del costo de servicios como por la venta de los mismos.
CALIDAD	“Capacidad para gestionar y solucionar de forma rápida y eficaz algún inconveniente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cantidad de intervenciones tardíos / Cantidad de demoras totales. ▪ Cantidad de documentación culminadas con errores.

que pueda presentar algún usuario”.

- Cantidad de errores cometidos Vs Cantidad de errores planificadas.
 - Cantidad de clientes felices con la atención y calidad del servicio Vs el total de clientes
-

Fuente: Basado de planificación e indicadores Armijo m. (2011).

2.2.9. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Davis y Newtrom (1999), sostienen que compañías de servicios, para conseguir brindar una atención excelente al público, deberían tomar en cuenta elementos que inciden y se correlacionan de manera directa al performance de los empleados, de los cuales vienen siendo considerados los siguientes:

- **Satisfacción del trabajo:** en referencia a o indicado Davis y Newtrom (1999), proponen que es un cúmulo de emociones propicios o perjudiciales con los que el colaborador distingue su trabajo, mismos que se manifestaran en ciertas actitudes laborales, las cuales son vinculadas con el entorno de trabajo y contexto laboral; dichas cualidades ayudan a los líderes a presagiar los posibles resultados a batallar en el comportamiento futuro.
- **Autoestima:** Tema importante a tratar, debido a que es un sistema de carencias en toda persona, mostrando la necesidad de alcanzar un puesto relevante en la organización, o el anhelo a ser reconocido en el entorno laboral. La autoestima toma mucha relevancia en trabajos que brindan algún beneficio u oportunidad a colaboradores para lucir sus destrezas. En relación con el trabajo constante, la autoestima es un elemento importantísimo, pues ante situaciones complicadas debemos superar incluso depresiones. Entendiendo que es la autoestima quien regula el equilibrio de emociones y sentimiento.
- **Trabajo en equipo:** Lo relevante a considerar es que el trabajo de los colaboradores logra mejoras siempre y cuando tengan contacto directo con sus clientes, o si son parte de un grupo de trabajo donde se pueda fiscalizar su calidad. Siempre que los colaboradores se

juntan y solucionan varias necesidades, terminan generando un mecanismo firme de interacciones; creando así lo que se conoce como equipo de trabajo. Dentro de dichas interacciones desarrollan algunos pasos a seguir, como la adaptación del grupo, la igualdad de sus socios, la aparición del liderazgo, pautas de comunicación, etc.

2.2.10. MÉTODO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Para Robbins y Timothy (2013), Los sistemas para evaluar de performance de un empleado suelen variar de una institución a otra, pues cada entidad construye propias políticas y métodos de evaluación.

- **Método de escalas Gráficos:** Suele ser el más Habitual y conocido por su simplicidad. Dicho método evalúa el desempeño de los colaboradores con elementos ya descritos e investigados; sin embargo, una de las fallas más relevantes es que está atada a desaciertos, pues cada individuo observa y analiza los diversos escenarios según su “campo psicológico”, dicho análisis, equivoca a los fiscalizadores, llevándolos hacia estereotipos, asumiendo que un colaborador destacado es perfecto en todo ámbito.
- **Método de elección forzada:** Valora el trabajo personal mediante expresiones opcionales, que relatan el tipo de desempeño personal. Dichas expresiones se encuentran conformadas más de dos frases, y el calificador debe seleccionar entre una o dos de ellas, donde la frase seleccionada debería brindar mayor información sobre el trabajo del evaluado, de ahí el nombre “elección forzada”.
- **Método de investigación de campo:** Se encuentra a cargo del jefe o líder, siendo el encargado de evaluar el performance del colaborador, bajo la guía de un entendido en el tema. El guía visita cada canal de la empresa para conversar con los líderes sobre el trabajo de sus empleados; dejando claro el nombre de “investigación de campo”.

- **Método de incidentes críticos:** Dicho sistema sostiene que el comportamiento de un colaborador es capaz de crear resultados buenos (éxito) o malos (fracaso) dentro de cualquier área en la empresa. Este procedimiento basa sus hechos en que la conducta de un individuo presenta características exageradas las cuales pueden llevarnos al éxito o al fracaso.
- **Métodos de frases descriptivas:** dicho método radica en evaluar el trabajo de cada colaborador a través de expresiones descriptivas y a diferencia del método de elección forzada aquí no se necesita escoger alguna expresión, pues solo es necesario respuestas de tipo "Si (+) o No (-)" Todos los métodos podrán ser aplicados mediante una sistematización común o particular, y mediante ello lograremos que una evaluación centrada alcance los objetivos organizacionales.

2.2.11. BENEFICIOS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Según Chiavenato (2009), En una evaluación de desempeño siempre serán los más beneficiados la institución, los líderes y los empleados.

a) Beneficios para el jefe

- Contar con una vista superior del trabajo y conducta de los colaboradores, basando la evaluación a factores y variables determinados, y así contar con una metodología de control apta de neutralizar la imparcialidad.
- Gestionar escalas y habilidades, dirigidas a revalorar el modelo de trabajo de sus empleados.
- Mejorar la comunicación directa con sus empleados, logrando hacer que los subordinados comprendan que la metodología de evaluación de desempeño es una técnica imparcial, la cual permitirá conocer cuál es su performance.

b) Beneficios para el Subordinado

- Tener los lineamientos claros, conociendo lo que más valora la empresa respecto a la conducta y desempeño.
- Mantenerme informado sobre cuanta expectativa tienen mis líderes sobre mi trabajo, luego de las evaluaciones realizadas.
- Estar al tanto sobre las guías y reglas establecidas por mis líderes, para lograr un mejor trabajo.
- Tener un mejor conocimiento sobre mis avances y mis fallas, gracias a los feedbacks recibidos.

c) Beneficios para la Organización

- Se podrá contar con los resultados de desempeño de cada colaborador siempre a la mano, sin la necesidad de esperar un determinado tiempo para obtener dichas respuestas. Logrando así conocer el aporte individual por colaborador.
- Hace mucho más sencillo ubicar a colaboradores que requieran capacitación o actualizaciones en determinados temas y actividades, y del mismo modo se podrá ubicar a los colaboradores aptos para algún crecimiento profesional (ascenso traslado según sea su requerimiento).
- Mayor dinamismo para el crecimiento profesional, y a sus políticas internas; promoviendo mayor producción y perfeccionando las relaciones laborales.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Procederemos a detallar conceptos, variables y demás aspectos que fueron considerados para el desarrollo de esta investigación:

- **Cultura organizacional:** Según Schein (1988) nos comenta; cultura como la base de los supuestos y dogmas básicos sostenidos y compartidos por los integrantes de una institución. Sin embargo, esto señala que las suposiciones Básicas y creencias subyacentes se dan inconscientemente, definiendo la visión que la organización tiene de su entorno y de ella misma.

- **Desempeño laboral:** Para Chiavenato (2009) la conducta del empleado en el logro de las metas planteadas, representa el plan individual para conseguir dichos metas.
- **Habilidades interpersonales:** Robbins y Timothy (2013), dichas habilidades en el trabajo están relacionadas al balance que tenemos para interactuar con nuestros líderes o compañeros de trabajo, pues algunos colaboradores cuentan con esta habilidad desarrollada mientras otros colaboradores requieren de entrenamiento para mejorar la fluidez al comunicarse.
- **Evaluación del Desempeño:** Para Robbins y Timothy (2013), Las técnicas para evaluar el desempeño suelen ser distintas en cada organización, porque toda organización cuenta con reglamentos y metodologías particulares para evaluar el desempeño del colaborador.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

La Cultura organizacional se vincula positivamente en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Los artefactos de la cultura organizacional se vinculan positivamente en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023.
- Las creencias y valores de la cultura organizacional inciden positivamente en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023.
- Los supuestos básicos de la cultura Organizacional se vinculan positivamente en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Cultura Organizacional.

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Desempeño laboral de los Asesores de Clientes.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE INDEPENDIENTE (X): CULTURA ORGANIZACIONAL	Artefactos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tecnología ✓ Esquema de conducta visible y audibles ✓ Infraestructura 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cree usted que el Bcp Plaza Huánuco, maneja programas adecuados que facilitan el trabajo de los Asesores hacia los clientes? ¿Los Asesores cuentan con roles y responsabilidades específicos? ¿Considera usted que el área de trabajo, ventilación e iluminación son adecuados?
	Creencias y valores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Innovación ✓ Logro de objetivos ✓ Misión y visión ✓ Protocolo de atención al cliente ✓ Amonestaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Diría Usted que el Bcp cuenta con herramientas informáticas y tecnológicas actualizadas para el cumplimiento de los objetivos? ¿Cree usted que el Bcp Plaza Huánuco fomenta el trabajo en equipo? ¿Cree usted que para el Bcp Plaza Huánuco lo más importante es el cumplimiento de metas? ¿Conoce usted la misión y visión del Bcp? ¿El Bcp plaza Huánuco utiliza sanciones ante alguna falta? ¿En cuanto a los productos y servicios que ofrece el Bcp, estas son verificables para el cumplimiento de metas del cada Asesor? ¿Los Asesores cuentan con protocolos de atención al cliente?
	Supuestos Básicos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ambiente de cooperación ✓ Autonomía de decisiones ✓ Actitud frente a procesos de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Existe vinculo o unión entre todo el equipo de trabajo? ¿Dirías que existe una fuerte competencia entre los Asesores de clientes? ¿Percibe usted que tiene la autonomía para tomar decisiones relacionadas a su trabajo como Asesor? ¿Usted está dispuesto(a) a colaborar en procesos que contribuyan de forma positiva al Bcp?
VARIABLE DEPENDIENTE (Y): DESEMPEÑO LABORAL	Desenvolvimiento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Competencias particulares ✓ Comunicación lineal y transparente 	<p style="text-align: center;">Preguntas Dirigidas al Gerente</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cree que los Asesores se esfuerzan en responder las inquietudes de los clientes? ¿Cree que los Asesores conocen a detalle el tipo de producto solicitado por el cliente?

Capacidad Laboral	✓	Cargo Actual	¿Los asesores se muestran optimistas en sus puestos de trabajo?
	✓	Capacitaciones	¿Los Asesores responden de manera productiva las capacitaciones semanales que realiza el Bcp, para el cumplimiento de metas?
	✓	Trabajo en equipo	¿Cree que los Asesores optan por un trabajo personal antes que el grupal?
Eficacia	✓	Apreciación del trabajo	¿Los Asesores logran las metas planeadas por el Bcp? ¿Los Asesores manejan de forma eficaz el tiempo de trabajo, para el cumplimiento de las metas?
	✓	Planteamiento de metas	¿En la realización del trabajo los Asesores utilizaban adecuadamente la base de datos que le proporcionaba el Bcp, para la venta de los productos?
	✓	Manejo del cargo actual	¿Los Asesores tienen total conocimiento sobre sus roles y responsabilidades?

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta tesis tiene una tipología descriptiva, Sampieri (2011), esto a raíz de obtener toda la información de primera mano desde la zona de estudio.

3.1.1. ENFOQUE

Esta tesis presenta rumbo cualitativo, según Sampieri (2011), “Dicho rumbo propone unión de la ciencia, utilizando una metodología exclusiva, logrando alcanzar la misma de las ciencias exactas y naturales”.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Investigación Descriptiva: Es descriptiva, Según Tamayo (2010),” En su libro Proceso de Investigación Científica, el estudio descriptivo abarca descripción, búsqueda, observación y comentarios de la naturaleza actual, y la formación o pasos de los fenómenos. La perspectiva se crea de resultados dominantes o sobre un conjunto de individuos, conjunto de cosas, manejados en presente. Se tuvo como objetivo describir las características esenciales de un fenómeno en un determinado momento”. Investigación Correlacional: Es correlacional, según Hernández (2010) Esta investigación tiene como fin saber la relación existente entre dos o más definiciones, niveles o variables en un contexto en especial. Por lo general se estudian la relación entre cuatro a más variables, sin embargo de manera excepcional se analizan la relación entre dos de ellas. Del mismo modo llega a ser correlacional porque determinará el vínculo que hay entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú Plaza Huánuco.

3.1.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Investigación no experimental: El grado de búsqueda utilizado; fue la investigación no empírica, esto a raíz de que las variables no fueron manejadas y nos basamos solo en el análisis de los hechos tal cual acontecieron.

Investigación transversal descriptiva: Es Transversal, según Hernández (2010) Los modelos de investigación transversal recogen datos de un determinado momento. Donde la finalidad es mencionar variables y estudiar la relación en el instante donde los datos fueron recogidos.

El modelo transversal fue descriptivo porque tenía como meta estudiar la incidencia que tiene la cultura organizacional con el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes, también porque el proceso consistió en medir la muestra y facilitar su descripción. Por ende, fueron de naturaleza descriptivos.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Lilia (2015), El estudio se realizará a un conjunto de personas, que cuentan con ciertas cualidades, que son observables en un lugar determinado. Por lo tanto, la población estará conformada por 18 sujetos.

Tabla 2

Distribución de la Población

Agencia	Nro. Asesores
Ag. Huánuco	10
Agencia Real Plaza Huánuco	4
Asesores de clientes Trainee	3
Gerente de Agencia	1
Total	18

Entonces la población es:

$$N = 18$$

3.2.2. MUESTRA

Hernandez et al. (2014). Se entiende como la dimensión de los individuos, siendo este parte de la población.

Debido al tamaño de la población, se realizará la investigación tomando en cuenta todos los elementos; entendiéndose que la muestra es del mismo tamaño que la población; no depende de la probabilidad, sino de los motivos vinculados con el investigador. Para este caso y a conveniencia del Investigador se tomará en cuenta la siguiente muestra:

$$n = 17$$

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos esenciales, se manejaron diversos instrumentos y métodos que nos permitieron acopiar datos de los diversos indicadores del tema de investigación.

3.3.1. TÉCNICA

El método utilizado para recaudar información, fueron la encuesta que fue aplicada a un conjunto de individuos, las cuales son pertenecientes a la muestra. (Abascal & Esteban 2005)

La Encuesta: Para juntar datos exactos sobre nuestra muestra, en este caso en particular, Esto nos concederá ahondar el análisis de las variables. (Candil, 2015).

3.3.2. INSTRUMENTOS

Cuestionario: Es una pieza que permite juntar datos en una Tabla de encuestas que contiene una serie de preguntas que parte de la muestra (Arribas, 2004).

3.4. TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

3.4.1. ESTADÍSTICA

Brinda la facilidad seleccionar, calcular, observar y sintetizar información numérica que obtendremos de forma metodológica de manera que relacionen con mayor precisión las variables estudiadas haciendo ágil su lección e interpretación sobre los fenómenos revisados en la muestra.

3.4.2. PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Estaremos utilizando; Software estadísticos SPSS y presentándolo por medio de cuadros y gráficos estadísticos para una sencilla comprensión.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Variable 1: Cultura Organizacional

Tabla 3

¿Cree usted que el Bcp Plaza Huánuco, maneja programas adecuados que facilitan el trabajo de los Asesores hacia los clientes?

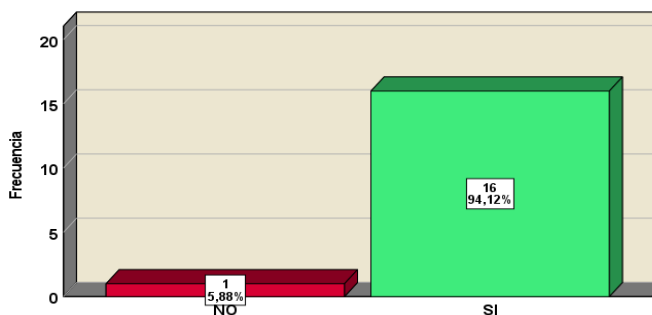
Dimensión: Artefactos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	1	5,9	5,9	5,9
	SI	16	94,1	94,1	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2023.

Figura 2

¿Cree usted que el Bcp Plaza Huánuco, maneja programas adecuados que facilitan el trabajo de los Asesores hacia los clientes?



Fuente: Tabla 3.

Interpretación

Según la Figura 2; el **94.12%** de asesores de clientes manifiestan que el BCP plaza Huánuco maneja programas adecuados que facilitan el trabajo hacia clientes, del mismo modo el **5.88%** indica que el BCP plaza Huánuco no maneja programas adecuados que facilitan el trabajo hacia clientes.

Con dicha pregunta logramos identificar que el porcentaje de respuestas "SI"; corresponde a los asesores cuya experiencia laboral no se basa únicamente en el BCP sino también en otras instituciones, mientras que los

asesores cuya respuesta es “NO”; pertenecen a colaboradores cuya única experiencia profesional se basa al BCP.

Concluyendo que la tecnología brindada por el BCP es más valorada por asesores cuya única experiencia laboral no se basa al BCP.

Tabla 4

¿Los Asesores cuentan con roles y responsabilidades específicos?

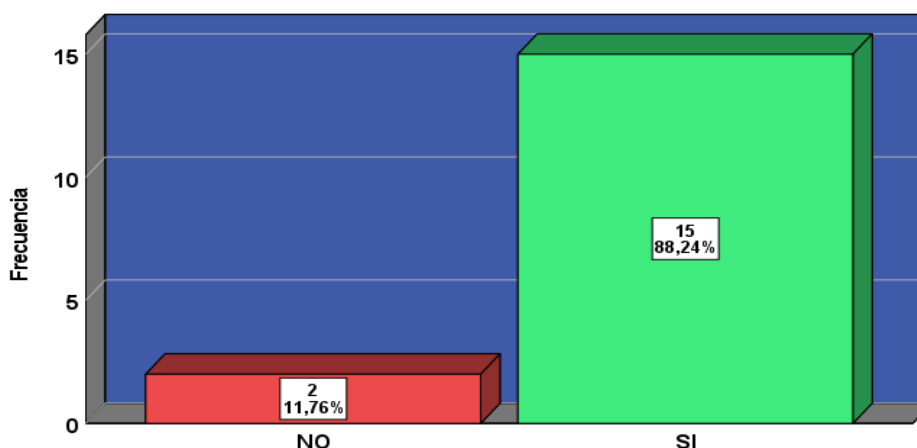
Dimensión: Artefactos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	2	11,8	11,8	11,8
	SI	15	88,2	88,2	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2023.

Figura 3

¿Los Asesores de clientes cuentan con roles y responsabilidades específicos?



Fuente: Tabla 4.

Interpretación

Según la Figura 3; el **88.24%** de los asesores de clientes manifiestan que cuentan con roles y responsabilidades específicas, mientras que el **11.76%** señalan desconocer sus roles y responsabilidades específicas.

Mediante dicha pregunta logramos identificar que los asesores que señalan conocer sus roles y responsabilidades son colaboradores cuya experiencia en el puesto es mayor a 18 meses. Mientras que los que indican

no conocer a detalle sus roles y responsabilidades son asesores que llevan menos de 12 meses en el puesto.

Tabla 5

¿Considera usted que el área de trabajo, ventilación e iluminación son adecuados?

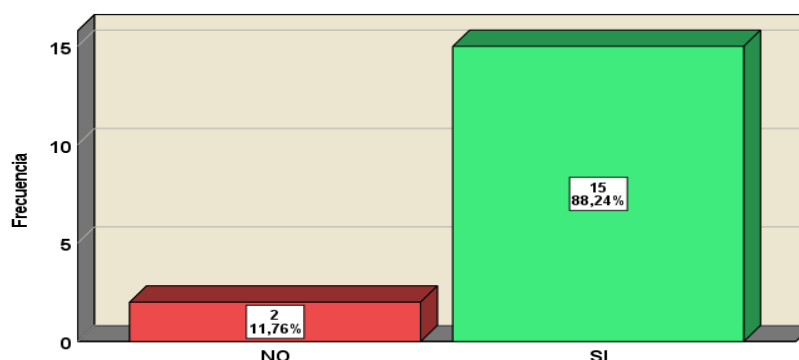
Dimensión: Artefactos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	2	11,8	11,8	11,8
	SI	15	88,2	88,2	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2023.

Figura 4

¿Considera usted que el área de trabajo, ventilación e iluminación son adecuados?



Fuente: Tabla 5.

Interpretación

Según la Figura 4; el **88.24%** de los asesores de clientes manifiestan que el área de trabajo, ventilación e iluminación son adecuados, mientras que el **11.76%** señalan que el área de trabajo, ventilación e iluminación no son adecuados. Con dicha pregunta logramos identificar que los asesores que señalan contar con un área de trabajo, ventilación e iluminación adecuada son colaboradores cuyo módulo de trabajo cuentan con una excelente ubicación, ventilación e iluminación. Mientras que los asesores que señala no contar con un área de trabajo, ventilación e iluminación adecuada son colaboradores cuyas ubicaciones no los favorecen, pues si bien es cierto no carecen de todo lo indicado en la pregunta, entienden que su ubicación no es la idónea. También comentan que, ante algún desperfecto en el área de trabajo, el equipo encargado de solucionar dichos impases brinda solución respetando

sus tiempos de atención los cuales pueden llegar a extenderse hasta en 72 horas ocasionando así la mala percepción de no contar con mobiliario adecuado.

Tabla 6

¿Diría Usted que el Bcp cuenta con herramientas informáticas y tecnológicas actualizadas para el cumplimiento de los Objetivos?

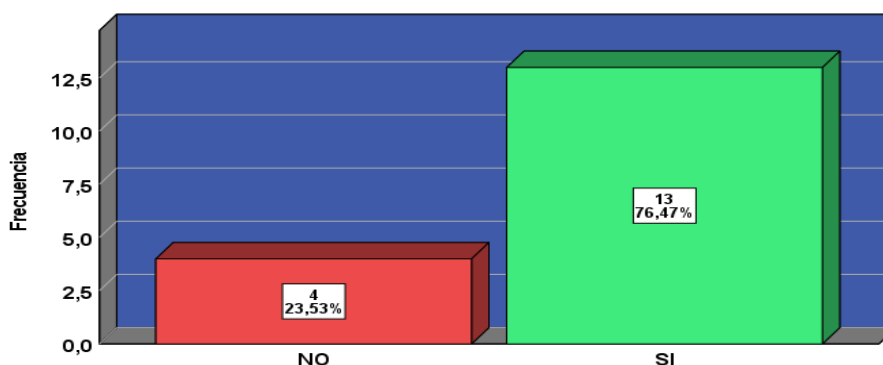
Dimensión: Creencias y Valores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	4	23,5	23,5	23,5
	SI	13	76,5	76,5	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2023.

Figura 5

¿Diría Usted que el Bcp cuenta con herramientas informáticas y tecnológicas actualizadas para el cumplimiento de los Objetivos?



Fuente: Tabla 6.

Interpretación

Según la Figura 5; el **76.47%** de asesores de clientes manifiestan que el BCP cuenta con herramientas informáticas y tecnológicas actualizadas para el cumplimiento de los objetivos, mientras que el **23.53%** señalan que el BCP no cuenta con herramientas informáticas y tecnológicas actualizadas para el cumplimiento de los objetivos. Entendiéndose que, los asesores que se encuentran de acuerdo con dicha pregunta son porque conocen a detalla todas las herramientas informáticas y tecnológicas facilitadas por el BCP, debido a la experiencia en el puesto. Mientras que los asesores que se encuentran en desacuerdo con dicha pregunta son porque desconocen de la

variedad de herramientas informáticas y tecnológicas facilitadas por el BCP, esto debido a la inexperiencia en el puesto, así como a la falta de curiosidad por aprender de toda la gama de herramientas ofrecidas por el BCP.

Tabla 7

¿Cree usted que el Bcp Plaza Huánuco fomenta el trabajo en equipo?

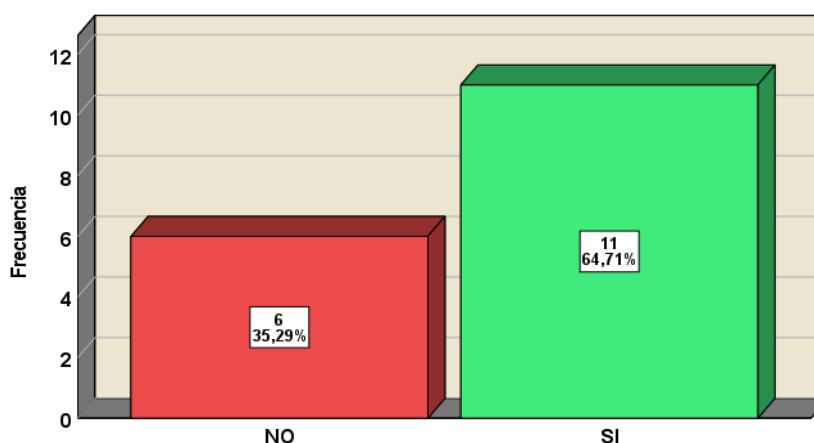
Dimensión: Creencias y Valores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	NO	6	35,3	35,3	35,3
	SI	11	64,7	64,7	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2023.

Figura 6

¿Cree usted que el Bcp Plaza Huánuco fomenta el trabajo en equipo?



Fuente: Tabla 7.

Interpretación

Según la Figura 6; el **64.71%** de los asesores de clientes manifiestan que el BCP fomenta el trabajo en equipo, mientras que el **35.29%** señalan que el BCP no fomenta el trabajo en equipo. Con dicha pregunta logramos identificar que los asesores que señalan manifestar que el BCP plaza Huánuco fomenta el trabajo en equipo, son asesores que llevan más de 4 años en el puesto y comentan que antes de la pandemia, el BCP realizaba diversos talleres y reuniones de camaradería buscando unificar equipo de trabajo. Mientras que los asesores que señalan que el BCP plaza Huánuco no fomenta el trabajo en equipo, son asesores que llevan menos de 3 años en el puesto y comentan que desde que logran ser asesores de clientes, lo único que hacen es trabajar

duro para conseguir el objetivo planteado por la organización, sin tener un espacio y tiempo brindado por el BCP para fomentar el trabajo en equipo.

También expresan estar en desacuerdo con dicha premisa, pues algunos compañeros no tienen la predisposición de apoyar al resto del equipo (ya sea con alguna duda, o con procedimientos complicados en el caso de los más experimentado) y que simplemente velan por cumplir su objetivo individual más no los objetivos como equipo.

Tabla 8

¿Cree usted que para el Bcp Plaza Huánuco lo más importante es el cumplimiento de metas?

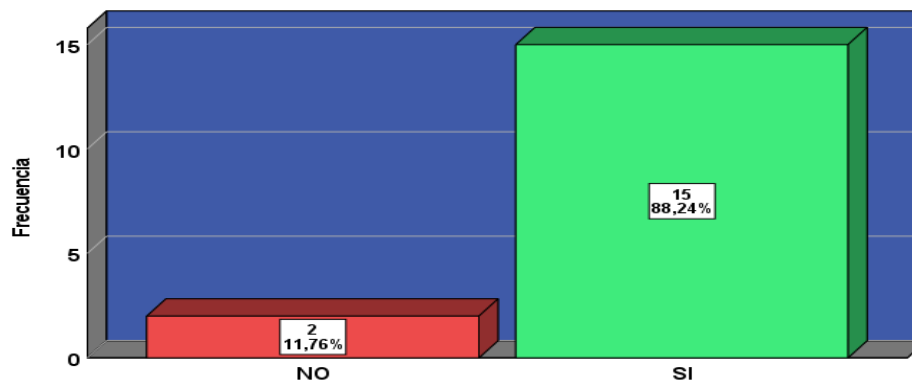
Dimensión: Creencias y Valores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	2	11,8	11,8	11,8
	SI	15	88,2	88,2	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2023.

Figura 7

¿Cree usted que para el Bcp Plaza Huánuco lo más importante es el cumplimiento de metas?



Fuente: Tabla 8.

Interpretación

Según la Figura 7; el **88.24%** de asesores de clientes manifiestan que para el BCP plaza Huánuco lo más importante es el cumplimiento de las metas, mientras que el **11.76%** señalan que para el BCP plaza Huánuco lo más importante no es el cumplimiento de las metas. Con dicha pregunta logramos identificar que los asesores que señalan que para el BCP lo más importante es el cumplimiento de las metas, comentan que esto se debe a la competencia con otras agencias, y al performance que quieren mostrar en su

trabajo. Mientras que los asesores que señalan que para el BCP lo más importante no es el cumplimiento de las metas, son asesores relativamente nuevos y a quienes dentro del BCP se les conoce como asesores Trainee, Comentan que al no encontrarse oficialmente dentro de un equipo medible ellos no sienten la presión como el equipo de asesores titulares.

Tabla 9

¿Conoce usted la misión y visión del BCP?

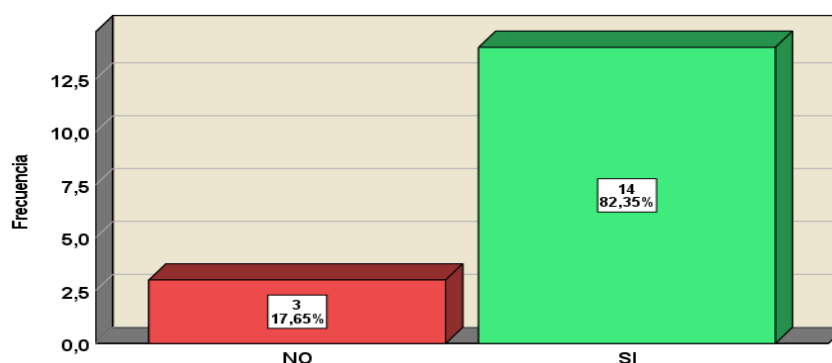
Dimensión: Creencias y Valores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	3	17,6	17,6	17,6
	SI	14	82,4	82,4	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2023.

Figura 8

¿Conoce usted la misión y visión del BCP?



Fuente: Tabla 9.

Interpretación

Según la Figura 8; el **82.35%** de asesores de clientes manifiestan que conocen la misión y visión del BCP, mientras que el **17.65%** señalan no conocer la misión y visión del BCP. Con dicha pregunta logramos identificar que los asesores que manifiestan conocer la misión y visión del BCP, son colaboradores experimentados en el puesto y a raíz de estar muchos años desempeñándose como asesores de clientes se encuentran al tanto de dicha información. Mientras que los asesores que manifiestan no conocer la misión y visión del BCP, son colaboradores relativamente nuevos sin embargo no dejan de expresar que esto también se debe a la falta de interés por parte de

ellos en conocer su empresa y por la falta de interés por parte de sus líderes en no compartir dicha información de manera periódica.

Tabla 10

¿El Bcp plaza Huánuco utiliza sanciones ante alguna falta?

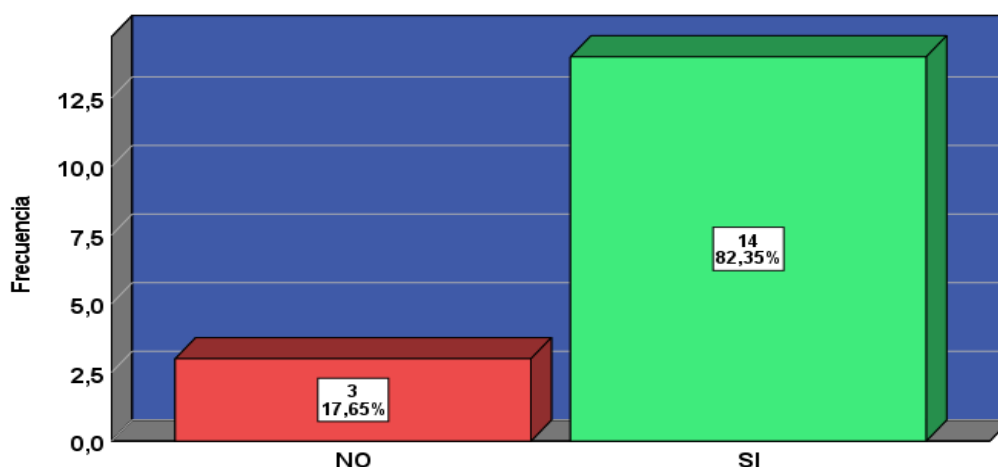
Dimensión: Creencias y Valores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	3	17,6	17,6	17,6
	SI	14	82,4	82,4	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2023.

Figura 9

¿El Bcp plaza Huánuco utiliza sanciones ante alguna falta?



Fuente: Tabla 10.

Interpretación

Según la Figura 9; el **82.35%** de los asesores de clientes manifiestan que el BCP utiliza sanciones ante alguna falta, mientras que el **17.65%** señalan el BCP no utiliza sanciones ante alguna falta. Con dicha pregunta logramos identificar que los asesores que indican que el BCP plaza Huánuco utiliza sanciones ante alguna falta, son colaboradores titulares, pues son ellos quienes están en constantes fiscalizaciones por parte del BCP y ante alguna falta son sancionados. Mientras que los asesores que manifiestan que el BCP plaza Huánuco no utiliza sanciones ante alguna falta, son colaboradores Trainees, pues ellos al no ser medidos en todos los roles y responsabilidades

como un asesor de clientes titular tienen la percepción de que el BCP plaza Huánuco no sanciona ante alguna falta.

Tabla 11

¿En cuanto a los productos y servicios que ofrece el BCP, estas son verificables para el cumplimiento de metas de cada Asesor?

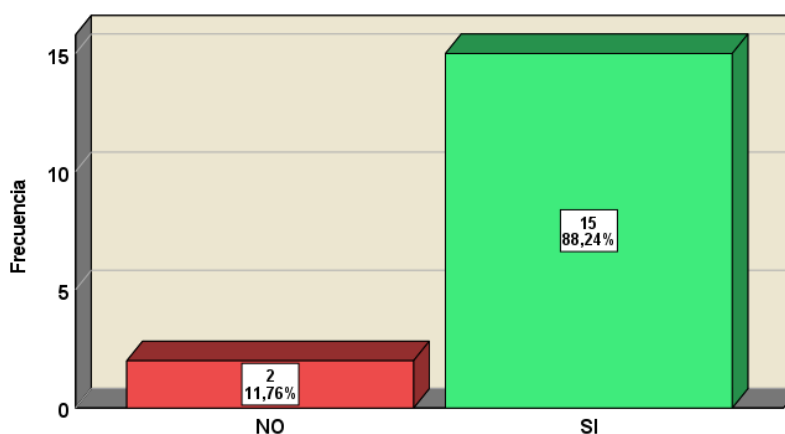
Dimensión: Creencias y Valores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	2	11,8	11,8	11,8
	SI	15	88,2	88,2	100,0
Total		17	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2023.

Figura 10

¿En cuanto a los productos y servicios que ofrece el BCP, estas son verificables para el cumplimiento de metas de cada Asesor?



Fuente: Tabla 11.

Interpretación

Según la Figura 10; el **88.24%** de los asesores de clientes comunican que los productos y servicios que ofrece el BCP son verificables para el cumplimiento de metas de cada Asesor, mientras que el **11.76%** señalan los productos y servicios que ofrece el BCP no son verificables para el cumplimiento de metas de cada Asesor. Con dicha pregunta logramos identificar los que creen que son verificables para el cumplimiento de metas de cada Asesor, son colaboradores titulares y con experiencia en el puesto mayor a 12 meses, pues desde su desempeño como asesor se percatan que los productos del portafolio de asesores son verificables en el cumplimiento de las metas.

Mientras que dos asesores comunican que no son verificables para el cumplimiento de metas de cada Asesor, son colaboradores Trainees, pues su inexperiencia en el puesto de asesor de clientes le da una mala percepción creyendo que los productos y servicios que ofrece el BCP no son verificables para el cumplimiento de metas.

Tabla 12

¿Los Asesores cuentan con protocolos de atención al cliente?

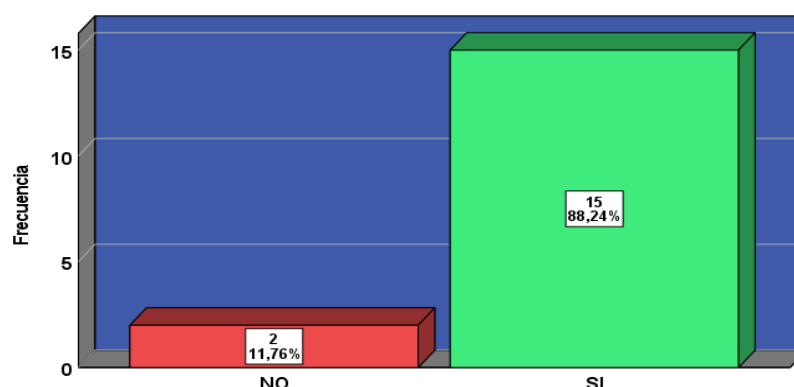
Dimensión: Creencias y Valores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	2	11,8	11,8	11,8
	SI	15	88,2	88,2	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2023.

Figura 11

¿Los Asesores cuentan con protocolos de atención al cliente?



Fuente: Tabla 12.

Interpretación

Según la Figura 11; el **88.24%** de Asesores cuentan con protocolos de atención al cliente, mientras que el **11.76%** señalan los Asesores no cuentan con protocolos de atención al cliente. Se logra identificar que los colaboradores que se encuentran a favor de dicha pregunta, son colaboradores titulares y con experiencia mayor a 8 meses, pues comentan que antes de la pandemia el banco estaba mucho más enfocado en cumplir los protocolos de atención al cliente, tanto así que periódicamente eran evaluados al respecto. Por otro lado, se logra identificar que los colaboradores

que indican no contar con protocolos de atención al cliente son nuevamente los asesores relativamente nuevos o Trainees esto a raíz de tantos cambios de procedimientos y protocolos ocasionados por la pandemia vivida en el 2020, a esto se suma la falta de comunicación por parte de sus jefaturas quienes no hacen hincapié ante alguna modificación en dichos procesos.

Tabla 13

¿Existe vinculo o unión entre todo el equipo de trabajo?

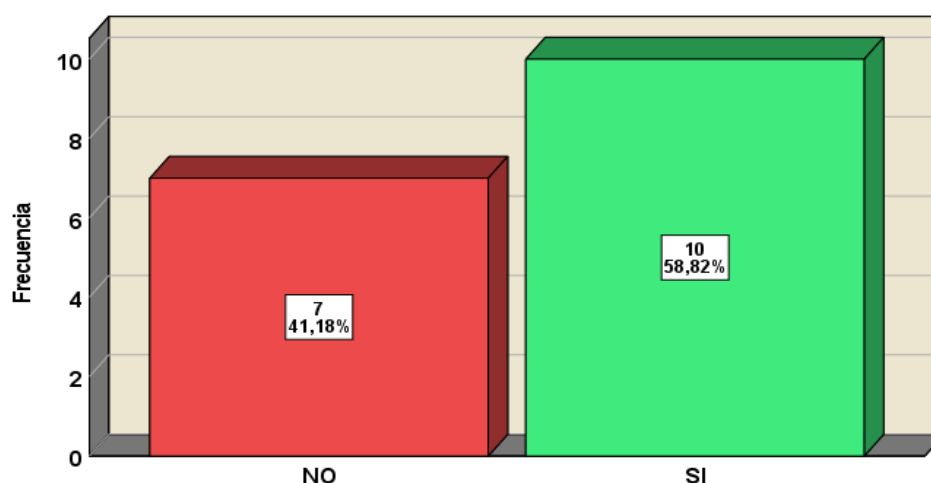
Dimensión: Supuestos Básicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	7	41,2	41,2	41,2
	SI	10	58,8	58,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2023.

Figura 12

¿Existe vinculo o unión entre todo el equipo de trabajo?



Fuente: Tabla 13.

Interpretación

Según la Figura 12; el **58.82%** cree que existe vinculo o unión entre todo el equipo de trabajo, mientras que el **41.18%** señalan que no existe vinculo o unión entre todo el equipo de trabajo. Logramos validar que los asesores que aceptan que existe un vínculo entre todo el equipo de trabajo, son colaboradores por lo general extrovertidos y quienes en su día a día ven el trabajo enfocado mucho a la comunicación con todos los miembros del equipo, ellos se caracterizan por llevarse muy bien con todos. Mientras que

los asesores que expresan la negativa a dicha pregunta, comentan que esto se debe a raíz que cada colaborador se preocupa de manera individual al logro de sus objetivos, dejando de lado en muchas ocasiones la comunicación y la interrelación entre compañeros de trabajo.

Tabla 14

¿Dirías que existe una fuerte competencia entre los Asesores?

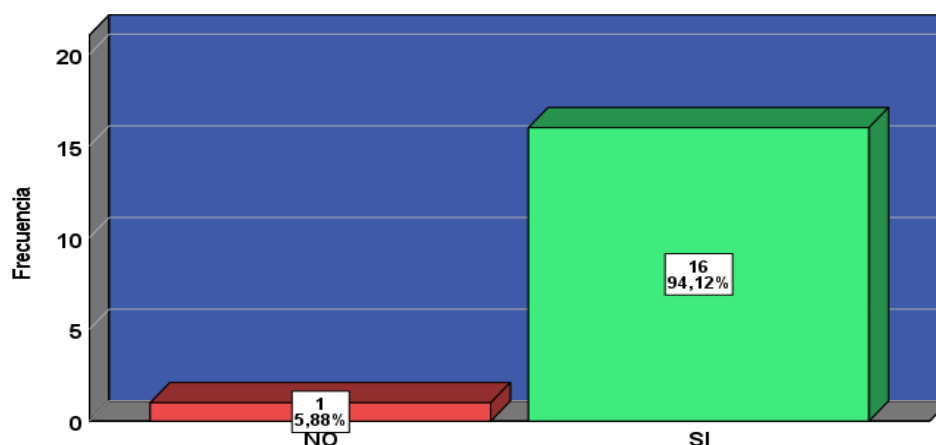
Dimensión: Supuestos Básicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	1	5,9	5,9	5,9
	SI	16	94,1	94,1	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2023.

Figura 13

¿Dirías que existe una fuerte competencia entre los Asesores?



Fuente: Tabla 14.

Interpretación

Según la Figura 13; el **94.12%** cree que existe una fuerte competencia entre los Asesores, mientras que el **5.88%** señalan que no existe una fuerte competencia entre los Asesores. Los asesores que expresan la existencia de una fuerte competencia entre asesores, resaltan que esto se debe a raíz de las metas elevadas que el BCP les pone mes tras mes, dando pie a una lucha por lograr los objetivos individuales. Mientras que la asesora que rechaza la pregunta comenta que para ella no existe una fuerte competencia entre los asesores debido a que recibe y da apoyo a todos sus compañeros por igual.

Tabla 15

¿Percibe usted que tiene la autonomía para tomar decisiones relacionadas a su trabajo como Asesor?

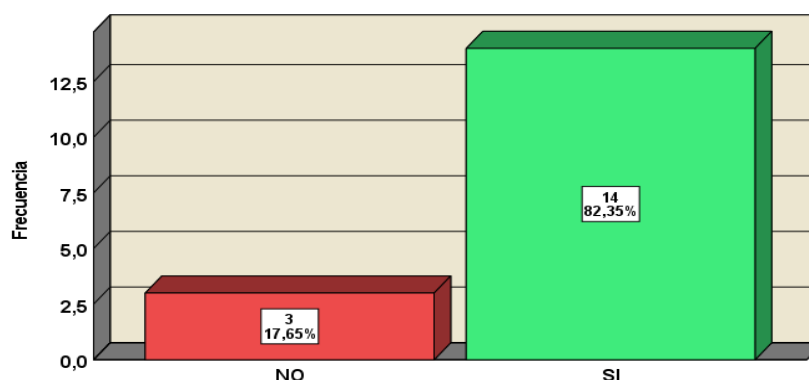
Dimensión: Supuestos Básicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	3	17,6	17,6	17,6
	SI	14	82,4	82,4	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2023.

Figura 14

¿Percibe usted que tiene la autonomía para tomar decisiones relacionadas a su trabajo como Asesor?



Fuente: Tabla 15.

Interpretación

Según la Figura 14; un **82.35%** Percibe que tiene la autonomía para tomar decisiones relacionadas a su trabajo como Asesor, mientras que el **17.65%** señalan que no Percibe que tiene la autonomía para tomar decisiones relacionadas a su trabajo como Asesor. Los colaboradores que reconocen tener autonomía son los asesores titulares y con experiencia en el puesto mayor a 12 meses, esto raíz que en su día a día se encontraron con diversas casuísticas que les permitieron utilizar todas las autonomías que el BCP pone a su disposición para brindar una mejor experiencia a sus clientes, ojo para ello recibieron constante capacitación y sobre todo práctica dentro de las interacciones con clientes Mientras que los colaboradores que no sienten tener la suficiente autonomía, son los asesores Trainees por su inexperiencia y también por contar con los procedimientos de autonomías establecidas por

el BCP, las mismas que suelen ser de difícil entendimiento y no cuentan con capacitaciones constantes sobre dichos temas.

Tabla 16

¿Usted está dispuesto(a) a colaborar en procesos que contribuyan de forma positiva al Bcp?

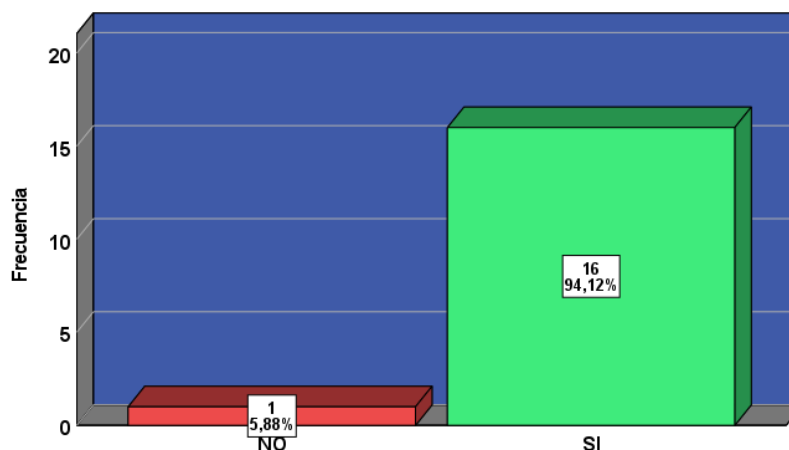
Dimensión: Supuestos Básicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	1	5,9	5,9	5,9
	SI	16	94,1	94,1	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2023.

Figura 15

¿Usted está dispuesto(a) a colaborar en procesos que contribuyan de forma positiva al Bcp?



Fuente: Tabla 16.

Interpretación

Según la Figura 15; el **94.12%** está dispuesto(a) a colaborar en procesos que contribuyan de forma positiva al BCP, mientras que el **5.88%** no está dispuesto(a) a colaborar en procesos que contribuyan de forma positiva al BCP. Los colaboradores que aceptan la pregunta son asesores que se sienten totalmente identificados con la empresa por ello su predisposición a colaborar en procesos que contribuyan de forma positiva al BCP. Mientras que el colaborador que no se encuentran de acuerdo, comentan que apoyar con procesos que contribuyan de manera positiva al BCP ocasionaría la desconcentración para el logro de sus objetivos individuales resaltando que

para el BCP prima la gestión que ellos den a sus metas, más no contribuir con mejoras en procesos.

DESEMPEÑO LABORAL

Entrevista dirigida al Gerente del Banco de Credito del Peru, Plaza Huanuco.

1. ¿Considera que los Asesores se esfuerzan en satisfacer las inquietudes de los clientes?

Respuesta: Si, pues ellos cuentan con capacitaciones constantes ofrecidas por el BCP y mi persona.

2. ¿Cree que los Asesores conocen a detalle el tipo de producto solicitado por el cliente?

Respuesta: Si, debido a ser parte primordial dentro de sus roles y responsabilidades, entendiendo también que de ello depende la colocación de algún producto adicional al solicitado inicialmente por el cliente.

3. ¿Los asesores se muestran optimistas en sus puestos de trabajo?

Respuesta: Si, los asesores de servicios son de los más optimistas dentro de todas las áreas que me toca liderar y esto a mi entender es porque sin la sonrisa y el buen ánimo ellos no lograrían gestionar correctamente el cumplimiento de sus metas.

4. ¿Los Asesores responden de manera productiva las capacitaciones semanales que realiza el BCP, para el cumplimiento de metas?

Respuesta: Si, desde mi posición me parece que todos los asesores responden de manera productiva a nuestras capacitaciones semanales, pues lo veo reflejado en el cumplimiento de sus metas

5. ¿Cree que los Asesores optan por un trabajo personal antes que el grupal?

Respuesta: Si, creo que este puesto desde hace muchísimo tiempo los asesores se manejan mejor trabajando individualmente.

6. ¿Los Asesores logran las metas planeadas por el BCP?

Respuesta: Si, desde que llegué a dirigir al equipo de asesores de cliente de la plaza Huánuco ellos lograron no simple cumplir con las metas establecidas, sino también superar dichas metas.

7. ¿Los Asesores manejan de forma eficaz el tiempo de trabajo, para el cumplimiento de las metas?

Respuesta: Si, siempre cumplen con los plazos establecidos para cada función encargada.

8. ¿En la realización del trabajo los Asesores utilizaban adecuadamente la base de datos que le proporcionaba el BCP, para la venta de los productos?

Respuesta: No, desde mi perspectiva esto es algo en que debemos mejorar como equipo, pues la herramienta brindada por el BCP es de las mejores, sin embargo, el uso adecuado no se ve reflejado al momento de validar las datas.

9. ¿Los Asesores tienen total conocimiento sobre sus roles y responsabilidades?

Respuesta: Si, esto es algo que tengo que reconocer en el equipo, pues desde que vengo liderando equipos, son pocos los grupos de asesores que conocen a cabalidad sus roles y responsabilidades.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

En nuestro estudio de hipótesis general y específica, se utilizó el coeficiente de correlación de SPEARMAN (ρ) mediante el software SPSS; donde registramos la información correspondiente a las variables: CULTURA ORGANIZACIONAL y DESEMPEÑO LABORAL, incluyendo en ella sus dimensiones. Donde utilizamos la siguiente Tabla:

Tabla 17

Regla de Interpretación del Coeficiente de Correlación

REGLA DE INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	
ρ	Grado de Relación
0	Relación Nula
$\pm 0.000... - 0.19...$	Relación Muy Baja
$\pm 0.200 - 0.39...$	Relación Baja
$\pm 0.400 - 0.59...$	Relación Moderada
$\pm 0.600 - 0.79...$	Relación Alta
$\pm 0.800 - 0.99...$	Relación Muy Alta
± 1	Relación Perfecta
La relación puede ser directa (+) o inversa (-)	

Fuente: Mayorga, L.A. (2022) Manual de la Metodología de la Investigación.

Hipótesis General

H1: La cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco - Periodo 2023.

H0: La cultura organizacional no se relaciona con el desempeño laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco - Periodo 2023.

Tabla 18

Correlaciones de la Hipótesis General

		CULTURA ORGANIZACIONAL (Agrupada)		DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)
Rho de Spearman	CULTURA ORGANIZACIONAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,600*
		Sig. (bilateral)	.	,045
		N	17	17
	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,600*	1,000
		Sig. (bilateral)	,045	.
		N	17	17

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

Interpretación

Se obtuvo un Rho de Spearman igual a **0,600** con lo cual validamos en nuestra tabla de interpretación la existencia de una correlación positiva alta, y una significancia menor a **0.05**, concluyendo que la “cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco - Periodo 2023”.

Hipótesis Especifica 1

H1: Los artefactos de la cultura organizacional se vinculan positivamente en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023.

H0: Los artefactos de la cultura organizacional no se vinculan positivamente en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023.

Tabla 19

Correlaciones de la Hipótesis Especifica 1

			ARTEFACTOS (Agrupada)	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)
Rho de Spearman	ARTEFACTOS (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,500*
		Sig. (bilateral)	.	,041
		N	17	17
	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,500*	1,000
Sig. (bilateral)		,041	.	
		N	17	17

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

Interpretación

Se obtuvo un Rho de Spearman igual a **0,500** con lo cual validamos en nuestra tabla de interpretación la existencia de una correlación positiva moderada, y una significancia menor a **0.05**, concluyendo que los artefactos de la cultura organizacionales se vinculan positivamente en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023.

Hipótesis Específica 2

H1: Las creencias y valores de la cultura organizacional inciden positivamente en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023.

H0: Los creencias y valores de la cultura organizacional no inciden positivamente en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023.

Tabla 20

Correlaciones de la Hipótesis Específica 2

		CREENCIA		
		S Y	DESEMPEÑ	
		VALORES	O LABORAL	
		(Agrupada)	(Agrupada)	
Rho de	CREENCIAS Y	Coeficiente de	1,000	,294
Spearman	VALORES (Agrupada)	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,035
		N	17	17
	DESEMPEÑO	Coeficiente de	,294	1,000
	LABORAL (Agrupada)	correlación		
		Sig. (bilateral)	,035	.
		N	17	17

Interpretación

Se obtuvo un Rho de Spearman igual a **0,294** con lo cual validamos en nuestra tabla de interpretación la existencia de una correlación positiva baja, y una significancia menor a **0.05**, concluyendo que las creencias y valores de la cultura organizacional inciden positivamente en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023.

Hipótesis Específica 3

H1: Los supuestos básicos de la cultura organizacional se vinculan positivamente en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023.

H0: Los supuestos básicos de la cultura organizacional no se vinculan positivamente en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023.

Tabla 21

Correlaciones de la Hipótesis Específica 3

		DESEMPEÑO		
		S UPUESTO		O
		S BASICOS		LABORAL
		(Agrupada)		(Agrupada)
Rho de Spearman	SUPUESTOS BASICOS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,559
		Sig. (bilateral)	.	,043
		N	17	17
	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,559	1,000
		Sig. (bilateral)	,043	.
		N	17	17

Interpretación

Se obtuvo un Rho de Spearman igual a **0,559** con lo cual validamos en nuestra tabla de interpretación la existencia de una correlación positiva moderada, y una significancia menor a **0.05**, concluyendo que los supuestos básicos de la cultura Organizacional se vinculan positivamente en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CON LOS OBJETIVOS

Para esta investigación el método utilizado fue la encuesta; la cual fue desarrollada por los asesores de clientes del BCP, plaza Huánuco. De donde obtuvimos la evidencia del estudio. Los resultados obtenidos se sustentaron en base a pruebas estadísticas.

La hipótesis general propuesta fue la siguiente: La Cultura organizacional se vincula positivamente en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023. Se obtuvo un Rho de Spearman igual a **0,600** con lo cual validamos en nuestra tabla de interpretación la existencia de una correlación positiva alta, y una significancia menor a **0.05**, concluyendo que la “cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco - Periodo 2023”.

En la primera hipótesis específica: Los artefactos de la cultura organizacional se vinculan positivamente en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023. Se obtuvo un Rho de Spearman igual a **0,500** con lo cual validamos en nuestra tabla de interpretación la existencia de una correlación positiva moderada, y una significancia menor a **0.05**, concluyendo que los artefactos de la cultura organizaciones se vinculan positivamente en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023.

En la segunda hipótesis específica: Las creencias y valores de la cultura organizacional inciden positivamente en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023. Se obtuvo un Rho de Spearman igual a **0,294** con lo cual validamos en

nuestra tabla de interpretación la existencia de una correlación positiva baja, y una significancia menor a **0.05**, concluyendo que las creencias y valores de la cultura organizacional inciden positivamente en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023.

En la tercera hipótesis específica: Los supuestos básicos de la cultura Organizacional se vinculan positivamente en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023. Se obtuvo un Rho de Spearman igual a **0,559** con lo cual validamos en nuestra tabla de interpretación la existencia de una correlación positiva moderada, y una significancia menor a **0.05**, concluyendo que los supuestos básicos de la cultura Organizacional se vinculan positivamente en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023.

CONCLUSIONES

1. Se determina que la variable cultura organizacional se relaciona positivamente con en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023. Pues se obtuvo un Rho de Spearman igual a **0,600** con lo cual validamos en nuestra tabla de interpretación la existencia de una correlación positiva alta, y una significancia igual **0.045**. Con lo cual podemos señalar que a mayor cultura organizacional el desempeño laboral de los asesores de clientes mejora significativamente.

La investigación planteada propone una contribución a los modelos de trabajo ya existentes dentro del BCP, en medida que puedan implementar las variables estudiadas en dicha investigación para mejorar el performance laboral de sus asesores de clientes.

En miras a futuras investigaciones, debemos analizar esta investigación con muestras más representativas de la población, así como adicionar variables de estudio para lograr una mejora importante en los niveles de desempeño laboral de los asesores de clientes en el BCP. Pues son ellos quienes representan la mayor fuerza comercial y colocación de productos financieros dentro del Banco de Crédito del Perú.

2. Se determina que la dimensión artefactos de la cultura organizacional se vinculan positivamente en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023. Pues se obtuvo un Rho de Spearman igual a **0,500** existiendo correlación positiva moderada; del mismo modo el nivel de significancia es **0.041**. Con lo cual señalamos que mientras mejora la dimensión artefactos, el performance laboral de los asesores de clientes también mejora moderadamente.
3. Se determina que dimensión creencias y valores de la cultura organizacional inciden positivamente en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023. Pues se obtuvo un Rho de Spearman igual a **0,294** existiendo correlación positiva baja; del mismo modo el nivel de significancia es **0.035**. Con lo cual señalamos que mientras mejora la

dimensión creencias y valores, el desempeño laboral de los asesores mejora parcialmente.

4. Se determina la dimensión supuestos básicos de la cultura Organizacional se vinculan positivamente en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023. Pues se obtuvo un Rho de Spearman igual a **0,559** existiendo relación positiva moderada; del mismo modo el nivel de significancia es **0.043**. Con lo cual señalamos que mientras mejora la dimensión supuestos básicos (ambiente de cooperación, autonomía de decisiones y actitud frente a procesos de mejora), el desempeño laboral de los asesores de clientes también mejora moderadamente.

RECOMENDACIONES

1. Respecto a la dimensión artefactos:
 - a. Figura 01: Se recomienda realizar un taller donde los asesores de clientes que cuenten con otras experiencias laborales fuera del BCP, compartan con sus colegas las distintas realidades de cada institución, pues en conclusión la tecnología brindada por el BCP es más valorada por asesores cuya única experiencia laboral no se basa netamente al BCP.
 - b. Figura 02: Se recomienda alentar a todos los asesores de clientes y sobre todo a los nuevos integrantes del equipo, a prestar mucha atención a las capacitaciones realizadas por el BCP previo a asumir el cargo de asesores, mayor interés por conocer sus roles y responsabilidades, pues ello delimita gestiones innecesarias y poca productividad a consecuencia de la misma.
 - c. Figura 03: Se recomienda al BCP, coordinar con sus áreas de arquitectura y construcción, solucionar el tema de mala ubicación de módulos para algunos asesores y mejorar los tiempos de atención brindado por el área que se encarga de solucionar desperfectos mobiliarios dentro de sus oficinas.

2. Respecto a la dimensión creencias y valores:
 - a. Figura 04: Se sugiere al BCP gestionar capacitaciones sobre toda la gama de herramientas que pone a disposición de sus asesores de clientes, del mismo modo se recomienda que dichas capacitaciones estén a cargo de los asesores con mayor experiencia y capacidad respecto al uso de las distintas herramientas usadas en su día a día.
 - b. Figura 05: Se sugiere al BCP retomar aquellas actividades y reuniones de camaradería que se realizaban antes de pandemia para que las percepciones de sus asesores de clientes sientan que existe un esfuerzo en fomentar el trabajo en equipo.
 - c. Figura 06: Se sugiere al BCP, debidamente representados por sus líderes (Gerente) humanizar las formas de gestión de objetivos, al punto que sus asesores no se sientan una máquina de producción

sino colaboradores que con cada venta aportan al desarrollo de la plaza Huánuco.

- d. Figura 07: Se sugiere al Supervisor de asesores de clientes reforzar de manera constante la misión y visión del BCP a todo su equipo, para que mediante esa práctica todos lo puedan conocer a detalle.
 - e. Figura 08: Se sugiera a los asesores de clientes revisar el manual de normativas y sanciones de la empresa, para que así todos los asesores tanto titulares como trainee estén al tanto de lo planteado por el BCP.
 - f. Figura 9: Se sugiere a los asesores de clientes trainee tomar mayor acción frente a todos los productos y servicios que ofrece el BCP para así tener más claridad al verificar su suman al cumplimiento de las metas.
 - g. Figura 10: Se sugiere al BCP informar a todos sus asesores de clientes mediante un e-mail la última actualización vigente de los protocolos de atención a clientes, para luego ser revisados en sus reuniones diarias y así todos la puedan conocer a detalle.
3. Respecto a la dimensión supuestos básicos:
- a. Figura 11: Se sugiere al BCP realizar talleres que ayuden a los asesores a mejorar el trabajo en equipo, así como la comunicación entre compañeros de trabajo.
 - b. Figura 12: Se sugiere a los asesores mucha comunicación entre colegas pues ello incluso puede facilitar el logro de objetivos individuales y por ello los objetivos grupales, a su vez solicitar talleres que mejoren el trabajo en equipo.
 - c. Figura 13: Se sugiere a los asesores de clientes, revisar las pautas y procedimientos pauteados por el BCP para un mejor enfoque al momento de gestionar sus autonomías y tomar decisiones relacionadas a su trabajo como asesor
 - d. Figura 14: Se sugiere al BCP promover con mayor intensidad los diversos concursos que realiza durante el año respecto a alguna idea que mejore los procesos dentro del BCP y así los asesores de clientes logren darse cuenta que en el BCP no solo se encuentra enfocado al

cumplimiento de metas; sino también a cualquier oportunidad de mejora como institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antonio Calvo Bernardino, J. A. (2014). *Manual del sistema financiero español*. planeta S.A.
doi:https://www.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/29/28771_Manual_Sistema_Financiero.pdf
- Armijo, M. (2009). *Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. Ilpes. Obtenido de chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcglclefindmkaj/https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2020/09/manual_planificacion_estrategica.pdf
- BCP. (18 de 05 de 2023). *Banco de crédito del Peru*. Obtenido de Banco de crédito del Peru:
<https://www.bcp.com.bo/NuestroBanco#:~:text=Alerta%20Gen%C3%A9tica%20Credicorp-,Historia,115%20a%C3%B1os%20de%20impecable%20trayectoria.>
- Bcp. (19 de 05 de 2023). *BANCO DE CREDITO DEL PERU*. Obtenido de <https://www.bcp.com.bo/NuestroBanco#:~:text=Alerta%20Gen%C3%A9tica%20Credicorp-,Historia,115%20a%C3%B1os%20de%20impecable%20trayectoria.>
- cabrera, j. (11 de mayo de 2023). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis:
<https://www.gestiopolis.com/diagnostico-de-la-cultura-organizacional-en-una-empresa/>
- Chiavenato, I. (2009). *Corportamiento Organizacional*. (T. McGraw-Hill, Ed.) Mexico.
doi:https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
- Díaz Gómez, K. J. (2019). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los empleados de instituciones de educación media superior en los municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, Mexico. Licenciatura*. Universidad de Montemorelos, Chiapas, Mexico. Obtenido de <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/1048>

- Española, R. A. (2023). *RAE*. Obtenido de <https://www.rae.es/>
- García, J., & Cocha Miranda, A. R. (2015). La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato. *Licenciatura*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/13913>
- Phegan, B. (1998). *Desarrollo de la cultura de su empresa : los beneficios del liderazgo*. panorama. doi:https://biblioteca.ugb.edu.sv/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=2727&shelfbrowse_itemnumber=4441
- Rafael Rojas, F. (2020). La cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazan agencia Moyobamba. *licenciatura*. Universidad Nacional Agraria de la Selva, moyobamba. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3388881>
- Robbins, S. P. (2013). *comportamiento organizacional*. PEARSON. doi:chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2_Comportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf
- Rojas Gutierrez, L. P. (2017). CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL BANCO DE LA NACIÓN OFICINA PRINCIPAL SEDE HUÁNUCO - 2017. *Licenciatura*. Universidad de Huanuco, Huanuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/632;jsessionid=F8194E866C029F493CDF7D6C2FCF5FE4>
- Schein, E. H. (1988). *cultura empresarial y liderazgo*. Prentice Hall Internacional. doi:<https://www.libros-antiguos-alcana.com/edgard-h-schein/la-cultura-empresarial-y-el-liderazgo/libro>
- Trelles Chamba, J. E., & Varas Campos, Ader Gonzalo. (2017). Relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Agencia

Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L en la ciudad de Trujillo, en el año 2017. *Licenciatura*. Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/3497>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Baldeón Sanchez, L. (2023). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los asesores de clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco – periodo 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Cultura Organizacional y Desempeño laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco- 2023.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Métodos
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente	Tipo de Investigación
¿Cómo la cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco - Periodo 2023?	Determinar en qué medida la Cultura Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023.	La Cultura organizacional se vinculan positivamente en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023.	X = Cultura Organizacional Artefactos, Creencias y valores, Supuestos Básicos.	TIPO: Aplicada ENFOQUE: Cualitativo NIVEL: Correlacional POBLACION Y MUESTRA: La población está conformada por 17 Asesores y 1 Gerente.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Y = Desempeño laboral de los Asesores de Clientes	TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS: Encuesta y entrevista TECNICAS DE PROCESAMIENTO DE LOS DATOS: Cuadros estadísticos, diagrama de barras.
PE1: ¿De qué manera los artefactos de la cultura organizacional se relacionan con el desempeño laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco - Periodo 2023?	OE1: Determinar en qué medida los artefactos de la cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco - Periodo 2023	HE1: Los artefactos de la cultura organizacional se vinculan positivamente en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023.	Desenvolvimiento, capacidad laboral, eficacia	
PE2: ¿De qué manera los valores y creencias de la cultura organizacional se relacionan con el desempeño laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco - Periodo 2023?	OE2: Determinar en qué medida los valores y creencias de la cultura organizacional influyen en el desempeño laboral de los Asesores Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco - Periodo 2023	HE2: Los valores y dogmas de la cultura organizacional inciden positivamente en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023.		
PE3: ¿De qué manera los supuestos básicos de la cultura organizacional se	OE3: Determinar en qué medida los Supuestos básicos de la cultura			

relaciona con el desempeño laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco - Periodo 2023?

organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco - Periodo 2023

HE3: Los supuestos básicos de la cultura Organizacional se vinculan Positivamente en el Desempeño Laboral de los Asesores de Clientes del Banco de Crédito del Perú, Plaza Huánuco, Periodo 2023.

ANEXO 2

INSTRUMENTOS



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Encuesta dirigida a los Asesores de clientes del Banco de Credito del Peru
Plaza Huanuco.

Objetivo: Descubrir la Cultura organizacional

Estimado colaborador se solicita su colaboración para contestar las preguntas con total honestidad y sinceridad de manera que los resultados reflejen real y objetivamente la cultura organizacional y el desempeño laboral de los asesores de clientes del Banco de Crédito del Perú – plaza Huánuco. Su opinión es anónima y confidencial. **Instrucciones: Lea cada pregunta y marque con una X el ítem que corresponde a su respuesta.**

N°	ITEMS	SI	NO
1	¿Cree usted que el Bcp Plaza Huánuco, maneja programas adecuados que facilitan el trabajo de los Asesores hacia los clientes?		
2	¿Los Asesores cuentan con roles y responsabilidades específicos?		
3	¿Considera usted que el área de trabajo, ventilación e iluminación son adecuados?		
4	¿Diría Usted que el Bcp cuenta con herramientas informáticas y tecnológicas actualizadas para el cumplimiento de los Objetivos?		
5	¿Cree usted que el Bcp Plaza Huánuco fomenta el trabajo en equipo?		
6	¿Cree usted que para el Bcp Plaza Huánuco lo más importante es el cumplimiento de metas?		
7	¿Conoce usted la misión y visión del Bcp?		
8	¿El Bcp plaza Huánuco utiliza sanciones ante alguna falta?		
9	¿En cuanto a los productos y servicios que ofrece el Bcp, estas son verificables para el cumplimiento de metas de cada Asesor?		
10	¿Los Asesores cuentan con protocolos de atención al cliente?		
11	¿Existe vinculo o unión entre todo el equipo de trabajo?		
12	¿Dirías que existe una fuerte competencia entre los Asesores?		
13	¿Percibe usted que tiene la autonomía para tomar decisiones relacionadas a su trabajo como Asesor?		
14	¿Usted está dispuesto(a) a colaborar en procesos que contribuyan de forma positiva al Bcp?		



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Entrevista dirigida al Gerente del Banco de Credito del Peru, Plaza Huanuco.

Objetivo: Descubrir El Desempeño de los Asesores de clientes

Instrucciones: Lea cada pregunta y marque con una X el ítem que corresponde a su respuesta, del mismo modo cuéntenos brevemente la razón a su respuesta.

N°	ITEMS	SI	NO
1	¿Cree que los Asesores se esfuerzan en responder las inquietudes de los clientes?		
2	¿Cree que los Asesores conocen a detalle el tipo de producto solicitado por el cliente?		
3	¿Los asesores se muestran optimistas en sus puestos de trabajo?		
4	¿Los Asesores responden de manera productiva las capacitaciones semanales que realiza el Bcp, para el cumplimiento de metas?		
5	¿Cree que los Asesores optan por un trabajo personal antes que el grupal?		
6	¿Los Asesores logran las metas planeadas por el Bcp?		
7	¿Los Asesores manejan de forma eficaz el tiempo de trabajo, para el cumplimiento de las metas?		
8	¿En la realización del trabajo los Asesores utilizaban adecuadamente la base de datos que le proporcionaba el Bcp, para la venta de los productos?		
9	¿Los Asesores tienen total conocimiento sobre sus roles y responsabilidades?		