

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



TESIS

**“La cultura organizacional y el desempeño laboral de los
trabajadores del Banco de la Nación sucursal Tingo María - 2023”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORA: Chirinos Nazar, Emily Eldy

ASESORA: Coronado Chang, Liliana Victoria

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 Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

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

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 70795010

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 23015516

Grado/Título: Magister en gestión pública

Código ORCID: 0000-0002-7050-4277

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 | Flores Lucero, Rapahel Juan | Maestro en gestión y negocios, con mención en marketing | 22486741 | 0009-0002-8837-579X |
| 3 | Arana Cardenas, Sergio Martin | Maestro en ciencias económicas mención: proyectos de inversión | 45946938 | 0000-0002-3023-1542 |

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Tingo María, siendo las **17:45 horas del día 15 del mes de diciembre del año 2023**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

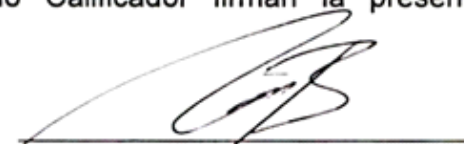
| | |
|---------------------------------------|---------------------|
| Mtro. William Giovanni Linares Beraún | (Presidente) |
| Mtro. Rafael Juan Flores Lucero | (Secretario) |
| Mtro. Sergio Martin Arana Cardenas | (Vocal) |

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 1812-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada: **“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN SUCURSAL TINGO MARÍA -2023”**, presentada por la Bachiller, **CHIRINOS NAZAR, Emily Eldy**, para optar el título Profesional de Licenciada 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, declarándola Aprobada con el calificativo cuantitativo de 15 Quince y cualitativo de Bueno (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 18:20 horas del día **15 del mes de diciembre del año 2023**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mtro. William Giovanni Linares Beraún
N° DNI 7750878
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758
PRESIDENTE


Mtro. Rafael Juan Flores Lucero
N° DNI 22486741
Código ORCID: 0009-0002-8837-579X
SECRETARIA


Mtro. Sergio Martin Arana Cárdenas
N° DNI 45946938
Código ORCID: 0000-0002-3023-1542
VOCAL



DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang, asesor(a) del **P.A. Administración de Empresas** y designado(a) mediante documento: Resolución N° 1595-2023-D-FCEMP-PAAE-UDH del estudiante(s) **CHIRINOS NAZAR, Emily Eldy**, del proyecto de investigación titulada: **“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN SUCURSAL TINGO MARÍA-2023”**.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 21% 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 de la interesada para los fines que estime conveniente.

Huánuco 29 de enero de 2024

Mg. Adm. Liliana V. Coronado Chang
CLAD. 02448

CORONADO CHANG LILIANA VICTORIA
DNI N° 23015516
Código Orcid N° 0000-0002-7050-4277

EMILY CHIRINOS NAZAR

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet | 7% |
| 2 | repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet | 3% |
| 3 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 2% |
| 4 | distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 5 | repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 6 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 1% |
| 7 | 1library.co Fuente de Internet | 1% |
| 8 | elcomercio.pe Fuente de Internet | 1% |
| 9 | repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet | 1% |



Mg. Adm. Liliana V. Coronado Chang
CLAD. 02448

CORONADO CHANG LILIANA VICTORIA
DNI N° 23015516
Código Orcid N° 0000-0002-7050-4277

DEDICATORIA

Dedico de todo corazón a mis padres, ya que, sin su apoyo incondicional, este logro no habría sido posible. A lo largo de mi vida, su constante bendición ha sido un faro que me guía por el sendero de la rectitud. En reconocimiento a su infinita paciencia, ofrezco este trabajo como muestra de mi gratitud.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad de Huánuco, con especial reconocimiento a la Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas, por brindarme la oportunidad de estudiar y formarme como profesional.

Quiero manifestar mi aprecio al administrador y a los colaboradores del Banco de la Nación, cuya valiosa información ha sido fundamental para el progreso de esta investigación.

ÍNDICE

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA | II |
| AGRADECIMIENTO | III |
| ÍNDICE..... | IV |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | VII |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | IX |
| RESUMEN..... | XI |
| ABSTRACT..... | XII |
| INTRODUCCIÓN..... | XIII |
| CAPÍTULO I..... | 14 |
| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 14 |
| 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA..... | 14 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 15 |
| 1.2.1. PROBLEMA GENERAL..... | 15 |
| 1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS..... | 15 |
| 1.3. OBJETIVOS..... | 16 |
| 1.3.1. OBJETIVO GENERAL..... | 16 |
| 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 16 |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN..... | 16 |
| 1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA..... | 16 |
| 1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA..... | 16 |
| 1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA..... | 17 |
| 1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN..... | 17 |
| 1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN..... | 17 |
| 1.6.1. RECURSOS HUMANOS..... | 17 |
| 1.6.2. RECURSOS ECONÓMICOS..... | 17 |
| 1.6.3. RECURSOS TECNOLÓGICOS..... | 17 |
| CAPITULO II..... | 18 |
| MARCO TEÓRICO..... | 18 |
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... | 18 |
| 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES..... | 18 |
| 2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES..... | 19 |
| 2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES..... | 21 |

| | | |
|--------------------------------------|--|----|
| 2.2. | BASES TEÓRICAS | 22 |
| 2.2.1. | CULTURA ORGANIZACIONAL | 22 |
| 2.2.2. | DESEMPEÑO LABORAL..... | 26 |
| 2.3. | DEFINICIONES CONCEPTUALES..... | 29 |
| 2.4. | HIPÓTESIS..... | 30 |
| 2.4.1. | HIPÓTESIS GENERAL..... | 30 |
| 2.4.2. | HIPÓTESIS ESPECIFICAS | 31 |
| 2.5. | VARIABLES..... | 31 |
| 2.5.1. | VARIABLE INDEPENDIENTE..... | 31 |
| 2.5.2. | VARIABLE DEPENDIENTE | 31 |
| 2.6. | OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES..... | 32 |
| CAPITULO III..... | | 36 |
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN..... | | 36 |
| 3.1. | TIPO DE INVESTIGACIÓN | 36 |
| 3.1.1. | ENFOQUE | 36 |
| 3.1.2. | NIVEL O ALCANCE | 36 |
| 3.1.3. | DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN | 36 |
| 3.2. | POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 37 |
| 3.2.1. | POBLACIÓN | 37 |
| 3.2.2. | MUESTRA..... | 38 |
| 3.3. | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .38 | |
| 3.3.1. | TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 38 |
| 3.3.2. | TÉCNICAS PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS..... | 39 |
| 3.3.3. | TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS | 39 |
| CAPÍTULO IV..... | | 40 |
| RESULTADOS..... | | 40 |
| 4.1. | CULTURA ORGANIZACIONAL..... | 40 |
| 4.1.1. | CULTURA DE ARTEFACTO..... | 40 |
| 4.1.2. | CULTURA DE VALORES | 44 |
| 4.1.3. | CULTURA DE PRINCIPIOS..... | 48 |
| 4.2. | DESEMPEÑO LABORAL | 52 |
| 4.2.1. | CONOCIMIENTOS..... | 52 |
| 4.2.2. | INICIATIVA..... | 56 |

| | |
|---|----|
| 4.2.3. TRABAJO EN EQUIPO | 60 |
| 4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS..... | 64 |
| 4.3.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL | 64 |
| 4.3.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA..... | 65 |
| CAPÍTULO V..... | 68 |
| DISCUSION DE RESULTADOS..... | 68 |
| CONCLUSIONES | 70 |
| RECOMENDACIONES..... | 72 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... | 73 |
| ANEXOS..... | 77 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Operacionalización de las Variables | 32 |
| Tabla 2 Distribución de la Población A | 37 |
| Tabla 3 Distribución de la Población B | 38 |
| Tabla 4 Los Sistemas Adecuados en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 40 |
| Tabla 5 Los Procesos Administrativos en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 41 |
| Tabla 6 La Tecnología en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 42 |
| Tabla 7 Las técnicas en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María | 43 |
| Tabla 8 El Desarrollo Laboral en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 44 |
| Tabla 9 El Comportamiento del Personal en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 45 |
| Tabla 10 El Trato Igualitario en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 46 |
| Tabla 11 Las Buenas Costumbres en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 47 |
| Tabla 12 La Optimización en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María.. | 48 |
| Tabla 13 La Racionalización en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 49 |
| Tabla 14 Los Resultados en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María...50 | |
| Tabla 15 El Cumplimiento de Objetivos y Metas en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 51 |
| Tabla 16 Las Normas y Reglas en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 52 |
| Tabla 17 Los Conocimientos en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 53 |
| Tabla 18 La Motivación en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María | 54 |
| Tabla 19 Los Incentivos en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María | 55 |
| Tabla 20 La Responsabilidad en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 56 |
| Tabla 21 Las Obligaciones en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María | 57 |

| | |
|--|----|
| Tabla 22 El Trabajo Diligente en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 58 |
| Tabla 23 El Cumplimiento de Medidas en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 59 |
| Tabla 24 El Apoyo Recíproco en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 60 |
| Tabla 25 La Asistencia en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María | 61 |
| Tabla 26 La Participación Mutua en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 62 |
| Tabla 27 La Colaboración Oportuna en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 63 |
| Tabla 28 Correlaciones de la Hipótesis General..... | 64 |
| Tabla 29 Correlaciones de la Hipótesis General..... | 65 |
| Tabla 30 Correlaciones de la Hipótesis General..... | 66 |
| Tabla 31 Correlaciones de la Hipótesis General..... | 67 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 Los Sistemas Adecuados en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 40 |
| Figura 2 Los Procesos Administrativos en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 41 |
| Figura 3 La Tecnología en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María | 42 |
| Figura 4 Las técnicas en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María | 43 |
| Figura 5 El Desarrollo Laboral en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 44 |
| Figura 6 El Comportamiento del Personal en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 45 |
| Figura 7 El Trato Igualitario en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 46 |
| Figura 8 Las Buenas Costumbres en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 47 |
| Figura 9 La Optimización en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María .. | 48 |
| Figura 10 La Racionalización en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 49 |
| Figura 11 Los Resultados en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María . | 50 |
| Figura 12 El Cumplimiento de Objetivos y Metas en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 51 |
| Figura 13 Las Normas y Reglas en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 52 |
| Figura 14 Los Conocimientos en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 53 |
| Figura 15 La Motivación en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María | 54 |
| Figura 16 Los Incentivos en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María ... | 55 |
| Figura 17 La Responsabilidad en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 56 |
| Figura 18 Las Obligaciones en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 57 |
| Figura 19 El Trabajo Diligente en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 58 |

| | |
|---|----|
| Figura 20 El Cumplimiento de Medidas en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 59 |
| Figura 21 El Apoyo Recíproco en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 60 |
| Figura 22 La Asistencia en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 61 |
| Figura 23 La Participación Mutua en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 62 |
| Figura 24 La Colaboración Oportuna en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María..... | 63 |

RESUMEN

La presente investigación titulada “La cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Sucursal Tingo María - 2023”, tuvo por objetivo general determinar de qué manera la cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de La Nación Sucursal Tingo María - 2023. Esta investigación fue de tipo aplicada y se desarrolló con un enfoque cuantitativo, a un nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental transversal, aplicando la técnica de la encuesta a través de un cuestionario para la recopilación de datos a 15 colaboradores y 5 jefes de oficina. Según los resultados más relevantes el 80,00% del personal está de acuerdo con que se promueve la utilización racional de los recursos en la realización de las distintas actividades, también, el 100,00% de los jefes están de acuerdo, con que los trabajadores tienen conocimientos suficientes en sus funciones de trabajo en esta entidad. Se concluye demostrando que existe relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, 2023, con una significancia bilateral de P-Valor igual a 0,497 y un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0,407, lo que indica que existe una correlación positiva moderada.

Palabras Claves: cultura organizacional, desempeño laboral, trabajo en equipo, motivación, entidades públicas.

ABSTRACT

The present research titled “The organizational culture and work performance of the workers of the Banco de la Nación Tingo María Branch - 2023”, had the general objective of determining how the organizational culture is related to the work performance of the workers of the Banco de la Nación. La Nación Sucursal Tingo María - 2023. This research was of the applied type and was developed with a quantitative approach, at a descriptive correlational level and a cross-sectional non-experimental design, applying the survey technique through a questionnaire for data collection 15 collaborators and 5 office heads. According to the most relevant results, 80.00% of the staff agree that the rational use of resources is promoted in carrying out the different activities. Also, 100.00% of the managers agree that the Workers have sufficient knowledge in their work functions in this entity. It is concluded by demonstrating that there is significant relationship between organizational culture and work performance at Banco de la Nación Tingo María Branch, 2023, with a bilateral significance of P-Value equal to 0.497 and a Pearson correlation coefficient equal to 0.407. indicating that there is a moderate positive correlation.

Keywords: organizational culture, work performance, teamwork, motivation, public entities.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación intitulada “La cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Sucursal Tingo María - 2023”, se orientó a responder el problema general ¿ De qué manera la cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de La Nación sucursal Tingo María -2023?, bajo este contexto, se puso a prueba la hipótesis, existe relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, 2023. Los resultados que se obtuvieron han permitido contrastar la hipótesis de investigación planteada. El presente informe de tesis se estructuró en cinco capítulos, en el Capítulo I, el problema de investigación, en donde se realiza la descripción del problema, la formulación del problema, los objetivos generales y específicos, justificación, limitaciones y viabilidad de la investigación, en el Capítulo II, el marco teórico, donde se describe los antecedentes de la investigación tanto a nivel internacional, nacional y local, del mismo modo contiene las bases teóricas sobre las variables de investigación, las definiciones conceptuales, la hipótesis, y la operacionalización de variables, en el Capítulo III, la metodología de la investigación, se precisa el enfoque, alcance y diseño, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección, procesamiento y análisis de datos, en el Capítulo IV se especifican los resultados de la investigación con tablas y figuras estadísticas con sus respectivas interpretaciones hasta la contrastación de las hipótesis, en el Capítulo V, la discusión de resultados, contrastándolos con los resultados de los antecedentes de investigación. Así mismo se presentan finalmente las conclusiones obtenidas y recomendaciones sugeridas de la investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el mundo la cultura organizacional ha adquirido suma importancia en el interior de las organizaciones, por lo que ha sido centro de numerosas investigaciones por muchos autores. Los enfoques sobre cultura organizacional varían desde las diferentes manifestaciones culturales: valores, creencias, ritos, historias, etc., hasta el rol del gerente como emisor de la cultura de las organizaciones. Conocer tales comportamientos revelará por qué algunos cambios y estrategias que se ejecutan en las organizaciones fallan y otras no.

En América Latina hablar de cultura organizacional es uno de los temas más importantes para muchos líderes en la actualidad. Presentes 120 gerentes en recursos humanos de América Latina, el 93% de los jefes tienen visión clara de las relaciones y el 95% ve la cultura organizacional como una fuente de ventaja competitiva. Sin embargo, el 82% dice que su cultura es una cultura de alto desempeño, el 79% cree que administra y desarrolla su cultura organizacional de manera efectiva y el 88% tiene una relación clara entre la cultura y la estrategia de desempeño en la organización. Sin embargo, el 28% dijo que no existe un diálogo cultural en la organización, el mismo porcentaje dijo que la organización no cuenta con una herramienta para medir la cultura y el 28% no cree que la cultura y los valores se comuniquen de manera efectiva en la organización (Beranrdi y Menezes, 2018).

En el Perú, las compañías no tienen elevados niveles de confianza entre trabajadores y líderes, su cultura organizacional no es muy sólida y registran altos niveles de falta de credibilidad e integridad. Es evidente que no muestran un interés genuino por su fuerza laboral, no se fomenta un trato más igualitario y sin favoritismos, independientemente del cargo que ostente cada colaborador, otros aspectos abordados fueron el poco reconocimiento a los esfuerzos individuales de cada trabajador y fomento de modelos de gestión

con enfoques más inclusivos, que consideren y respeten todas las opiniones (Suplementos, 2019).

Desde este punto de vista, podemos mencionar que el Banco de la Nación Agencia Tingo María, existe un problema en cuanto a la cultura organizacional y el desempeño laboral, porque no hay una política interna para promover el desempeño laboral, lo que genera insatisfacción en los trabajadores con las tareas que realizan. De igual forma se puede encontrar que están insatisfechos con la remuneración que se les ofrece debido a que en ocasiones realizan horas extras. Además, la cultura organizacional es débil por el poco poder de conectar con el personal, por lo que los empleados están poco adecuados con la estrategia, existe una pobre política de comunicación, falta de una política de desarrollo, empleados de programas acreditados e iniciativas, el clima laboral es bajo y afecta tanto al desempeño de los trabajadores, creando una mala imagen, perturban las relaciones con los clientes y afectan los resultados de la entidad. Por todo lo mencionado nace la necesidad del presente estudio para determinar cómo la cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de La Nación Sucursal Tingo María -2023?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿De qué manera la cultura de artefacto se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de La Nación sucursal Tingo María -2023?

¿De qué manera la cultura de valores se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de La Nación sucursal Tingo María -2023?

¿De qué manera la cultura de principio se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de La Nación sucursal Tingo María -2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera la cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de La Nación Sucursal Tingo María -2023.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar de qué manera la cultura de artefacto se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de La Nación Sucursal Tingo María -2023.

Determinar qué manera la cultura de valores se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de La Nación Sucursal Tingo María -2023.

Determinar de qué manera la cultura de principio se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Sucursal Tingo María -2023.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El estudio se ejecutó con fines de que se aporte conocimientos teóricos, lo que servirá para poder desarrollar otras investigaciones relacionadas con el objeto en estudio.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La investigación tuvo como finalidad contribuir a que la entidad pueda tomar en cuenta las recomendaciones con fines de tomar decisiones más certeras a través de la observación con respecto a la

cultura organizacional que tiene el Banco de la Nación Sucursal Tingo María cuya intención fue que se detecten oportunidades cuya contribución será la mejoría del desempeño laboral ya que esto se convierte en un elemento definitivo de diferenciación y posicionamiento.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Esta investigación resultó importante metodológicamente porque sirve a los investigadores como modelo de referencia para sus respectivos estudios, considerando la validez de los instrumentos aplicados y la estructura utilizada.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

- Disponibilidad para responder al instrumento por parte de algunos colaboradores, debido al desinterés personal.
- El estudio sólo refleja la problemática local del Banco de la Nación, difiriendo de otras realidades problemáticas en otras ciudades y países.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. RECURSOS HUMANOS

La presente investigación fue viable porque se ejecutó con el recurso humano para su respectiva elaboración.

1.6.2. RECURSOS ECONÓMICOS

La presente investigación fue viable porque se ejecutó con el recurso económico por la parte del investigador para su desarrollo.

1.6.3. RECURSOS TECNOLÓGICOS

La presente investigación fue viable porque se ejecutó con el recurso tecnológico para su completa elaboración.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Hung et al. (2022) en su investigación titulado “Impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral individual con la cultura nacional de las empresas China continental y Taiwán”.

La investigación tuvo como objetivo investigar el efecto de la cultura organizacional en el desempeño laboral. Para ello se utilizó un estudio con un diseño causal no experimental, transversal, la técnica utilizada fue una encuesta y el instrumento un cuestionario para una muestra de 1.037 empleados. Se concluye que las variables de la cultura organizacional influyen significativamente en el desempeño laboral y sus dimensiones: desempeño de tareas, desempeño situacional y conducta laboral contraproducente. También muestra que la dimensión variable de cultura organizacional de la cultura jerárquica afecta significativamente de manera positiva la dimensión del desempeño de la tarea, ya que la percepción de la jerarquía por parte de los empleados mejora el desempeño de la tarea. Además, entre las variables de la cultura organizacional, la dimensión de la cultura del clan y la cultura ad hoc tienen un efecto positivo significativo en la dimensión del desempeño situacional, pero la cultura del clan tiene un efecto negativo significativo en la dimensión del desempeño del comportamiento laboral improductivo, mientras que la cultura ad hoc. la cultura tiene un impacto negativo significativo en él. Un efecto positivo significativo es que mientras más flexibilidad tengan los miembros de la organización, más fácil será que ocurran conductas laborales contraproducentes.

Olayiwola y Akeke (2022) la cultura organizacional y el desempeño laboral múltiples industrias en el estado de Lagos 2021, los buscaron investigar el efecto de la cultura organizacional (sistema de

recompensas, comunicación y trabajo en equipo y apoyo de la gerencia) en el desempeño laboral de los empleados desde la perspectiva de múltiples industrias en el estado de Lagos, Nigeria. Para lo cual, emplearon un diseño de investigación descriptivo 23 transversal. Hubo un total de 820 empleados de empresas seleccionadas en el estado de Lagos y la muestra estuvo compuesta por 269 personas. La técnica utilizada para la recolección de datos fue el trabajo de campo. Los investigadores concluyeron que las dimensiones de las variables de la cultura organizacional: sistemas de recompensa, comunicación, trabajo en equipo y apoyo gerencial influyen significativamente en el desempeño laboral; También descubrieron que estas dimensiones pueden afectar de forma independiente el compromiso de los empleados.

Cuenca y López (2020), Gestión del Compromiso y Cultura Organizacional de FLACSO -2020. Tuvieron como objetivo analizar la cultura organizacional y el compromiso de los colaboradores de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) en Ecuador. Se utilizaron métodos descriptivos y cuantitativos adecuados, y las técnicas e instrumentos utilizados fueron entrevistas y cuestionarios, respectivamente. La población y muestra estuvo compuesta por 24 x 127 individuos. El estudio concluyó que FLACSO preserva una cultura burocrática frente a otros tipos de cultura porque apunta a lograr resultados basados en procesos sistemáticos preestablecidos.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Balazar (2019) La cultura organizacional y el rendimiento laboral del personal de la entidad financiera mi banco - sede Huacho en su investigación planteó como objetivo principal establecer el nivel de incidencia de la cultura organizacional en el rendimiento laboral de la entidad bajo estudio. Es un enfoque relacional básico y desarrollado, descriptivo correlacional, de diseño transversal no experimental. Se concluyó que la dimensión de principios incide en los roles e indicadores profesionales de los empleados estudiados, incluyendo el tipo y grado de cultura y su relación con la productividad laboral. Cuando se trata de

capacitación, ésta afecta el desempeño de los asociados, lo que incide en la calidad del trabajo que realizan y las nuevas responsabilidades que se les asignan. El aspecto político interno afecta el desempeño laboral, y el aspecto normativo implementado por los empleados también afecta el desempeño laboral. Por lo tanto, se puede decir que la cultura organizacional tiene un efecto positivo en el desempeño de los empleados de Mi Banco, y esta realidad también se evidencia en la retroalimentación recibida de los empleados de la agencia.

Olivera et, al. (2018) “la cultura organizacional y su influencia en el Desempeño laboral de los empleados de la Ugel 04 – Comas, Lima, 2018” La presente investigación hace referencia que la Cultura Organizacional es el compuesto de percepciones, sentimientos, actitudes, costumbres, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las entidades siendo así que las entidades públicas establecen. La investigación es de tipo aplicada, nivel de correlación descriptiva, método cuantitativo, las técnicas y herramientas utilizadas son entrevistas y cuestionarios respectivamente, el objetivo es que los empleados realicen diversas tareas con el fin de mantenerse en su puesto o ascender a un mejor puesto. , estas Condiciones suelen cambiar en la normativa vigente (Código de Trabajo del Sector Público del Perú) donde se concluye que los empleados muchas veces no tienen continuidad laboral y por ende debido a la falta de mejora de las condiciones laborales de los empleados mediante la simplificación de los procesos administrativos (CAS y PAC).

De la Torre (2018) Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú 2016. su objetivo de la investigación fue saber si la “Cultura Organizacional y se relaciona con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016”, Aplicándolo a 42 colaboradores, tanto de manera cuantitativa como descriptiva, se llegó a las siguientes conclusiones: La cultura organizacional está directamente relacionada

con el esfuerzo laboral de los empleados de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú y se lograrán cambios positivos en la organización. Esto se refleja en la mejora de la cultura de desempeño de los empleados. El concepto institucional de cultura organizacional está directamente relacionado con el trabajo de los 31 empleados de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú. Crear una filosofía de trabajo que se alinee con los objetivos y directrices de la empresa ayuda a mejorar el desempeño de los empleados.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Crispin (2022) La cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores MIBANCO en Leoncio Prado. El objetivo principal de este estudio es “Determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Mi banco en Leoncio Prado”. Métodos cuantitativos por debajo del nivel descriptivo y relacional. Al no manipularse las variables, se observan los acontecimientos que ocurren en el contexto para identificar las variables relevantes y clasificar y sistematizar las respuestas a las preguntas de investigación. Los resultados muestran que existe una correlación directa (unidireccional) entre la cultura organizacional y el desempeño laboral y el verdadero valor correspondiente es muy alto (valor de correlación = 0,977). También se pueden identificar correlaciones significativas entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. En este caso, el valor p es 0,001. En resumen, una buena cultura organizacional corresponde a un buen desempeño.

Oroche (2019) Cultura Organizacional en el proceso de acreditación en la Universidad Nacional Agraria de la Selva 2019 La investigación, tuvo el propósito de saber si la cultura organizacional está relacionado a la acreditación en la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Es un enfoque relacional básico y desarrollado, descriptivo correlacional, de diseño transversal no experimental. Se realizó una encuesta a miembros de la comunidad universitaria mediante un

cuestionario tipo Likert, se encuestó a un total de 230 personas, se analizaron análisis paramétricos, pruebas de normalidad y homogeneidad y la estadística fue el coeficiente de correlación Rho de Spearman. La conclusión es que, si existe relación entre la cultura organizacional y la acreditación de la Universidad Nacional de Agricultura de La Selva, ésta se cataloga como una relación positiva buena debido a las estadísticas que utilizan la correlación de rangos Rho de Spearman, cambiando así la hipótesis ($r_s = 0,676$), malla de doble superficie. $0,00 < 0,05$).

Vicuña (2018) cultura organizacional y su relación con la Identidad de los socios de la cooperativa Agroindustrial y de servicios del centro Poblado Bella, en la investigación se realizó a base de la población total ($n=48$), El objetivo fue determinar la relación entre la cultura organizacional y la identidad del socio, el tipo de investigación utilizada y el nivel de la relación, utilizando el método de correlación descriptiva, el diseño no experimental transversal, el cuestionario utilizado para los datos. Colección (12 ítems) con escala tipo Likert. Los resultados muestran que existe una correlación positiva significativa entre la cultura organizacional y la identidad del socio.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CULTURA ORGANIZACIONAL

Bayón, (2020). La cultura organizacional brinda una ventaja competitiva frente a otras organizaciones que son inclusivas en su gobernanza, así mismo brinda rasgos distintivos a los diferentes negocios y cuando se relaciona con la armonía del capital humano, es una gran e importante inversión. Los beneficios más importantes son la motivación, entusiasmo, determinación y autosatisfacción de los empleados de la empresa, además de mejorar la calidad de vida y resolver de buena manera los conflictos en el lugar de trabajo. Deseo de reducir el ausentismo y la rotación de empleados.

Chiavenato, I. (2009, p. 120). "Cada sociedad o nación tiene una

cultura que influye en el comportamiento de las personas y las organizaciones”. “La cultura comprende valores compartidos, hábitos, usos y costumbres, códigos de conducta, políticas de trabajo, tradiciones y objetivos que se transmiten de una generación a otra. Las generaciones viejas buscan que las nuevas adopten sus pautas culturales, pero éstas se resisten y reaccionan, lo que produce transformaciones graduales. Estas actitudes comunes, códigos de conducta y expectativas compartidos definen subconscientemente ciertas normas de comportamiento. Desde su nacimiento, cada persona va interiorizando y acumulando gradualmente elementos de la cultura por medio de procesos de educación y socialización.

Robbins y Timothy, (2009). Parece haber consenso en que la cultura organizacional se refiere a un sistema de significados compartidos por los miembros que distingue a una organización de otras. Si lo examinamos más de cerca, este sistema de significado compartido es el conjunto central de atributos que valoran las organizaciones. Las investigaciones muestran que hay siete características clave que, cuando se combinan, representan la naturaleza de la cultura de una organización.

Robbins, (2000) La cultura organizacional es el comportamiento de los empleados de la organización, que expresa lo bueno, lo malo y la responsabilidad del comportamiento humano; este sistema de creencias, valores y principios es la principal característica que valora la organización.

Ostrowiak (2005), asimismo, considera que la cultura organizacional es un acuerdo tácito o formal entre muchos individuos que juntos forman un equipo con creencias, valores y principios.

2.2.1.1. CULTURA DE ARTEFACTO

Se refiere al entorno físico de la organización, que consta de ciencia, equipos, materias primas y los productos y servicios proporcionados por la organización. Es manifestar, incluye el

entorno físico de la organización. Estos datos organizados y orientados a la coyuntura se pueden observar buenamente. (Chiavenato, 2009).

Barney, J. (2009) Los valores y los artefactos son producciones o manifestaciones de los niveles “más superficiales” de la cultura. En síntesis, los artefactos y creaciones reflejan una cultura organizacional pero no su verdadera esencia subyacente.

- **Instalaciones**

Armas, (2021). Instalación es el acto y la consecuencia de instalar: establecer, situar algo en el sitio debido. El término también puede aludir al conjunto de los elementos instalados y al espacio que dispone de todo lo necesario para el desarrollo de una determinada actividad.

- **Tecnologías**

Thompson y Strickland, (2004) conjunto de conocimientos de base científica que permite describir, explicar, diseñar y aplicar soluciones técnicas a problemas prácticos de forma sistemática y racional.

2.2.1.2. CULTURA DE VALORES

Valores y creencias. Las creencias son pensamientos y comportamientos estructurados en el ciclo de vida de una organización. Son un referente para evaluar y orientar el comportamiento de los grupos sociales. Los valores son esenciales y forman la identidad de los socios de la organización. (Chiavenato, 2009).

Barney, J. (2009) Los valores determinan las formas de pensar y actuar que se consideran correctas y sirven como punto de referencia para evaluar los comportamientos.

Cuando estos valores son aceptados y compartidos por los miembros del grupo social, se van convirtiendo en creencias y presunciones básicas, que configuran la mente colectiva del grupo social.

- **Comportamiento**

Piaget, (2000) Se entiende normalmente por comportamiento al modo en que un ser vivo responde a los estímulos de su entorno, ya sea que lo haga de forma consciente o inconsciente, voluntaria o involuntaria, proporcionada o no.

- **Creencias**

Vygotski, L. (2009) son construcciones mentales basadas en las experiencias previas que las personas poseen, las cuales determinan su construcción.

2.2.1.3. CULTURAS DE PRINCIPIOS

Estos principios dirigen principalmente a la empresa a utilizar todos los recursos de la organización de manera ordenada y coordinada para poder alcanzar las metas establecidas y también lograrlas dentro del tiempo especificado relacionado con los criterios. Eficiencia y eficacia. También permite descargar el trabajo de los trabajadores y realizarlo de forma coordinada. Los principios permiten orientar los esfuerzos hacia la consecución de los resultados marcados por la filosofía de la organización. (Quiroga, 2020).

- **Eficiencia**

Gardner, (2007) “la eficiencia es un término que expresa la relación obtenida como resultado efectivo entre una cierta aplicación de medios, medida como gastos y un determinado efecto medido como resultado para las organizaciones.

- **Eficacia**

Gardner, (2007) eficiencia es un término que expresa la relación obtenida como resultado efectivo entre una cierta aplicación de medios, medida como gastos y un determinado efecto medido como resultado para las organizaciones.

2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño laboral es un proceso que combina el establecimiento de objetivos, la revisión del desempeño y el progreso en un solo sistema para garantizar que los empleados apoyen el logro de los objetivos comerciales. El desempeño laboral es el proceso mediante el cual las organizaciones verifican si la fuerza laboral está utilizando sus habilidades y capacidades para lograr los objetivos. (Dessler, 2009).

El desempeño laboral es un conjunto de habilidades físicas y mentales necesarias para el desarrollo laboral, por lo tanto, cuando la competencia del compañero se orienta hacia las metas y el logro de metas, el esfuerzo laboral se enriquece, resultando en satisfacción. (Robbins, 2004).

Cuando se mide el desempeño de los empleados, existen diversos criterios como las capacidades, destrezas, necesidades y circunstancias del individuo para interactuar con el entorno y la empresa, lo que resulta en un comportamiento que influye en los resultados. Algunos de los criterios son que la medición del desempeño laboral incluye la cantidad de trabajo realizado, la calidad, la cooperación, la responsabilidad, el conocimiento y la presencia. El desempeño se mide por la eficiencia con la que se logran los objetivos mediante el uso óptimo de los recursos, lo que puede ser un parámetro útil para medir el desempeño laboral. (Chiang y Ojeda, 2013).

2.2.2.1. CONOCIMIENTOS

Es el grado de formación constante, entrenamiento, preparación educativa regular e investigación, abandono de

incentivos personales obsoletos, fortalecimiento de las fuerzas de los vínculos de lealtad y participación para confirmar un espíritu fructífero. Para organizaciones. Esta dimensión utiliza la competencia como indicador clave. (Casares y Gonzáles, 1999).

Alavi y Leidner (2003:19) definen el conocimiento como la información que el individuo posee en su mente, personalizada y subjetiva, relacionada con hechos, procedimientos, conceptos, interpretaciones, ideas, observaciones, juicios y elementos que pueden ser o no útiles, precisos o estructurales.

- **Adiestramiento**

Gómez (2000) el adiestramiento es la acción o conjunto de acciones tendientes a proporcionar, desarrollar y/o perfeccionar las habilidades motoras o destrezas de un individuo, con el fin de incrementar su eficiencia en su puesto de trabajo

- **Motivación**

Robbins y Coulter (2010) La motivación es el conjunto de aspectos materiales y psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas, provocando un comportamiento diferente que logra obtener un mejor resultado dentro de los objetivos de una empresa.

2.2.2.2. INICIATIVA

La evaluación del desempeño de los empleados identifica a las personas más capaces a las que se les pueden asignar nuevas responsabilidades y responsabilidades adicionales, o posiblemente ascender a puestos de liderazgo en la empresa. Aceptar nuevos desafíos profesionales permite a los profesionales adquirir una experiencia más valiosa, evitar que el trabajo se vuelva monótono, contribuir de manera más adecuada al logro de los proyectos y objetivos organizacionales y promover el crecimiento de las capacidades de los empleados. (Balazar, 2019).

Pink, D. H. (2010). La iniciativa es la capacidad profesional para proponer, desarrollar o idear proyectos propios. Es una cualidad importante para el empleo pues permite adelantarse a los acontecimientos, desarrollando ideas innovadoras.

- **Responsabilidades**

Chiavenato, (2009). La responsabilidad es mutua: acciones del Estado y acciones individuales se entrelazan en todo momento. La construcción de la personalidad individual es al mismo tiempo la construcción de la sociedad donde se vive y viceversa.

- **Deberes**

Cubeiro, (2012). los deberes son reglas, leyes y normas que regulan nuestra convivencia en la sociedad. Todos los miembros de una sociedad niños, jóvenes, adultos y ancianos, hombres y mujeres, tenemos obligaciones para cumplir, al igual que libertades para exigir.

2.2.2.3. TRABAJO EN EQUIPO

Es la capacidad de funcionar y hacer funcionar un equipo ayudándose unos a otros, lo que implica ayudar y cooperar con otras personas para hacerlas parte de un equipo, trabajando como equipo en lugar de individualmente o compitiendo. (Casares y Gonzáles, 1999).

Para Socorro (2004) es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo. Es la habilidad para orientar a los grupos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenario de desarrollo de ese grupo. Es la habilidad para fijar los objetivos y la capacidad de dar retroalimentación, integrando opiniones de los otros, motivar e inspirar confianza.

- **Asistencia**

Cubeiro, (2012). Asistencia, por otra parte, puede ser una ayuda o colaboración que se brinda a quien está en problemas o necesita algún apoyo también es un procedimiento administrativo el cual consta de registrar todas las asistencias de los colaboradores dentro de su horario asignado.

- **Colaboración**

Ernst y Young (1998). colaboración se trata de un proceso flexible que supone interacción social y comunicación entre los individuos implicados. Así mismo, se hace explícito que el ejercicio de la colaboración exige compromiso con el mantenimiento de una actitud asertiva y productiva. Esto significa que, frente a una situación de desacuerdo, lejos de adoptar una actitud pasiva

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. Adaptabilidad

Es un rasgo fundamental con capacidad de adaptarse a un nuevo medio o situación (Gelabert, 2010).

2. Compromiso

Trata del impulso de identificación del individuo en una empresa organización concreta, y se caracteriza por una fuerte creencia, aceptación e internalización de los objetivos y metas que estos puedan cumplir en la empresa (Montahud y Icart, 2011).

3. Comportamiento

Especialidad que se centra en el estudio de estas pautas con el objetivo de optimizar el rendimiento de una empresa. Consiste en estudiar cómo se comportan los miembros de una organización y cuáles son las consecuencias de estas conductas sobre la organización. (Montahud y Icart, 2011).

4. Cultura organizacional

La cultura organizacional son acciones generadas por los colaboradores de una organización que expresa lo bueno, lo malo y las obligaciones del comportamiento humano; este sistema de creencias, valores y principios son características claves que la organización valora. (Robbins, 2000).

5. Eficiencia

La eficiencia es un término que expresa la relación obtenida como resultado efectivo entre una cierta aplicación de medios, medida como gastos y un determinado efecto medido como resultado para las organizaciones, y para la eficiencia consiste en producir la respuesta deseada al menor coste. Kotler, (2010).

6. Eficacia

Por tanto, una empresa, organización, producto o persona es "eficaz" cuando es capaz de hacer lo necesario para lograr los objetivos deseados o propuestos. Kotler, (2010).

7. Motivación

Es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea". lo que origina la activación de la voluntad para hacer o lograr algo por parte de un individuo depende del estímulo del medio ambiente, con lo cual alude a la motivación extrínseca. Chiavenato (2009).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de La Nación Sucursal Tingo María -2023.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS

Existe relación significativa entre la cultura de artefacto y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de La Nación Sucursal Tingo María -2023

Existe relación significativa entre la cultura de valores y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de La Nación Sucursal Tingo María -2023.

Existe relación significativa entre la cultura de principio y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de La Nación Sucursal Tingo María -2023.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Cultura Organizacional

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Desempeño laboral

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de las Variables

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Ítems | |
|------------------------|-----------------------|---|--|---|
| Cultura organizacional | Cultura de artefacto | Instalaciones | ¿Se cuentan con sistemas adecuados en los cajeros y ventanillas en esta entidad? | |
| | | | Tecnología | ¿Se tienen los medios necesarios para llevar a cabo los procesos administrativos en esta entidad? |
| | | Cultura de valores | | Comportamiento |
| | | | Creencias | |
| | Cultura de principios | | | Eficiencia |
| | | | Eficacia | |
| | | | | |
| | | | | ¿Se cuenta con apego a las buenas costumbres donde se celebran fechas especiales en esta entidad? |
| | | ¿Se fomenta el uso óptimo de los recursos vinculado intrínsecamente a la ética en esta entidad? | | |
| | | ¿Se promueve la utilización racional de los recursos en la realización de las distintas | | |

| | | | |
|----------------------|-------------------|-------------------|---|
| | | | <p>actividades en esta entidad?</p> <p>¿Se impulsa constantemente el enfoque en la realización de los resultados en esta entidad?</p> <p>¿Se reconoce el cumplimiento oportuno de objetivos y metas establecidos en esta entidad?</p> |
| Desempeño laboral | Conocimiento | Adiestramiento | ¿Los trabajadores cumplen con las normas y reglas en esta entidad? |
| | | Motivación | ¿Los trabajadores tienen conocimientos suficientes en sus funciones de trabajo en esta entidad? |
| | | | ¿Los trabajadores se ven motivados para cumplir sus metas y objetivos en esta entidad? |
| | | | ¿Los trabajadores reciben incentivos para que puedan hacer su trabajo con eficiencia y eficacia en esta entidad? |
| | Iniciativa | Responsabilidades | ¿Los trabajadores cumplen con sus responsabilidades pertinentemente en esta entidad? |
| | | | ¿Los trabajadores desempeñan sus obligaciones puntualmente en esta entidad? |
| | | | ¿Los trabajadores efectúan su trabajo de forma diligente en esta entidad? |
| | | Deberes | ¿Los trabajadores cumplen de manera responsable las medidas de seguridad e higiene laboral que les corresponde en esta entidad? |
| | Trabajo en equipo | Asistencia | ¿Los trabajadores se apoyan recíprocamente para el logro de sus objetivos en esta entidad? |
| | | Colaboración | ¿Los trabajadores se asisten constantemente en la realización de sus funciones en esta entidad? |
| | | | ¿Los trabajadores participan mutuamente para el cumplimiento de sus propósitos en esta entidad? |
| | | | ¿Los trabajadores colaboran oportunamente con sus compañeros para la consecución de sus resultados en esta entidad? |

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación fue aplicada, porque abordó el conocimiento científico para cambiar o modificar diversos aspectos de la realidad; es decir, el conocimiento científico se utilizó para cambiar la materia en el mundo real y está orientado a su aplicación directa más que al desarrollo de teorías científicas (Garcés, 2000).

3.1.1. ENFOQUE

El estudio se realizó utilizando un enfoque cuantitativo porque "manejó la recopilación de datos para probar hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadístico para identificar patrones de comportamiento y probar teorías" (Hernández et al., 2014).

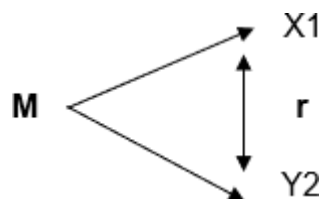
3.1.2. NIVEL O ALCANCE

El alcance o nivel de la investigación fue descriptiva correlacional, porque se identificó las características, propiedades y características de individuos, grupos, sociedad, proceso, objeto u otro fenómeno que es objeto de análisis (Hernández et al., 2014).

3.1.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación fue no experimental transversal, porque se estudió al problema sin la manipulación de las variables y en un solo momento (Hernández et al., 2014).

El diseño de la investigación tiene el siguiente esquema:



Donde:

M= Muestra

X1= Observación de la cultura
organizacional

r= relación de las variables

Y2= Observación del desempeño laboral

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población es un ente colectivo, es decir, estará compuesta por un número variable de individuos con ciertos rasgos demográficos comunes (Hernández et al., 2014).

La población para este estudio estuvo conformada por dos tipos de poblaciones:

Población A: Colaboradores de la entidad

Tabla 2

Distribución de la Población A

| Oficinas | Cantidad |
|--|-----------------|
| Gerencia de Operaciones | 5 |
| Gerencia de Recursos humanos | 5 |
| Gerencia Legal | 1 |
| Gerencia de Riesgos | 2 |
| Órgano de auditoría interna | 1 |
| Gerencia de finanzas y tesorería | 2 |
| Gerencia de Administración y logística | 3 |
| Prevención de lavado de activos | 1 |
| Total | 20 |

Fuente: Banco de la Nación

Población B: Jefes de oficina de la entidad

Tabla 3

Distribución de la Población B

| Oficinas | Cantidad |
|--|-----------------|
| Gerencia de Operaciones | 01 |
| Gerencia de Recursos humanos | 01 |
| Gerencia de Riesgos | 01 |
| Gerencia de finanzas y tesorería | 01 |
| Gerencia de Administración y logística | 01 |
| Total | 05 |

Fuente: Banco de la Nación

3.2.2. MUESTRA

Para la presente tesis, la muestra se calculó mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia tomando al total de las poblaciones por poseer un tamaño reducido. Por lo tanto, las muestras fueron iguales a las poblaciones, es decir, 15 trabajadores y 5 jefes de oficina.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La encuesta: se basa en una técnica investigativa que se realiza sobre una muestra representativa de entidades para un grupo mayor, asegurando que la información presentada se realiza sobre una muestra representativa de entidades para un grupo mayor (Alvira, 2011).

Bernal (2010) El cuestionario es un instrumento utilizado para recoger de manera organizada la información que permitirá dar cuenta de las variables que son de interés en cierto estudio, investigación, sondeo o encuesta.

Para el presente estudio, la técnica para recopilar datos fue la encuesta y como instrumentos fueron dos cuestionarios con Escala Likert, el primero con 12 ítems relacionados a la cultura organizacional aplicados a todos los colaboradores, y el segundo con 12 ítems relacionados al desempeño laboral aplicados a los jefes de oficinas del

Banco de la Nación Sucursal Tingo María.

3.3.2. TÉCNICAS PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS

La tecnología desempeñó un papel clave en simplificar la presentación de datos, como se detalla a continuación:

Microsoft Word: Este software fue empleado para redactar el informe final, abarcando la inclusión de textos, tablas y figuras.

Microsoft PowerPoint: Este programa fue utilizado para crear la presentación didáctica de los resultados durante la sustentación correspondiente.

3.3.3. TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

En el transcurso de esta investigación, se empleó la estadística básica junto con sus herramientas correspondientes, como el programa Excel y el SPSS, para llevar a cabo el análisis e interpretación de los datos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. CULTURA ORGANIZACIONAL

4.1.1. CULTURA DE ARTEFACTO

Instalaciones

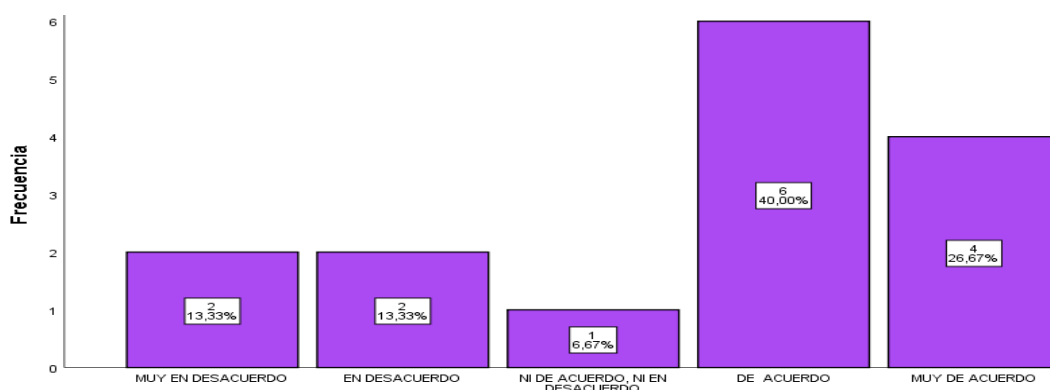
Tabla 4

Los Sistemas Adecuados en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|------------|
| Muy en desacuerdo | 2 | 13,33 |
| En desacuerdo | 2 | 13,33 |
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 1 | 6,67 |
| De acuerdo | 6 | 40,00 |
| Muy de acuerdo | 4 | 26,67 |
| Total | 15 | 100,0 |

Figura 1

Los Sistemas Adecuados en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María



Interpretación

En la Figura 1, se observa que el 40,00% de los colaboradores en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, está de acuerdo, el 26,67% está muy de acuerdo, un 13,33% está en desacuerdo y muy en desacuerdo respectivamente, el 6,67% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, con que se cuentan con sistemas adecuados en los cajeros y ventanillas en esta entidad.

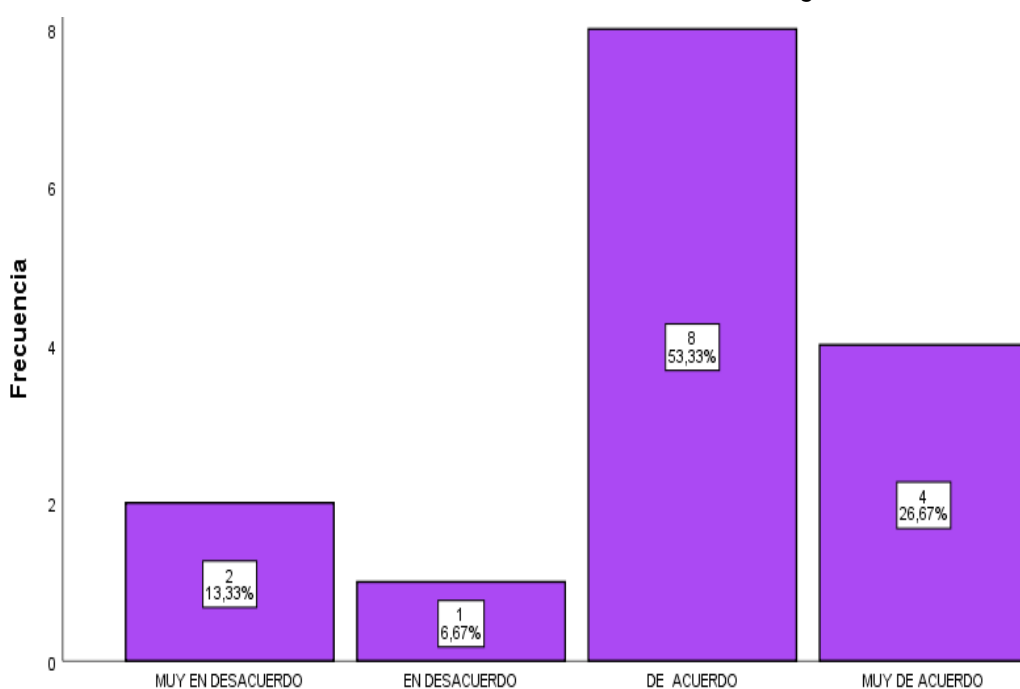
Tabla 5

Los Procesos Administrativos en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Muy en desacuerdo | 2 | 13,33 |
| En desacuerdo | 1 | 6,67 |
| De acuerdo | 8 | 53,33 |
| Muy de acuerdo | 4 | 26,67 |
| Total | 15 | 100,0 |

Figura 2

Los Procesos Administrativos en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María



Interpretación

En la Figura 2, se observa que el 53,33% de los colaboradores en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, está de acuerdo, el 26,67% está muy de acuerdo, el 13,33% está muy en desacuerdo y el 6,67% está en desacuerdo, con que se tienen los medios necesarios para llevar a cabo los procesos administrativos en esta entidad.

Tecnología

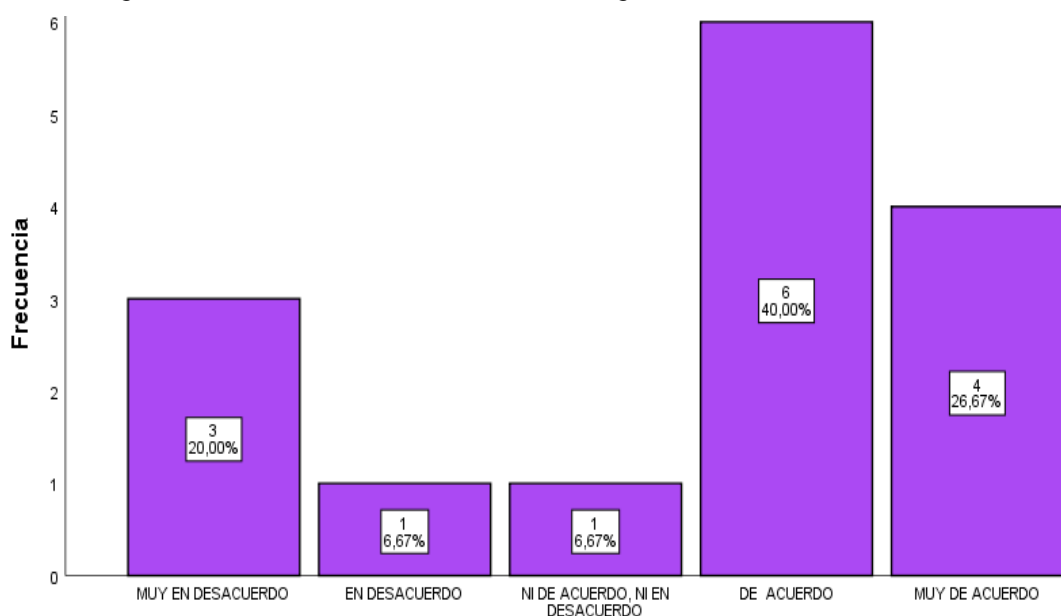
Tabla 6

La Tecnología en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|------------|
| Muy en desacuerdo | 3 | 20,00 |
| En desacuerdo | 1 | 6,67 |
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 1 | 6,67 |
| De acuerdo | 6 | 40,00 |
| Muy de acuerdo | 4 | 26,67 |
| Total | 15 | 100,0 |

Figura 3

La Tecnología en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María



Interpretación

En la Figura 3, se observa que el 40,00% de los colaboradores en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, está de acuerdo, el 26,67% muy de acuerdo, el 20,00% está muy en desacuerdo y un 6,67% está en desacuerdo y ni de acuerdo, ni en desacuerdo, con que se posee la tecnología apropiada para brindar una buena atención a los ciudadanos en esta entidad.

Tabla 7

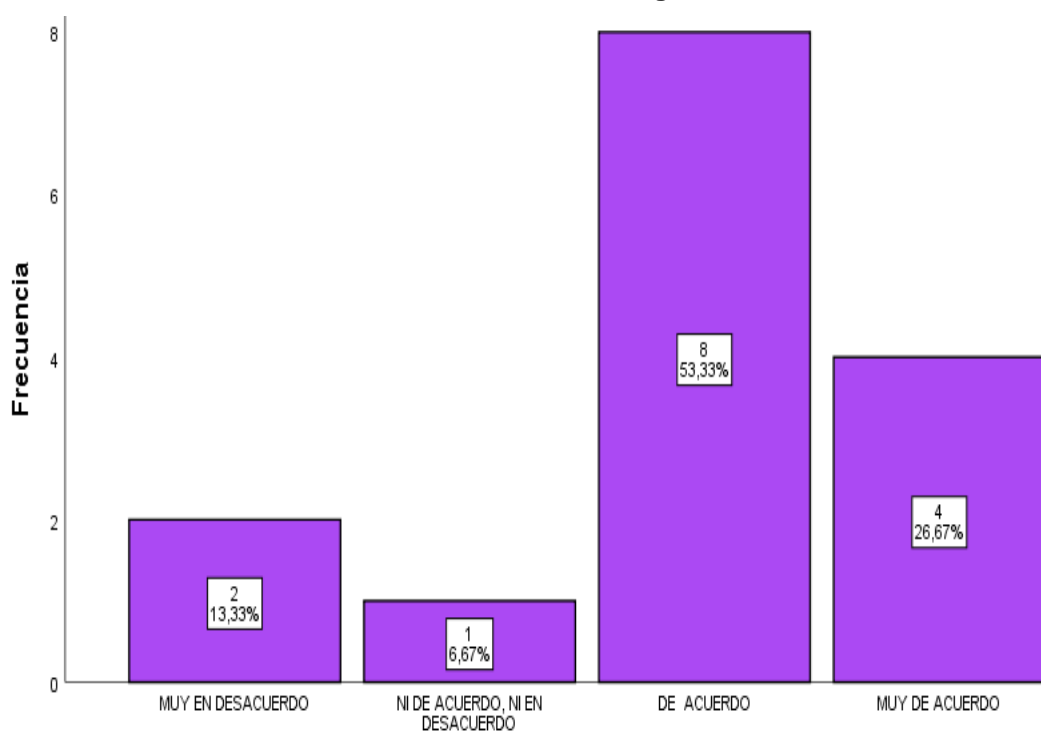
Las técnicas en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|------------|
| Muy en desacuerdo | 2 | 13,33 |
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 1 | 6,67 |
| De acuerdo | 8 | 53,33 |
| Muy de acuerdo | 4 | 26,67 |
| Total | 15 | 100,0 |

Fuente: Encuesta Anónima.

Figura 4

Las técnicas en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María



Interpretación

En la Figura 4, se observa que el 53,33% de los colaboradores en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, está en desacuerdo, el 26,67% está muy de acuerdo, el 13,33% está muy desacuerdo y el 6,67% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que se manejan las técnicas idóneas para solucionar los problemas de manera efectiva y rápida en esta entidad.

4.1.2. CULTURA DE VALORES

Comportamiento

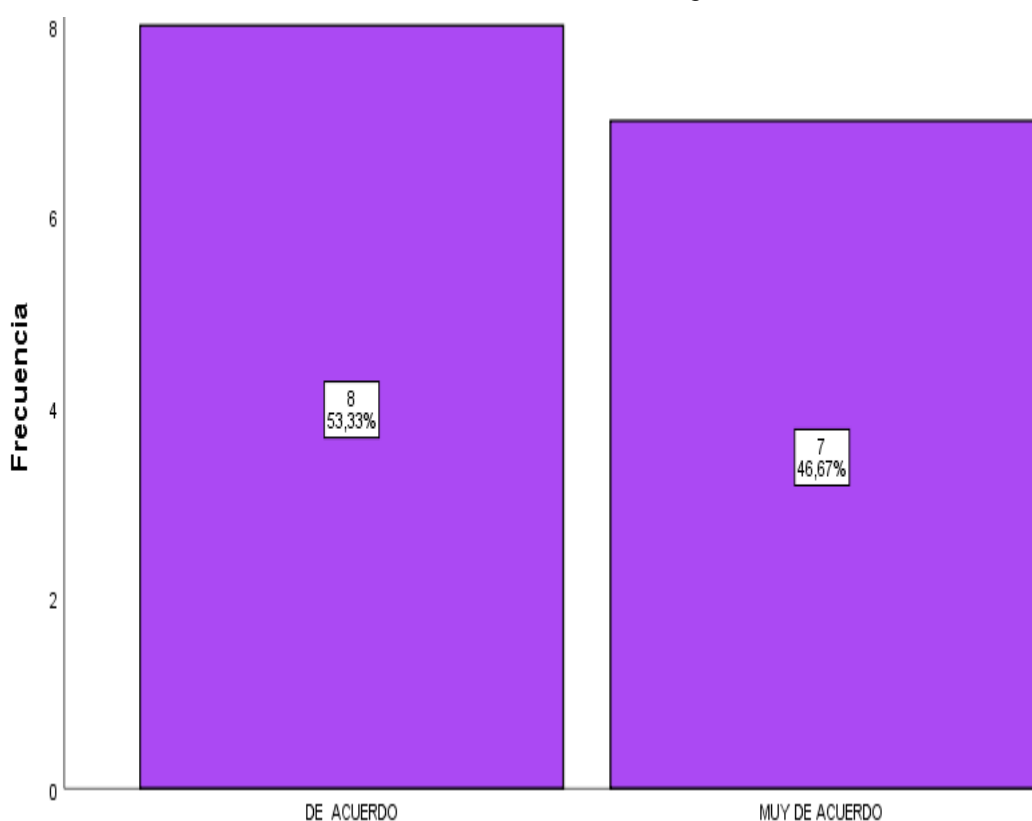
Tabla 8

El Desarrollo Laboral en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| De acuerdo | 8 | 53,33 |
| Muy de acuerdo | 7 | 46,67 |
| Total | 15 | 100,0 |

Figura 5

El Desarrollo Laboral en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María

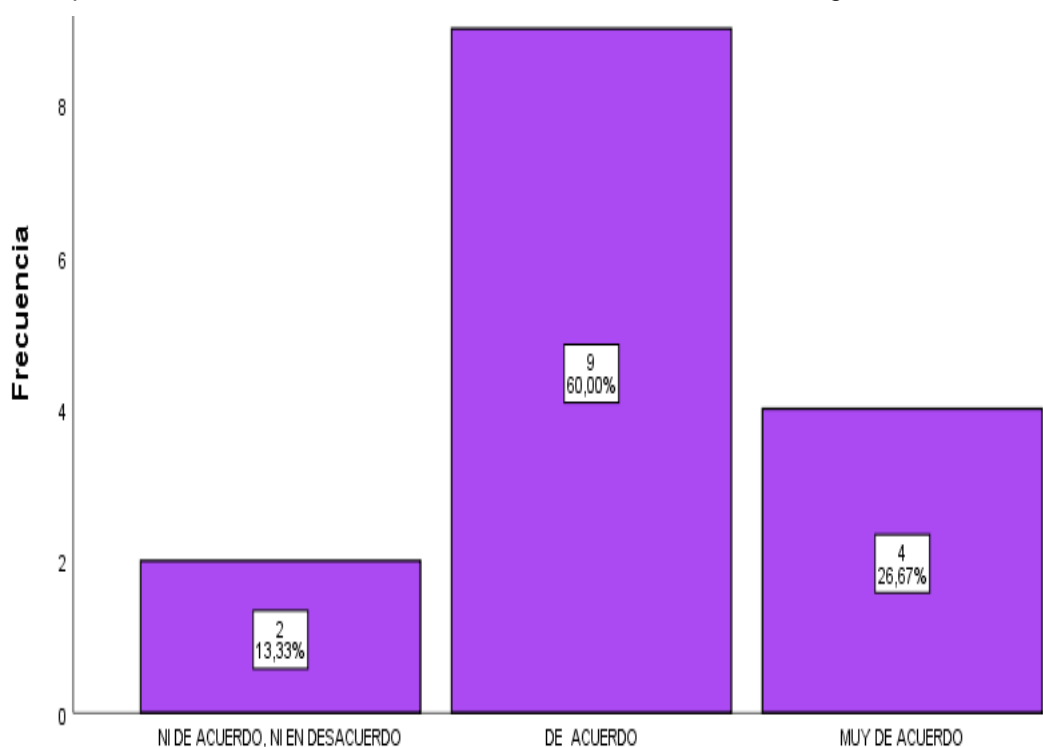


Interpretación

En la Figura 5, se observa que el 53,33% de los colaboradores en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, está de acuerdo y el 46,67% está muy de acuerdo, con que comprometen con el desarrollo profesional de los trabajadores en esta entidad.

Tabla 9*El Comportamiento del Personal en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|------------|
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 2 | 13,33 |
| De acuerdo | 9 | 60,00 |
| Muy de acuerdo | 4 | 26,67 |
| Total | 15 | 100,0 |

Figura 6*El Comportamiento del Personal en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María*

Interpretación

En la Figura 6, se observa que el 60,00% de los colaboradores en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, está de acuerdo, el 26,67% está muy de acuerdo y el 13,33% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que se reconoce y recompensa el comportamiento ejemplar que demuestra el personal en esta entidad.

Creencias

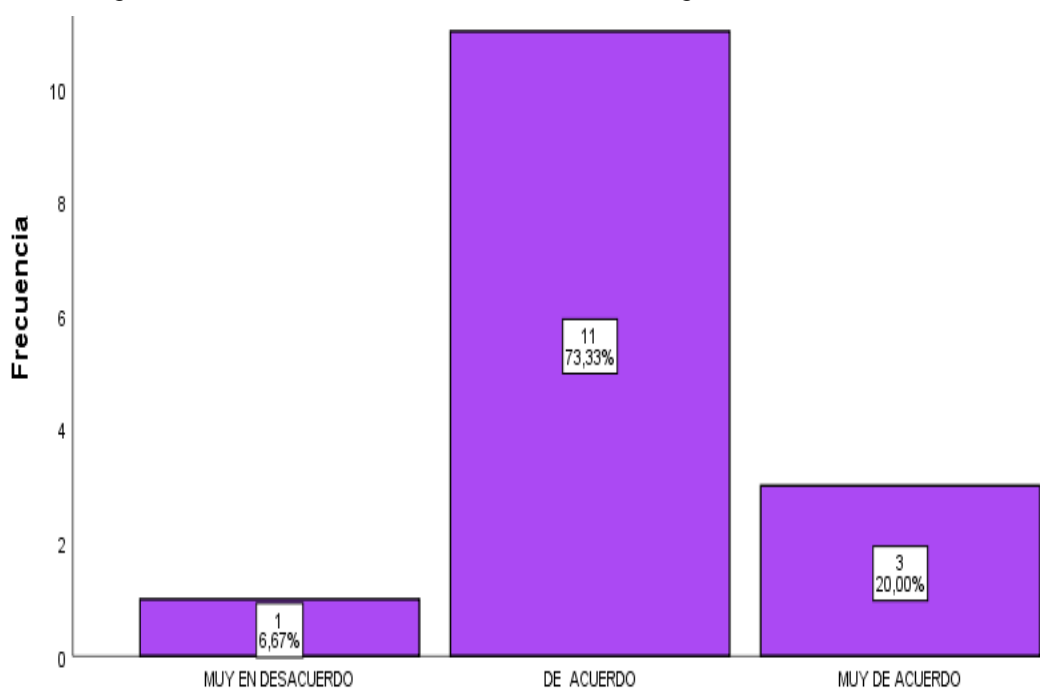
Tabla 10

El Trato Igualitario en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Muy en desacuerdo | 1 | 6,67 |
| De acuerdo | 11 | 73,33 |
| Muy de acuerdo | 3 | 20,00 |
| Total | 15 | 100,0 |

Figura 7

El Trato Igualitario en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María



Interpretación

En la Figura 7, se observa que el 73,33% de los colaboradores en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, está de acuerdo, el 20,00% está muy de acuerdo y el 6,67% está muy en desacuerdo con que se mantiene trato igualitario y respetuoso independientemente del cargo entre el personal en esta entidad.

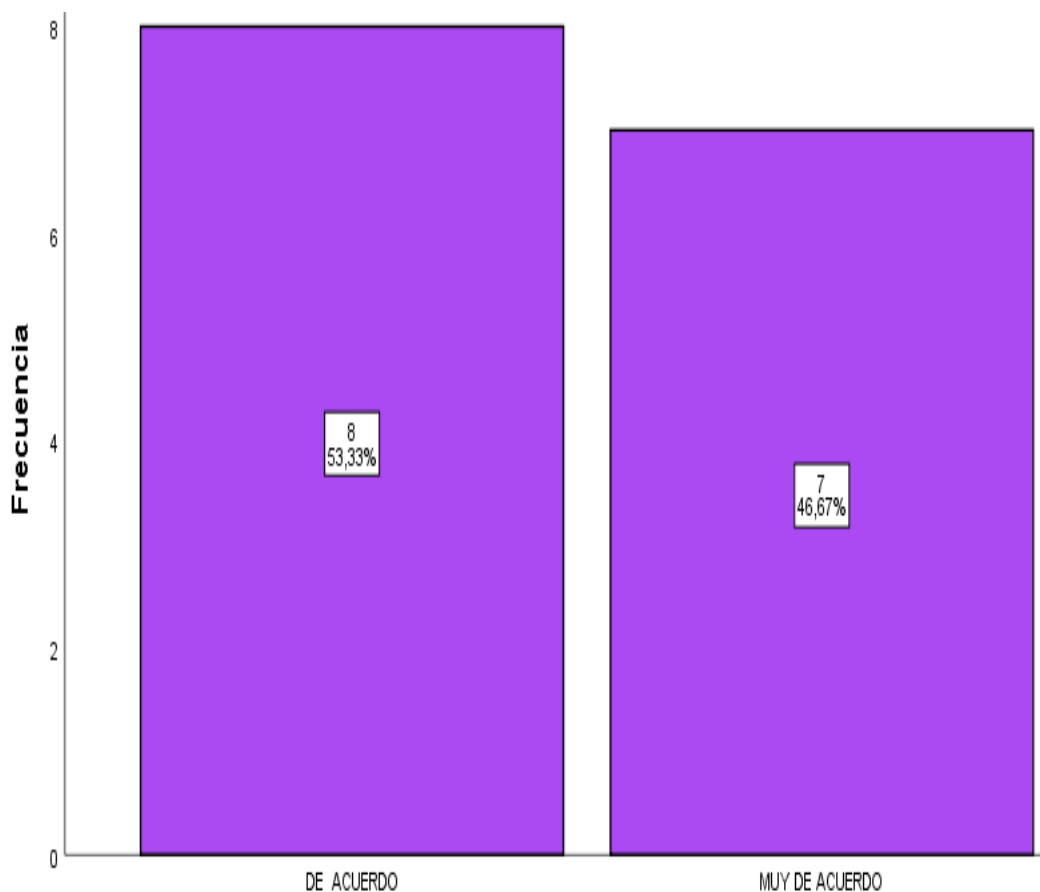
Tabla 11

Las Buenas Costumbres en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| De acuerdo | 8 | 53,33 |
| Muy de acuerdo | 7 | 46,67 |
| Total | 15 | 100,0 |

Figura 8

Las Buenas Costumbres en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María



Interpretación

En la Figura 8, se observa que el 53,33% de los colaboradores en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, está de acuerdo y el 46,67% está muy de acuerdo, con que se cuenta con pego a las buenas costumbres donde se celebran fechas especiales en esta entidad.

4.1.3. CULTURA DE PRINCIPIOS

Eficiencia

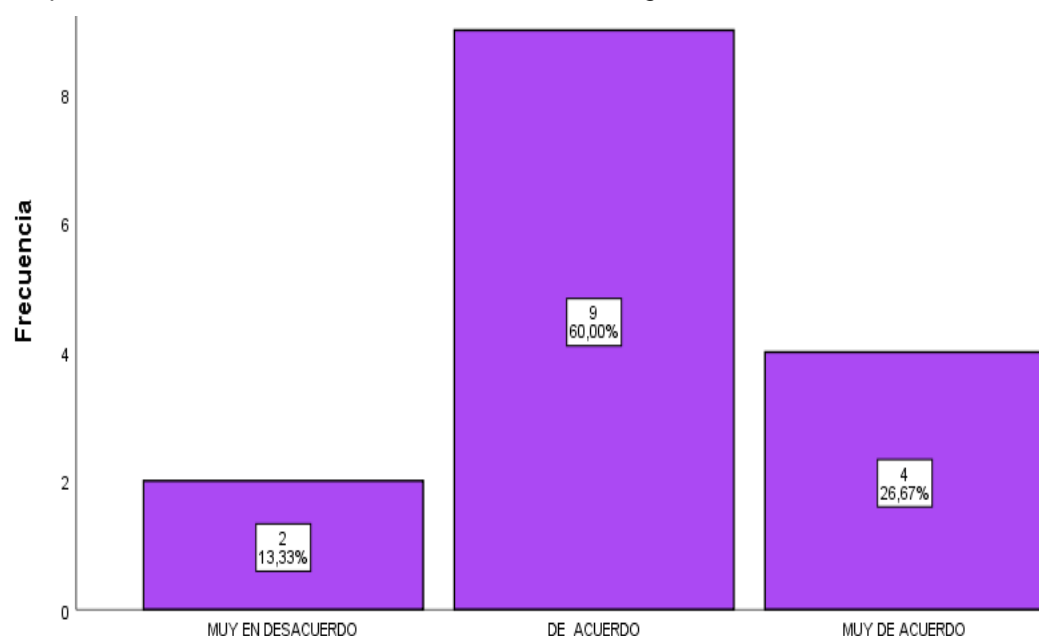
Tabla 12

La Optimización en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Muy en desacuerdo | 2 | 13,33 |
| De acuerdo | 9 | 60,00 |
| Muy de acuerdo | 4 | 26,67 |
| Total | 15 | 100,0 |

Figura 9

La Optimización en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María



Interpretación

En la Figura 9, se observa que el 60,00% de los colaboradores en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, está de acuerdo, el 26,67% está muy de acuerdo y un 13,33% está muy en desacuerdo, con que se fomenta el uso óptimo de los recursos vinculado intrínsecamente a la ética en esta entidad.

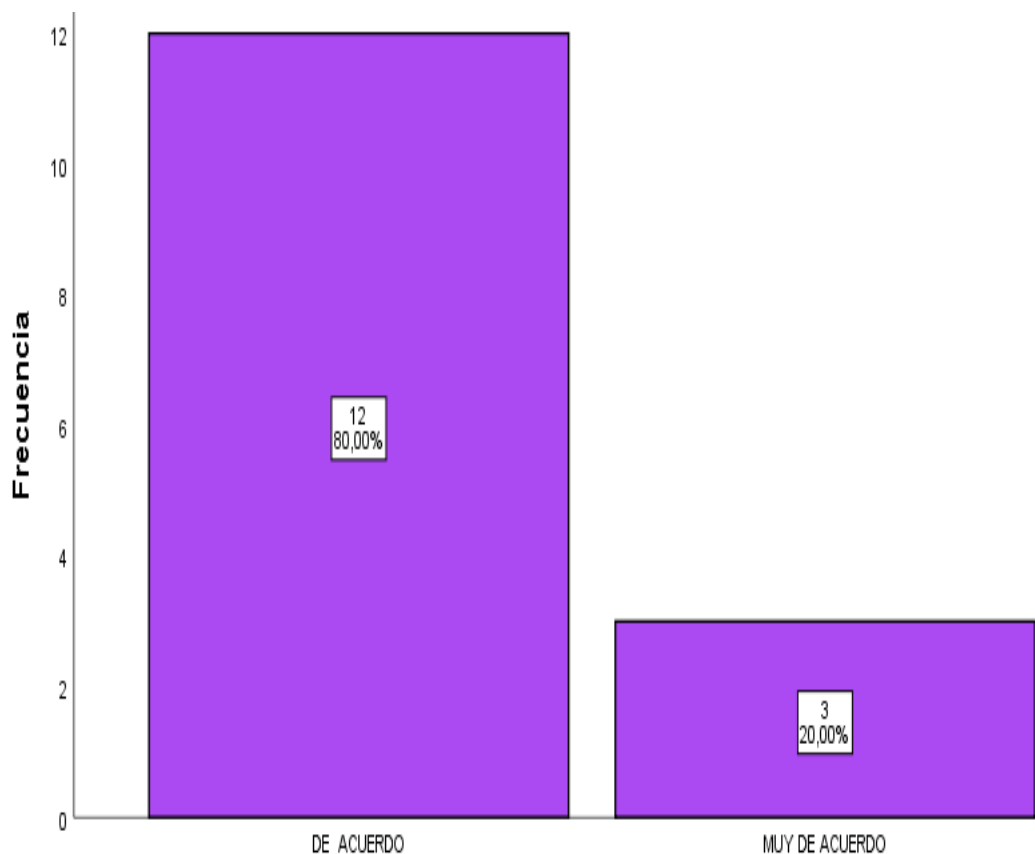
Tabla 13

La Racionalización en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| De acuerdo | 12 | 80,00 |
| Muy de acuerdo | 3 | 20,00 |
| Total | 15 | 100,0 |

Figura 10

La Racionalización en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María



Interpretación

En la Figura 10, se observa que el 80,00% de los colaboradores en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, está de acuerdo y el 20,00% está muy de acuerdo, con que se promueve la utilización racional de los recursos en la realización de las distintas actividades en esta entidad.

Eficacia

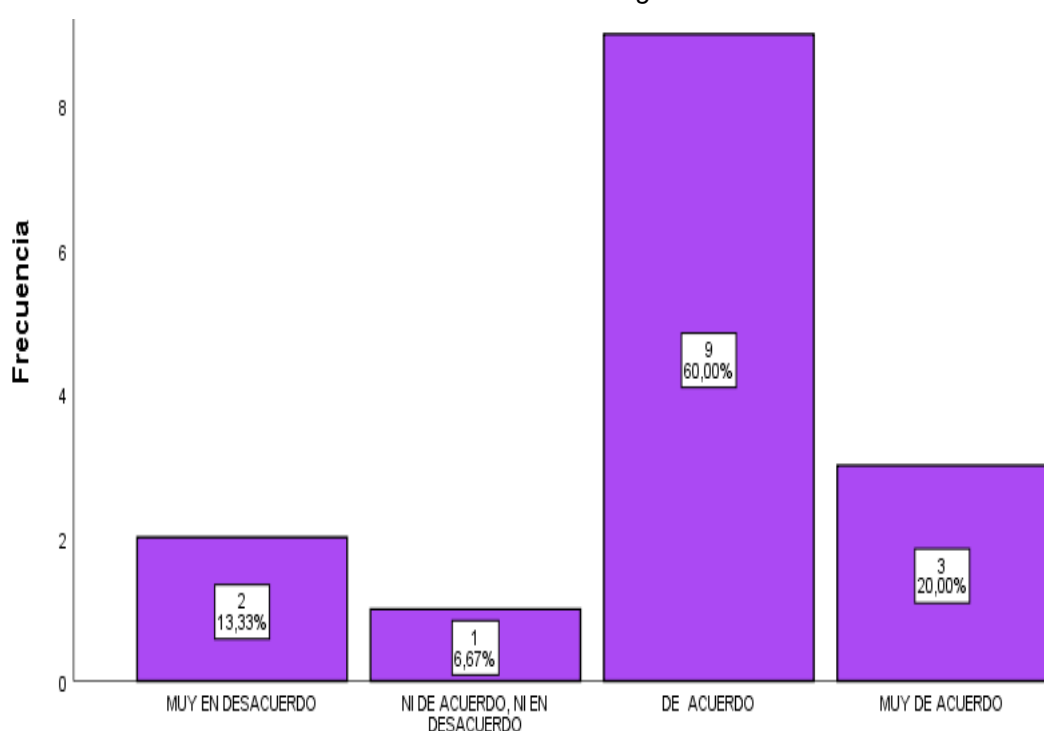
Tabla 14

Los Resultados en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|------------|
| Muy en desacuerdo | 2 | 13,33 |
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 1 | 6,67 |
| De acuerdo | 9 | 60,00 |
| Muy de acuerdo | 3 | 20,00 |
| Total | 15 | 100,0 |

Figura 11

Los Resultados en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María



Interpretación

En la Figura 11, se observa que el 60,00% de los colaboradores en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, está de acuerdo, el 20,00% está muy de acuerdo, el 13,33% está muy en desacuerdo y el 6.67% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, con que se impulsa constantemente el enfoque en la realización de los resultados en esta entidad.

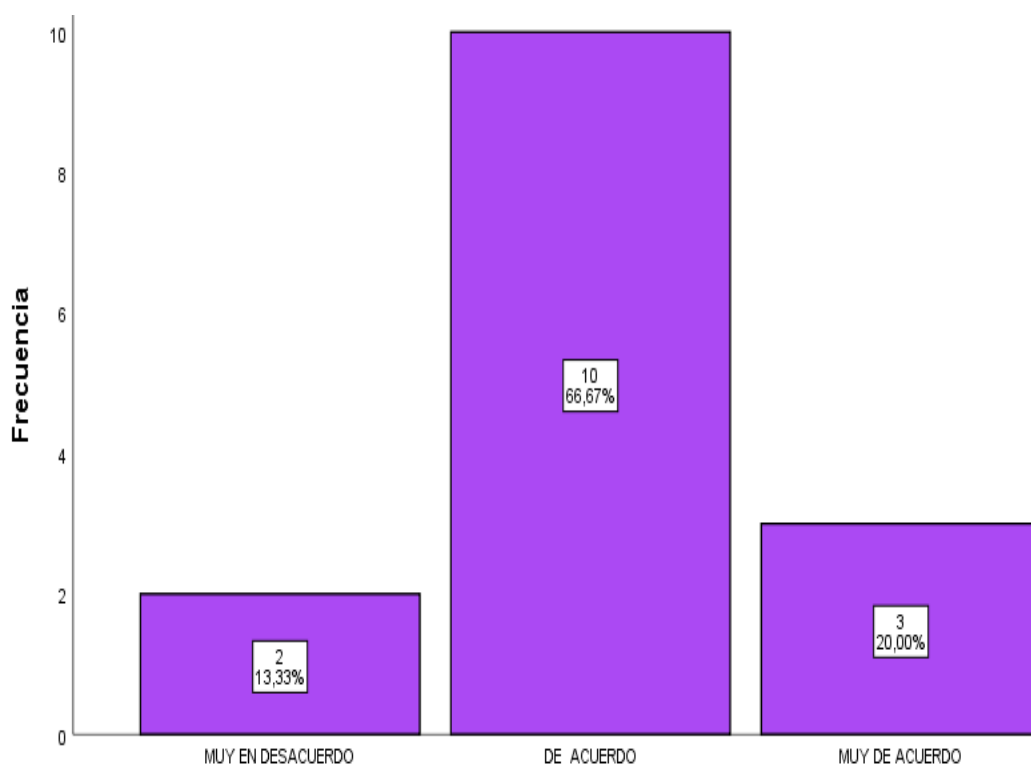
Tabla 15

El Cumplimiento de Objetivos y Metas en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Muy en desacuerdo | 2 | 13,33 |
| De acuerdo | 10 | 66,67 |
| Muy de acuerdo | 3 | 20,00 |
| Total | 15 | 100,0 |

Figura 12

El Cumplimiento de Objetivos y Metas en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María



Interpretación

En la Figura 12, se observa que el 66,67% de los colaboradores en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, está de acuerdo, el 20,00% está muy de acuerdo y el 13,33% está muy en desacuerdo con que se reconoce el cumplimiento oportuno de objetivos y metas establecidos en esta entidad.

4.2. DESEMPEÑO LABORAL

4.2.1. CONOCIMIENTOS

Adiestramiento

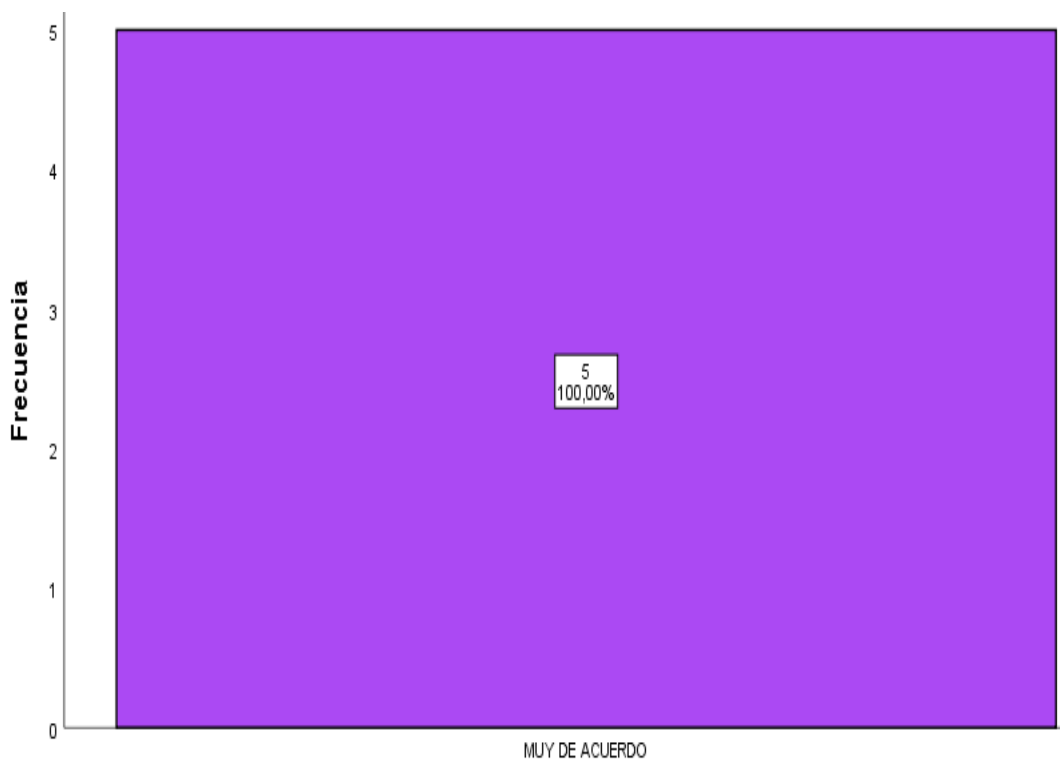
Tabla 16

Las Normas y Reglas en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Muy de acuerdo | 5 | 100,00 |
| Total | 5 | 100,00 |

Figura 13

Las Normas y Reglas en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María



Interpretación

En la Figura 13, se observa que el 100,00% de los jefes en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, está muy de acuerdo con que los trabajadores cumplen con las normas y reglas en esta entidad.

Tabla 17

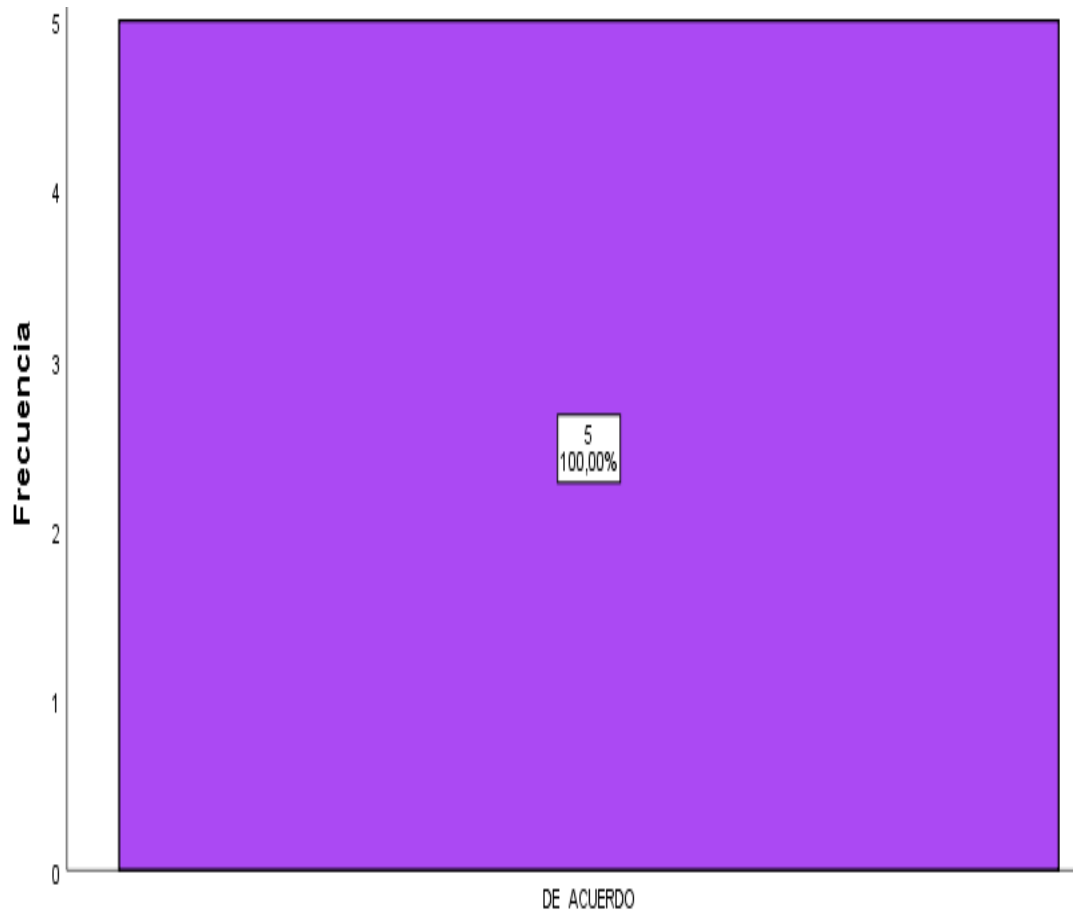
Los Conocimientos en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| De acuerdo | 5 | 100,00 |
| Total | 5 | 100,00 |

Fuente: Encuesta Anónima.

Figura 14

Los Conocimientos en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María



Interpretación

En la Figura 14, se observa que el 100,00% de los jefes en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, está de acuerdo, con que los trabajadores tienen conocimientos suficientes en sus funciones de trabajo en esta entidad.

Motivación

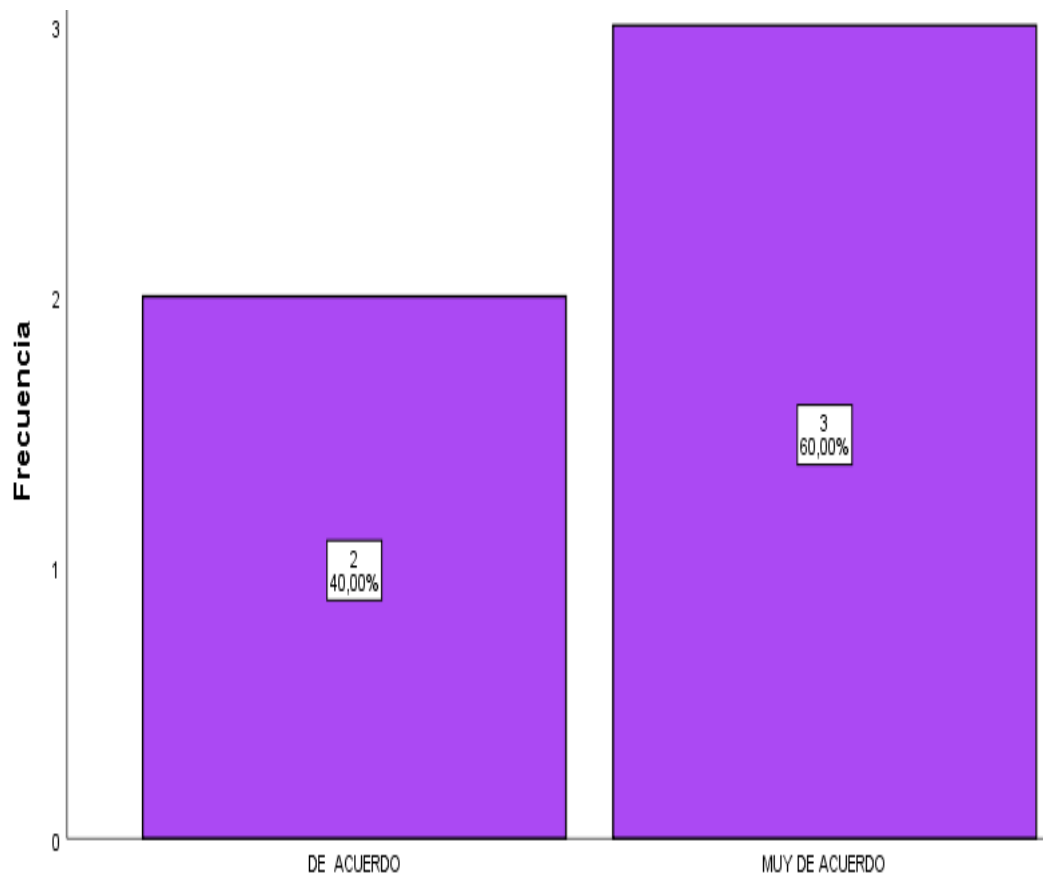
Tabla 18

La Motivación en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| De acuerdo | 2 | 40,00 |
| Muy de acuerdo | 3 | 60,00 |
| Total | 5 | 100,0 |

Figura 15

La Motivación en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María



Interpretación

En la Figura 15, se observa que el 60,00% de los jefes en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, está muy de acuerdo y el 40,00% está de acuerdo, con que los trabajadores se ven motivados para cumplir sus metas y objetivos en esta entidad.

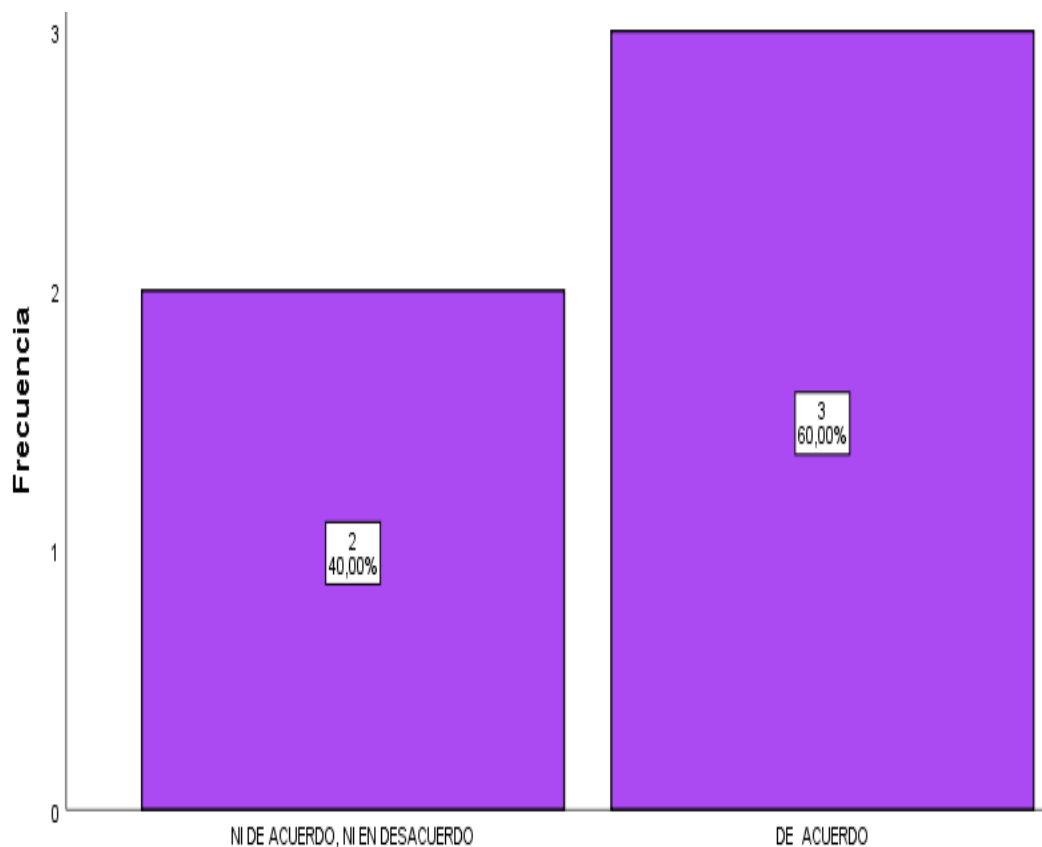
Tabla 19

Los Incentivos en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|------------|
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 2 | 40,00 |
| De acuerdo | 3 | 60,00 |
| Total | 5 | 100,0 |

Figura 16

Los Incentivos en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María



Interpretación

En la Figura 16, se observa que el 60,00% de los jefes en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, está de acuerdo y el 40,00% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que los trabajadores reciben incentivos para que puedan hacer su trabajo con eficiencia y eficacia en esta entidad.

4.2.2. INICIATIVA

Responsabilidad

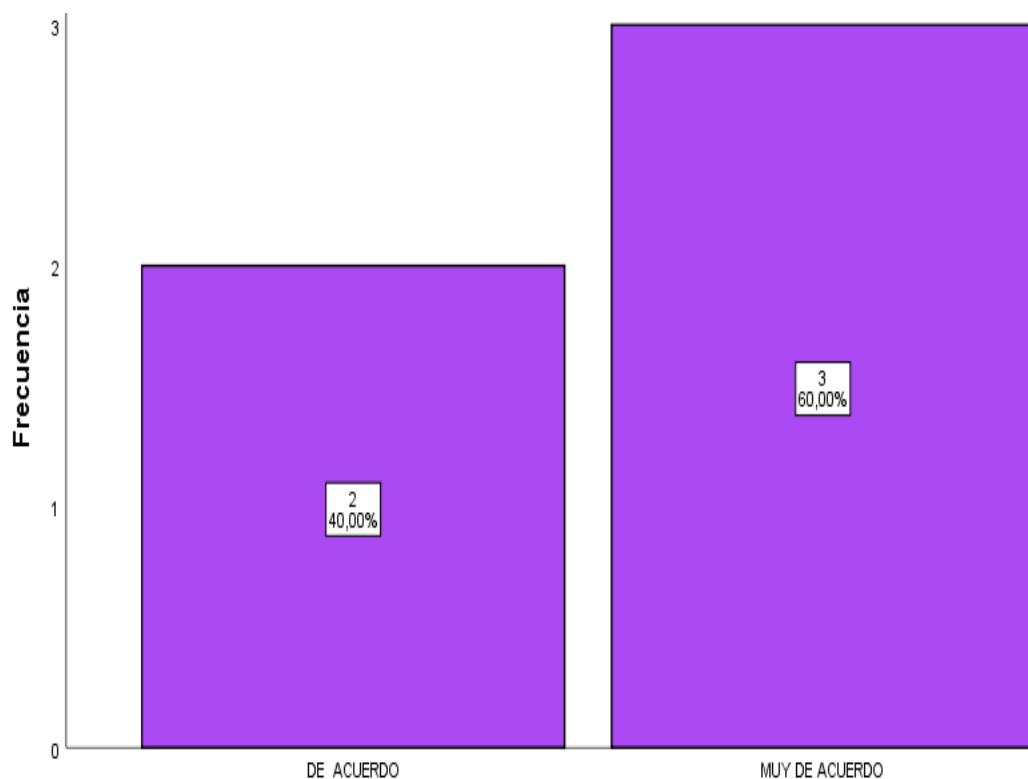
Tabla 20

La Responsabilidad en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| De acuerdo | 2 | 40,00 |
| Muy de acuerdo | 3 | 60,00 |
| Total | 5 | 100,0 |

Figura 17

La Responsabilidad en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María



Interpretación

En la Figura 17, se observa que el 60,00% de los jefes en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, está muy de acuerdo y el 40,00% está de acuerdo, con que los trabajadores cumplen con sus responsabilidades pertinentemente en esta entidad.

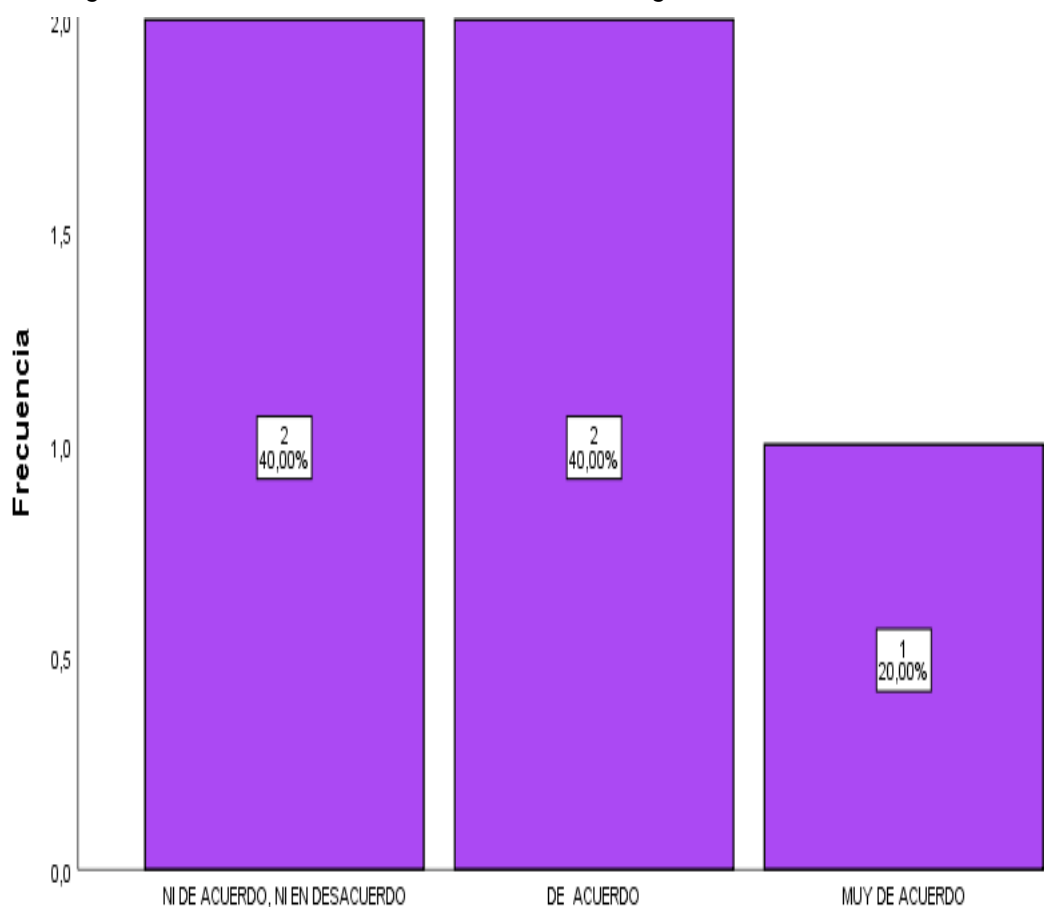
Tabla 21

Las Obligaciones en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|------------|
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 2 | 40,00 |
| De acuerdo | 2 | 40,00 |
| Muy de acuerdo | 1 | 20,00 |
| Total | 5 | 100,0 |

Figura 18

Las Obligaciones en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María



Interpretación

En la Figura 18, se observa que el 40,00% de los jefes en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, está ni de acuerdo, ni en desacuerdo y de acuerdo respectivamente y el 20,00% está de acuerdo, con que los trabajadores desempeñan sus obligaciones puntualmente en esta entidad.

Deberes

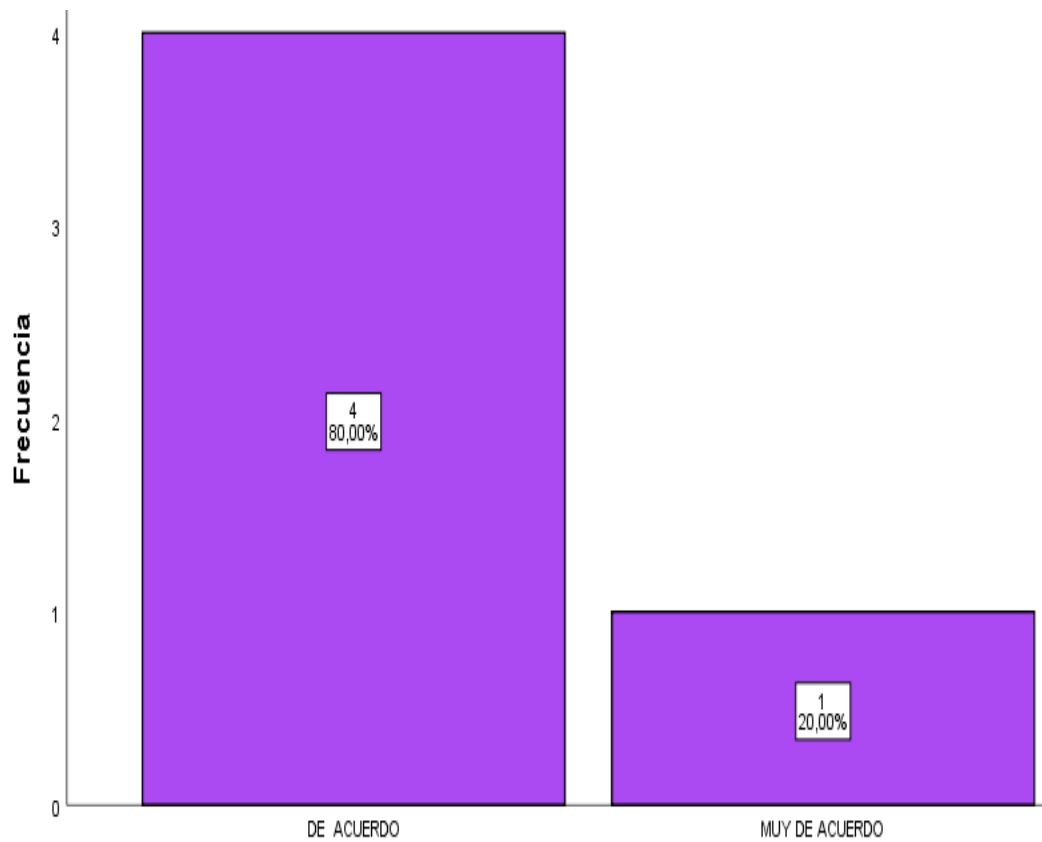
Tabla 22

El Trabajo Diligente en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| De acuerdo | 4 | 80,00 |
| Muy de acuerdo | 1 | 20,00 |
| Total | 5 | 100,0 |

Figura 19

El Trabajo Diligente en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María



Interpretación

En la Figura 19, se observa que el 80,00% de los jefes en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, está de acuerdo y el 20,00% está muy de acuerdo con que los trabajadores efectúan su trabajo de forma diligente en esta entidad.

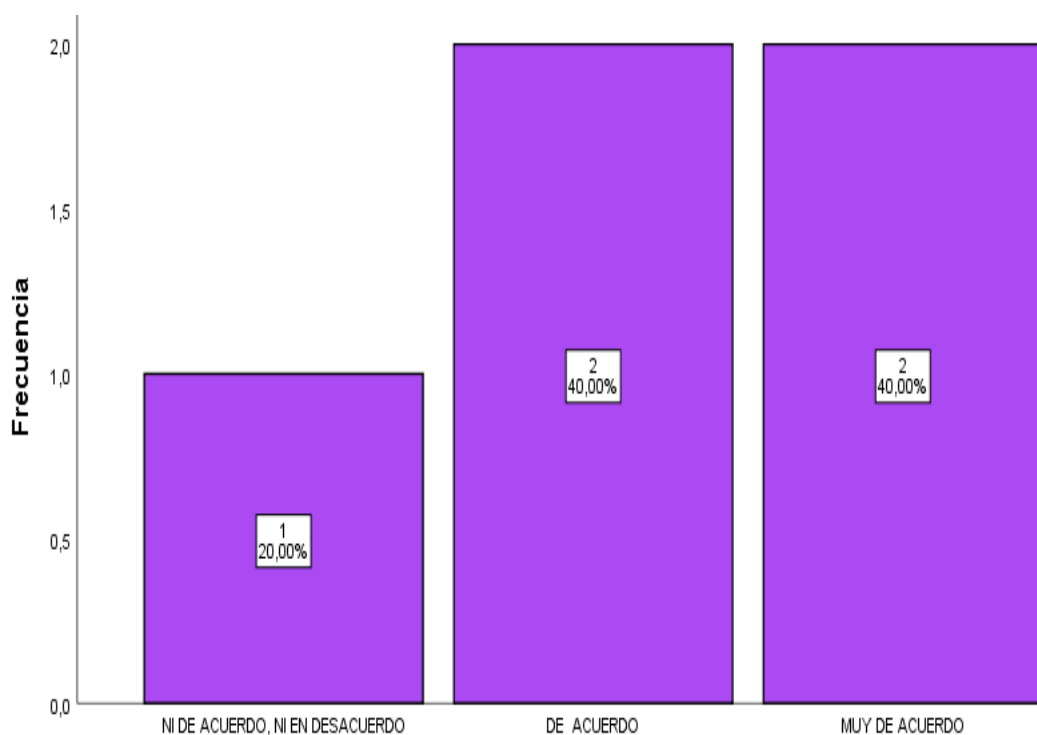
Tabla 23

El Cumplimiento de Medidas en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|------------|
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 1 | 20,00 |
| De acuerdo | 2 | 40,00 |
| Muy de acuerdo | 2 | 40,00 |
| Total | 5 | 100,0 |

Figura 20

El Cumplimiento de Medidas en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María



Interpretación

En la Figura 20, se observa que el 40,00% de los jefes en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, está de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente y el 20,00% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, con que los trabajadores cumplen de manera responsable las medidas de seguridad e higiene laboral que les corresponde en esta entidad.

4.2.3. TRABAJO EN EQUIPO

Asistencia

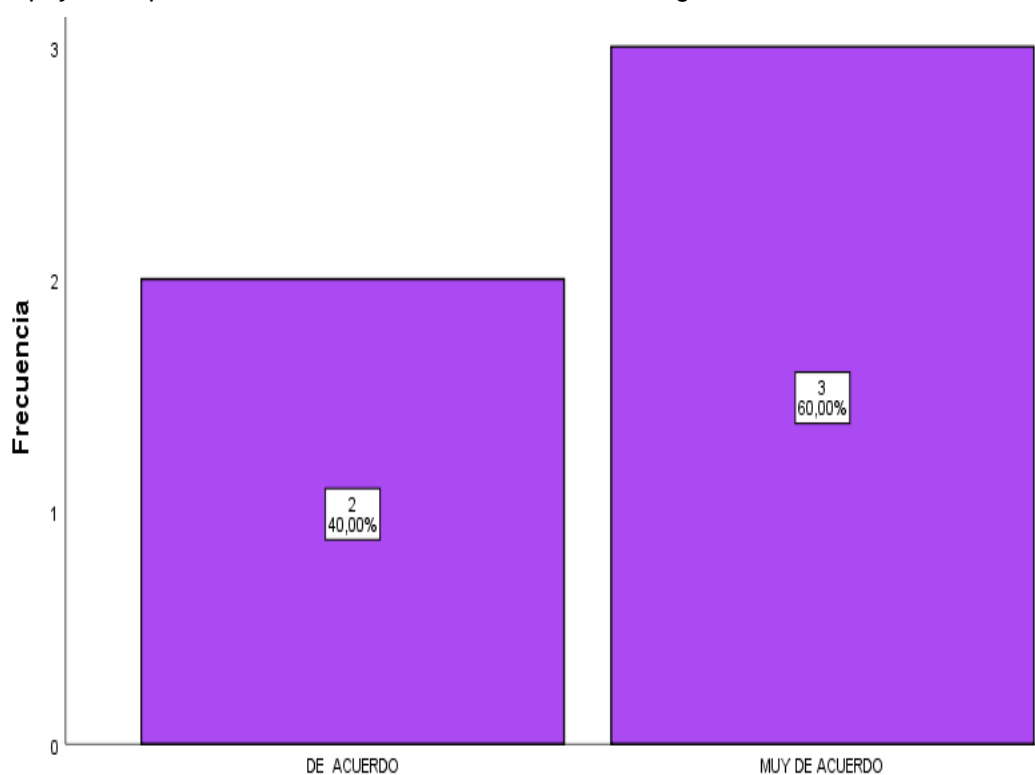
Tabla 24

El Apoyo Recíproco en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| De acuerdo | 2 | 40,00 |
| Muy de acuerdo | 3 | 60,00 |
| Total | 5 | 100,0 |

Figura 21

El Apoyo Recíproco en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María



Interpretación

En la Figura 21, se observa que el 60,00% de los jefes en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, está de acuerdo y el 40,00% está muy de acuerdo, con que los trabajadores se apoyan recíprocamente para el logro de sus objetivos en esta entidad.

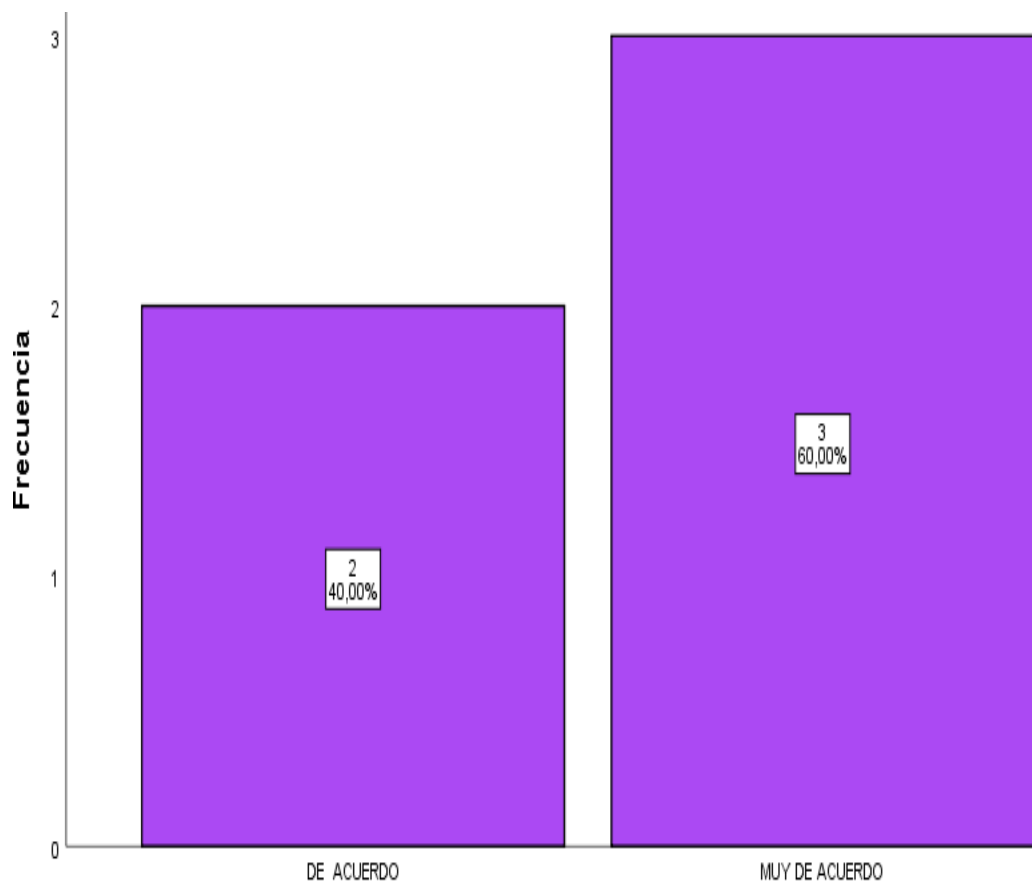
Tabla 25

La Asistencia en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| De acuerdo | 2 | 40,00 |
| Muy de acuerdo | 3 | 60,00 |
| Total | 5 | 100,0 |

Figura 22

La Asistencia en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María



Interpretación

En la Figura 22, se observa que el 60,00% de los jefes en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, está muy de acuerdo y el 40,00% está de acuerdo con que los trabajadores se asisten constantemente en la realización de sus funciones en esta entidad.

Colaboración

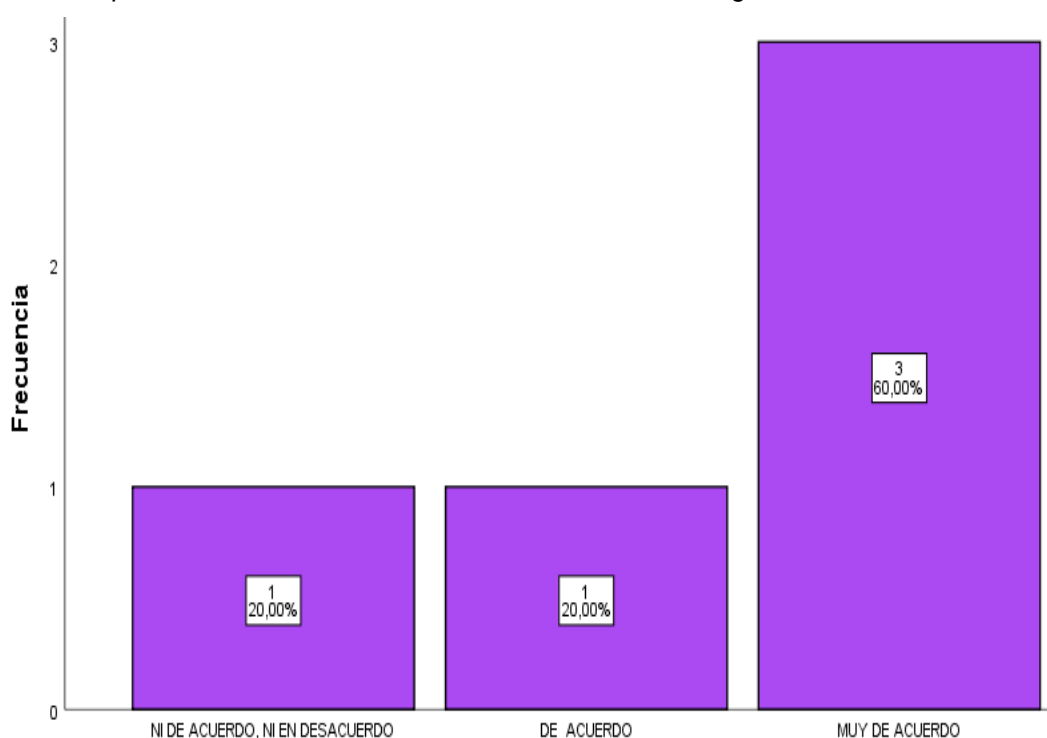
Tabla 26

La Participación Mutua en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|------------|
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 1 | 20,00 |
| De acuerdo | 1 | 20,00 |
| Muy de acuerdo | 3 | 60,00 |
| Total | 5 | 100,0 |

Figura 23

La Participación Mutua en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María



Interpretación

En la Figura 23, se observa que el 60,00% de los jefes en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, está muy de acuerdo y el 20,00% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo y de acuerdo respectivamente, con que los trabajadores participan mutuamente para el cumplimiento de sus propósitos en esta entidad.

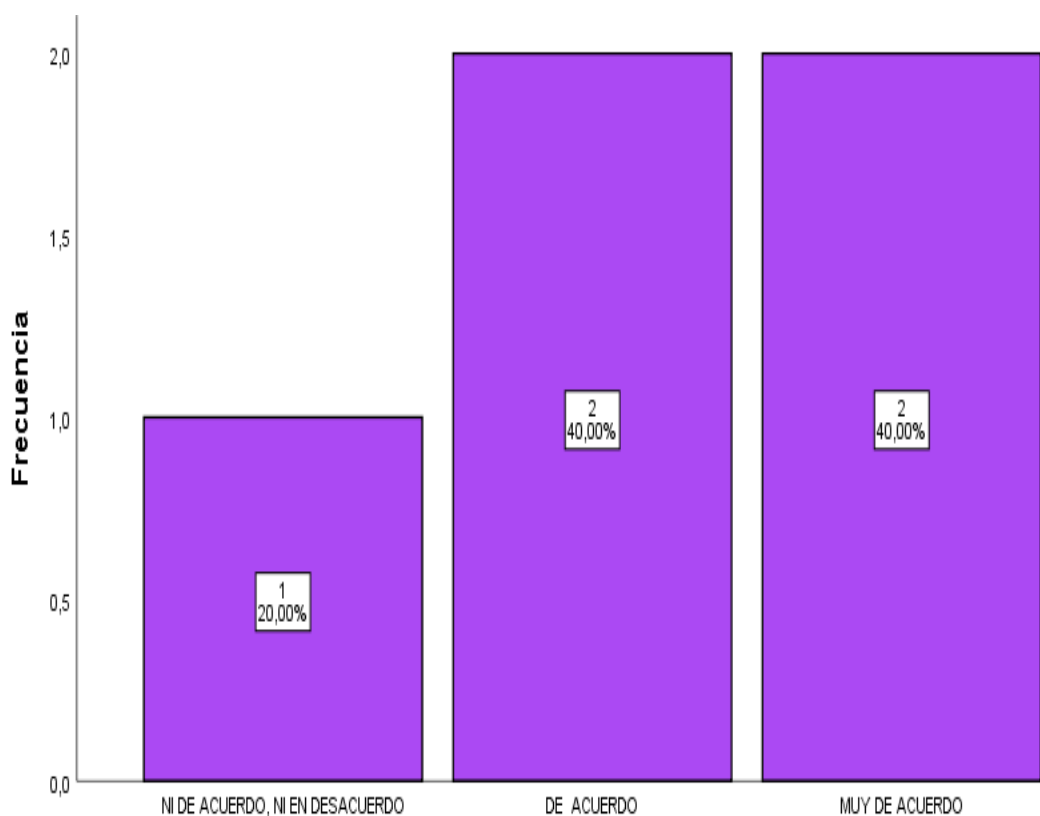
Tabla 27

La Colaboración Oportuna en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|------------|
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 1 | 20,00 |
| De acuerdo | 2 | 40,00 |
| Muy de acuerdo | 2 | 40,00 |
| Total | 5 | 100,0 |

Figura 24

La Colaboración Oportuna en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María



Interpretación

En la Figura 24, se observa que el 40,00% de los jefes en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, está de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente y el 20,00% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que los trabajadores colaboran oportunamente con sus compañeros para la consecución de sus resultados en esta entidad.

4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis general

- Existe relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, 2023.

Tabla 28

Correlaciones de la Hipótesis General

| | | Cultura organizacional | Desempeño laboral |
|----------------|------------------------|---------------------------|----------------------|
| Cultura | Correlación de Pearson | 1 | 0,407 |
| Organizacional | Sig. (bilateral) | | 0,000 |
| | N | 15 | 5 |
| Desempeño | Correlación de Pearson | 0,407 | 1 |
| laboral | Sig. (bilateral) | 0,000 | |
| | N | 5 | 5 |

Interpretación

Considerando la respectiva prueba estadística, se puede demostrar que existe correlación positiva moderada ($r = 0,407$) y la significancia bilateral (P-Valor), es decir, el valor de la probabilidad muestra que la correlación es significativa (P-Valor = 0,000), teniendo en cuenta que la significancia es de $P < 0,05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis, es decir, existe relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, 2023.

4.3.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Hipótesis específica 1

- Existe relación significativa entre la cultura de artefacto y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, 2023.

Tabla 29

Correlaciones de la Hipótesis General

| | | Cultura de artefacto | Desempeño laboral |
|----------------------|------------------------|----------------------|-------------------|
| Cultura de artefacto | Correlación de Pearson | 1 | 0,297 |
| | Sig. (bilateral) | | 0,000 |
| | N | 15 | 5 |
| Desempeño laboral | Correlación de Pearson | 0,297 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 | |
| | N | 5 | 5 |

Interpretación

Considerando la respectiva prueba estadística, se puede demostrar que existe correlación positiva baja ($r = 0,297$) y la significancia bilateral (P-Valor), es decir, el valor de la probabilidad muestra que la correlación es significativa (P-Valor = 0,000), teniendo en cuenta que la significancia es de $P < 0,05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis, es decir, existe relación significativa entre la cultura de artefacto y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, 2023.

Hipótesis específica 2

- Existe relación significativa entre la cultura de valores y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, 2023.

Tabla 30

Correlaciones de la Hipótesis General

| | | Cultura de valores | Desempeño laboral |
|--------------------|------------------------|--------------------|-------------------|
| Cultura de valores | Correlación de Pearson | 1 | 0,395 |
| | Sig. (bilateral) | | 0,000 |
| | N | 15 | 5 |
| Desempeño laboral | Correlación de Pearson | 0,395 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 | |
| | N | 5 | 5 |

Interpretación

Considerando la respectiva prueba estadística, se puede demostrar que existe correlación positiva baja ($r = 0,395$) y la significancia bilateral (P-Valor), es decir, el valor de la probabilidad muestra que la correlación es significativa (P-Valor = 0,000), teniendo en cuenta que la significancia es de $P < 0,05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis, es decir, existe relación significativa entre la cultura de valores y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, 2023.

Hipótesis específica 3

- Existe relación significativa entre la cultura de principios y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, 2023.

Tabla 31

Correlaciones de la Hipótesis General

| | | Cultura de valores | Desempeño laboral |
|--------------------|------------------------|--------------------|-------------------|
| Cultura de valores | Correlación de Pearson | 1 | 0,503 |
| | Sig. (bilateral) | | 0,000 |
| | N | 15 | 5 |
| Desempeño laboral | Correlación de Pearson | 0,503 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 | |
| | N | 5 | 5 |

Interpretación

Considerando la respectiva prueba estadística, se puede demostrar que existe correlación positiva moderada ($r = 0,503$) y la significancia bilateral (P-Valor), es decir, el valor de la probabilidad muestra que la correlación es significativa (P-Valor = 0,000), teniendo en cuenta que la significancia es de $P < 0,05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis, es decir, existe relación significativa entre la cultura de principios y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, 2023.

CAPÍTULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

La hipótesis general planteó que existe relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, 2023 y según los resultados se ha demostrado que existe relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, 2023 con una significancia bilateral de P-Valor igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0,407, lo que indica que existe una correlación positiva moderada. coincidiendo con Crispín (2022) quien concluye que existe una correlación significativa muy alta ($P = 0,001$ y Valor de correlación = 0,000) entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en MiBanco en la Provincia de Leoncio Prado.

La hipótesis específica 1 planteó que existe relación significativa entre la cultura de artefacto y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, 2023 y según los resultados se ha demostrado que existe relación significativa entre la cultura de artefacto y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, 2023 con una significancia bilateral de P-Valor igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0,297, lo que indica que existe una correlación positiva baja. Contrastando con Olayiwola y Akeke (2022) quienes concluyeron que las dimensiones de la cultura organizacional: sistemas de recompensa, comunicación, trabajo en equipo y apoyo gerencial, influyen significativamente en el desempeño laboral de las múltiples industrias en el Estado de Lagos.

La hipótesis específica 2 planteó que existe relación significativa entre la cultura de valores y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, 2023 y según los resultados se ha demostrado que existe relación significativa entre la cultura de valores y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, 2023 con una significancia bilateral de P-Valor igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0,395, lo que indica que existe una correlación positiva baja. Discutiendo con

Balazar (2019) quien concluye que la cultura organizacional tiene un efecto positivo en el desempeño de los empleados en MiBanco y esta realidad también se evidencia en la retroalimentación recibida de los empleados de la agencia.

La hipótesis específica 3 planteó que existe relación significativa entre la cultura de principios y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, 2023 y según los resultados se ha demostrado que existe relación significativa entre la cultura de principios y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, 2023 con una significancia bilateral de P-Valor igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0,503, lo que indica que existe una correlación positiva moderada. concordando con Hung et al. (2022) quienes concluyen que la cultura organizacional influye significativamente en el desempeño laboral y sus dimensiones: desempeño de tareas, desempeño situacional y conducta laboral contraproducente en las empresas China continental y Taiwán.

CONCLUSIONES

1. Se estableció que existe relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, 2023 con una significancia bilateral de P-Valor igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0,407, lo que indica que existe una correlación positiva moderada (Tabla 28).
2. Se estableció que existe relación significativa entre la cultura de artefacto y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, 2023 con una significancia bilateral de P-Valor igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0,297, lo que indica que existe una correlación positiva baja (Tabla 29). Sosteniéndose con el 53,33% del personal que está de acuerdo con tener los medios necesarios para llevar a cabo los procesos administrativos en esta entidad (Tabla 5), asimismo, el 100,00% de los jefes están de acuerdo, con que los trabajadores tienen conocimientos suficientes en sus funciones de trabajo en esta entidad (Tabla 17).
3. Se estableció que existe relación significativa entre la cultura de valores y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, 2023 con una significancia bilateral P-Valor de 0,000 y un coeficiente de correlación de Pearson de 0,395, lo que indica que existe una correlación positiva baja (Tabla 30). Fundamentándose en el 73,33% del personal que está de acuerdo con que se mantiene trato igualitario y respetuoso independientemente del cargo entre el personal en esta entidad (Tabla 10), además, el 80,00% de los jefes está de acuerdo con que los trabajadores efectúan su trabajo de forma diligente en esta entidad (Tabla 22)
4. Se estableció que existe relación significativa entre la cultura de principios y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, 2023 con una significancia bilateral de P-Valor igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0,503, lo que indica que existe una correlación positiva moderada. (Tabla 31). Basándose en el

80,00% del personal que está de acuerdo con que se promueve la utilización racional de los recursos en la realización de las distintas actividades en esta entidad (Tabla 13), asimismo, en el 60,00% de los jefes están de acuerdo con que los trabajadores se apoyan recíprocamente para el logro de sus objetivos en esta entidad (Tabla 24).

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere mejorar la cultura organizacional en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, fortaleciendo la cultura de artefacto, la cultura de valores y la cultura de principios, porque son elementos claves en la cohesión de los colaboradores para el buen desempeño laboral dentro de la institución.
2. Se sugiere fortalecer la cultura de artefacto en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, manteniendo idóneamente las instalaciones y aplicando oportunamente la tecnología en los respectivos procesos que forman parte de las actividades cotidianas, para un mejor desempeño de los colaboradores en la prestación de los servicios a los usuarios externos.
3. Se sugiere fortificar la cultura de valores en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, promoviendo constantemente el buen comportamiento y adaptándose a las buenas creencias de los trabajadores, para que estos permanezcan motivados e incrementen su nivel de desempeño laboral en la entidad.
4. Se sugiere reforzar la cultura de valores en el Banco de la Nación Sucursal Tingo María, incentivando a los colaboradores a utilizar racionalmente los recursos escasos de la institución para el efectivo logro de objetivos y cumplimiento de metas, alineados a un excelente desempeño laboral dentro de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Armas Gil, D. M. (2021). Motivación y desempeño laboral del personal del Ministerio Público de Cajabamba, 2020 [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/8861>
- Alvira, F. (2011). La encuesta: una perspectiva general metodológica (2da edición). Madrid: Centro de investigaciones sociológicas.
- Balazar, J. (2019). La cultura organizacional y el rendimiento laboral del personal de la entidad financiera Mi Banco - sede Huacho. [Tesis de grado. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Escuela de Posgrado], Lima, Perú.
- Bernal, C. (2010) Metodología de la investigación. Tercera edición Pearson Educación, Colombia, 2010 ISBN: 978-958-699-128-5.
- Barney, J. (2009) “Organizational culture can be a source of sustained competitive advantage” En Revista Academy of Management Review, 1986, Vol. 11 N° 3
- Bayón, J. (2020). La cultura organizacional de Netflix: la clave de su éxito. Obtenido de <https://branch.com.co/marketing-digital/la-cultura-organizacional-de-netflix- laclave>.
- Casares, y Gonzáles. (1999). Liderazgo y cultura organizacional en instituciones de Educación Básica. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29016318008.pdf>
- Chiavenato I. (2009). Administración de recursos humanos. Quinta edición DERECHOS RESERVADOS. Copyright © 2000, por MCGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A. Avenida de las Américas 45-41. Santafé de Bogotá, Colombia.
- Chiang, M., y Ojeda, H. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/395/39525785003.pdf>
- Crispin, A. (2022) “Cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado. Tesis para optar el título de licenciado en administración.
- Cuenca, R., y López, H. (2020). Estudio de la gestión del compromiso y

- cultura organizacional de FLACSO. PODIUM, 37, 43–56.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692020000200043
- Cubeiro, J. C. (2012). Del capitalismo al talentismo. Deusto. <https://es.bok.lat/book/11094768/e7334f>
- Dessler, G. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. Obtenido de <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf>.
- Ernst & Young Consultores. (1998). Manual del director de recursos humanos. Cinco Dias. <https://formacionhumana.files.wordpress.com/2008/06/competencias.pdf>
- Garcés Paz, H. (2000). Investigación Científica (1° ed.). Abya-Yala. https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1356&context=abya_yala
- Gardner, H. (2007) Estructuras de la mente. La teoría de las inteligencias múltiples. México: Fondo de Cultura Económica.
- Gómez, S. (2000) administración de los recursos humanos en instituciones educativas
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). Metodología de la investigación (6° ed.). McGraw - Hill.
- Hung, Y., Su, T. y Lou, K. (2022). Impact of Organizational Culture on Individual Work Performance with National Culture of Cross-Strait Enterprises as a Moderator. *Sustentabilidad* 2022, 14, 6897. <https://www.mdpi.com/2071-1050/14/11/6897>.
- Olayiwola, P. y Akeke, O. (2022). Organizational culture dimensions and employees' commitment. *Modern management review MMR*, Vol. 27, No. 1(2022), pp 51-68. https://www.researchgate.net/publication/359637810_ORGANIZATIO

RE_DIMENSIONS_AND_EMPLOYEES'_COMMITMENT.

- Olivera, Córdova y Alba (2018). La Cultura Organizacional y su influencia en el desempeño Laboral de los empleados de la UGEL 04-COMAS, Lima, 2018 (tesis de licenciamiento). Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Oroche, R (2019) Cultura Organizacional en el Proceso de Acreditación en la Universidad Nacional Agraria de la Selva – 2016. Tesis para optar el grado de licenciado en administración.
- Ostrowiak, A. (2005). Culturas Organizacionales: Origen, Consolidación y Desarrollo.
<https://books.google.com.pe/books/content?id=rpihhdQoRP4C&printsec=frontc>,
- Quiroa, M. (2020). Principios de la organización.
<https://economipedia.com/definiciones/principios-de-la-organizacion.html>
- Piaget, J. (2000) Conocimiento. Ensayo sobre las relaciones entre las regulaciones orgánicas y los procesos cognoscitivos. México: Siglo XXI
- Pink, D. H. (2010). La sorprendente verdad sobre qué nos motiva. (Vidal. M, Trans.). Gestión 2000. (Obra original publicado en 2009).
- Robbins, S. (2000). Comportamiento Organizacional. México.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242009000600012
- Robbins. S. (2004). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010.
- Robbins y Coulter (2010) Administración Décima edición PEARSON EDUCACIÓN, México, 2010 ISBN: 978-607-442-388-4 Área: Administración
- Robbins, S. y Timothy, J. (2009). Comportamiento organizacional. Decimotercera edición. PEARSON educación, México, 2009.
- Socorro Márquez, F. O. (2004). Estabilidad laboral. Otro paradigma que cambia. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/estabilidad-laboral->

otro-paradigma- quecambia/

Suplementos (2019)

<https://suplementos.ec.pe/suplementos/comercial/nuevo-great-place-to-work/cultura-organizacional-peru-cada-vez-mas-solida-1004067/m#:~:text=Su%20cultura%20organizacional%20es%20muy,d e%20pers onal%20en%20el%20negocio>

Thompson y Strickland, (2004) Administración estratégica Teoría Y Casos Decimoctava Edición DERECHOS RESERVADOS © 2012, 2008, 2003 respecto a la cuarta edición en español por McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Torre, N. (2018). El Desempeño Laboral en los trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016, Perú: Tesis de Maestría.

Tamayo, M. (2007). Metodología de la Investigación. México: Limusa.

Vicuña (2018). Cultura organizacional y su relación con la identidad de los socios de la cooperativa agroindustrial y de servicio del centro poblado bella 2018.

Vygotski, L. (2009) El desarrollo de los procesos psicológicos superiores. Argentina: Crítica.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Chirinos Nazar, E. (2024). *La cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación sucursal Tingo María - 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA
TESIS: " LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SUCURSAL DEL
BANCO DE LA NACIÓN TINGO MARÍA -2023"

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES | METODOLOGIA |
|--|---|---|--|--|
| <p>General: ¿De qué manera la cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la nación Tingo María-2023?</p> <p>Específicos ¿De qué maneras se relaciona la cultura de artefacto y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la nación de la ciudad de Tingo María-2023?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la cultura de valores y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la nación Tingo María-2023?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la cultura de principio y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la nación Tingo María- 2023?</p> | <p>General: Determinar de qué manera la cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la nación Tingo María-2023.</p> <p>Específicos Determinar de qué manera se relaciona la cultura de artefacto y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la nación de la ciudad de Tingo María-2023</p> <p>Determinar qué manera se relaciona la cultura de valores y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la nación Tingo María- 2023</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona la cultura de principio y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la nación Tingo María- 2023.</p> | <p>General: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la nación Tingo María.</p> <p>Específicas: Existe relación significativa entre la cultura de artefacto y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la nación de la ciudad de Tingo María.</p> <p>Existe relación significativa entre la cultura de valores y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la nación Tingo María.</p> <p>Existe relación significativa entre la cultura de principio y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la nación Tingo María.</p> | <p>Variable independiente: Cultura organizacional</p> <p>Dimensiones: Cultura de artefacto Cultura de valores Cultura de principios</p> <p>Variable dependiente: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones: Conocimiento Iniciativa Trabajo en equipo</p> | <p>Tipo de Investigación</p> <p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Nivel: Descriptivo – correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental – transversal.</p> <p>Población: 15 colaboradores. 5 jefes</p> <p>Muestra: 15 colaboradores. 5 jefes</p> <p>Técnica para recolección de datos: Encuesta.</p> <p>Técnica para procesamiento y análisis de datos: Estadística básica descriptiva.</p> |

ANEXO 2 INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO ANÓNIMO

Estimado (a) trabajador (a), el presente cuestionario tiene como objetivo obtener datos para el desarrollo de la investigación "LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN SUCURSAL TINGO MARÍA - 2023". Este cuestionario es anónimo, por lo que las respuestas no se pueden vincular directamente a ningún colaborador de la mencionada entidad.

INSTRUCCIONES:

Marque con un aspa (X) el número que mejor le identifica:

| CATEGORÍAS | | | | |
|-------------------|---------------|---------------------------------|------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |

| CULTURA ORGANIZACIONAL | | CATEGORÍAS | | | | |
|------------------------------|--|------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CULTURA DE ARTEFACTO | | | | | | |
| 01 | ¿Se cuentan con sistemas adecuados en los cajeros y ventanillas en esta entidad? | | | | | |
| 02 | ¿Se tienen los medios necesarios para llevar a cabo los procesos administrativos en esta entidad? | | | | | |
| 03 | ¿Se posee la tecnología apropiada para brindar una buena atención a los ciudadanos en esta entidad? | | | | | |
| 04 | ¿Se manejan las técnicas idóneas para solucionar los problemas de manera efectiva y rápida en esta entidad? | | | | | |
| CULTURA DE VALORES | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 05 | ¿Se comprometen con el desarrollo profesional y laboral de los trabajadores en esta entidad? | | | | | |
| 06 | ¿Se reconoce y recompensa el comportamiento ejemplar que demuestra el personal en esta entidad? | | | | | |
| 07 | ¿Se mantiene un trato igualitario y respetuoso independientemente del cargo entre el personal en esta entidad? | | | | | |
| 08 | ¿Se cuenta con apego a las buenas costumbres donde se celebran fechas especiales en esta entidad? | | | | | |
| CULTURA DE PRINCIPIOS | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 09 | ¿Se fomenta el uso óptimo de los recursos vinculado intrínsecamente a la ética en esta entidad? | | | | | |
| 10 | ¿Se promueve la utilización racional de los recursos en la realización de las distintas actividades en esta entidad? | | | | | |
| 11 | ¿Se impulsa constantemente el enfoque en la realización de los resultados en esta entidad? | | | | | |
| 12 | ¿Se reconoce el cumplimiento oportuno de objetivos y metas establecidos en esta entidad? | | | | | |

CUESTIONARIO ANÓNIMO

Estimado (a) jefe (a), el presente cuestionario tiene como objetivo obtener datos para el desarrollo de la investigación: **“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN SUCURSAL TINGO MARÍA - 2023”**. Este cuestionario es anónimo, por lo que las respuestas no se pueden vincular directamente a ningún colaborador de la mencionada entidad.

INSTRUCCIONES:

Marque con un aspa (X) el número que mejor le identifica:

| CATEGORÍAS | | | | |
|-------------------|---------------|---------------------------------|------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Muy en desacuerdo | En desacuerdo | NI de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |

| DESEMPEÑO LABORAL | | | | | | |
|--------------------------|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CONOCIMIENTO | | | | | | |
| 1 | ¿Los trabajadores cumplen con las normas y reglas en esta entidad? | | | | | |
| 2 | ¿Los trabajadores tienen conocimientos suficientes en sus funciones de trabajo en esta entidad? | | | | | |
| 3 | ¿Los trabajadores se ven motivados para cumplir sus metas y objetivos en esta entidad? | | | | | |
| 4 | ¿Los trabajadores reciben incentivos para que puedan hacer su trabajo con eficiencia y eficacia en esta entidad? | | | | | |
| INICIATIVA | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | ¿Los trabajadores cumplen con sus responsabilidades pertinentemente en esta entidad? | | | | | |
| 6 | ¿Los trabajadores desempeñan sus obligaciones puntualmente en esta entidad? | | | | | |
| 7 | ¿Los trabajadores efectúan su trabajo de forma diligente en esta entidad? | | | | | |
| 8 | ¿Los trabajadores cumplen de manera responsable las medidas de seguridad e higiene laboral que les corresponde en esta entidad? | | | | | |
| TRABAJO EN EQUIPO | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | ¿Los trabajadores se apoyan recíprocamente para el logro de sus objetivos en esta entidad? | | | | | |
| 10 | ¿Los trabajadores se asisten constantemente en la realización de sus funciones en esta entidad? | | | | | |
| 11 | ¿Los trabajadores participan mutuamente para el cumplimiento de sus propósitos en esta entidad? | | | | | |
| 12 | ¿Los trabajadores colaboran oportunamente con sus compañeros para la consecución de sus resultados en esta entidad? | | | | | |

ANEXO 3 PERMISO INSTITUCIONAL

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”



Leoncio Prado, 29 de Setiembre de 2023

Señorita:
EMILY ELDY CHIRINOS NAZAR.

Presente. –

**Referencia: AUTORIZACION PARA REALIZAR PROYECTO DE
INVESTIGACION DE TESIS**

Acusamos recepción de la solicitud de referencia mediante el cual su persona requiere **ACEPTACION**, para realizar su trabajo de proyecto de investigación de tesis de nuestra entidad financiera

Al respecto, manifestamos que tenemos como norte y política institucional colaborar con todas las autoridades, usuario y clientes, así como también, aunar nuestros mejores esfuerzos para sus logros de su trabajo de investigación de su proyecto de tesis denominado **“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SUCURSAL DEL BANCO DE LA NACIÓN TINGO MARIA – 2023”**.

Es propicia la oportunidad para testimoniarle nuestro agradecimiento, el mismo que nos permitirá avanzar con los objetivos que persigue nuestra institución, orientando a mejorar los servicios a la comunidad.

Atentamente:

Oscar Alberto Conzatti Barreto
CODIGO: 0268916
ADMINISTRADOR

**ANEXO 4
GALERÍA FOTOGRAFICA**





