

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS



**LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES MIBANCO EN
LEONCIO PRADO**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

CRISPIN ARAUCO, JAZMÍN ARACELY

TINGO MARÍA, PERÚ

2022



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 001-2022-EPA- FCEA-UNAS
REUNIÓN PRESENCIAL

Siendo las 11:00 horas del día jueves 31 de marzo de 2022, se reúnen en el Centro de Simulación de Negocios de la EPA, los miembros del Jurado calificador de tesis designados mediante Resolución Nro. 041-2021-D-FCEA, por lo que se autoriza la ejecución de la tesis con Resolución N° 087/2021-D-FCEA. Mediante estos documentos se acredita el cumplimiento de los requisitos establecidos; por cuanto, el jurado procede a dar inicio a la sustentación de tesis para optar el título de Licenciado en Administración, titulada:

LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES MIBANCO EN LEONCIO PRADO.

Presentada por la Bachiller en Ciencias Administrativas **CRISPIN ARAUCO, JAZMÍN ARACELY.**

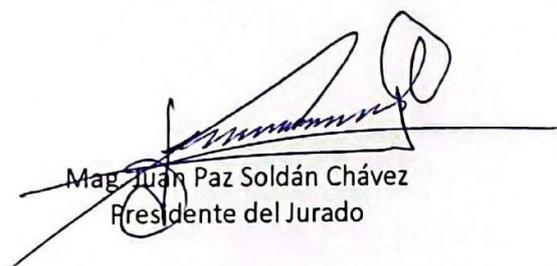
Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor en concordancia con el Art. 48 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva; se procedió a la respectiva calificación en conformidad con el Art. 53 del mismo reglamento. Siendo el resultado siguiente:

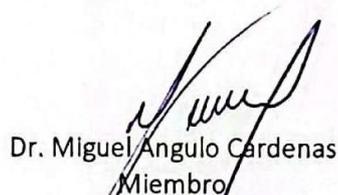
APROBADO POR: UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : MUY BUENO

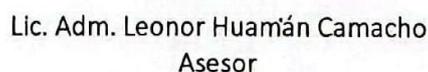
Siendo las 12:15 horas, se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 31 de marzo de 2022.


Mag. Juan Paz Soldán Chávez
Presidente del Jurado


Dr. Miguel Angulo Cardenas
Miembro


Mag. Nebenka Caro Potokar
Miembro


Lic. Adm. Leonor Huamán Camacho
Asesor

Nota:

Excelente: 19,20
Muy Bueno: 16, 17 y 18
Bueno: 13, 14 y 15
Regular: 11,12
Malo: 0, 10



T-ADM Crispin Arauco, Jazmín Aracely
658.3128522 La cultura organizacional y el desempeño laboral de
C932 los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado / Jazmín
2022 Aracely Crispin Arauco ; [Leonor Huamán Camacho, asesor
de tesis]. -- Tingo María, Perú: Universidad Nacional
Agraria de la Selva, Facultad de Ciencias Económicas y
Administrativas, 2022.
[10], 80 hojas : 18 tablas, 19 figuras ; 30 cm.
Tesis (Licenciada en Administración).
Literatura citada: hojas [68]-72. 32 referencias
1. Cultura. 2. Organización. 3. Desempeño.

REGISTRO DE TESIS CONDUCENTE AL TÍTULO UNIVERSITARIO
(Resol.1562-2006-ANR, Resol. 196-2013-CU-R-UNAS y Resol. 059-2013-CU-R-UNAS)

I. DATOS GENERALES DE PREGRADO

Universidad : Universidad Nacional Agraria de la Selva
Facultad : Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela profesional : Administración
Título de tesis : “Cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado.”.

Autor : Jazmin Aracely Crispin Arauco
DNI : 62509557
Asesor de tesis : Lic. Adm. Leonor Huamán Camacho

Programa de investigación :
1. Gestión integral de organizaciones

Línea(s) de investigación(s):
1. Desarrollo empresarial

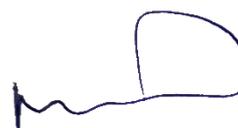
Lugar de ejecución : Leoncio Prado.
Entidad : Mibanco – El Banco de la Microempresa S.A
- Agencia Tingo María y Aucayacu

Duración : Inicio : Enero 2021
Término: Febrero 2022

Financiamiento :
FEDU : -.-
Propio : S/. 2,770.00



.....
Jazmín Aracely Crispin Arauco
Tesisista



.....
Leonor Huamán Camacho
Asesor

DEDICATORIA

Al Creador, por brindarme un día
más en mi vida, dándome cuidado y
fortaleza para continuar.

Para mis padres, José Antonio
Crispin Valverde y Mery Judith Arauco
Obispo, aquellos que en el transcurso de mi
vida han velado por mi bienestar y
educación, apoyándome y brindándome un
amor incondicional.

A mi hermano y mi familia por el
apoyo que me brindan para ser un
profesional de éxito.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional Agraria de la Selva, alma mater durante mi preparación en la profesión que lograré, por brindarme opciones de superación social y contribuir al desarrollo nacional.

A mi asesor Lic. Adm. Leonor Huamán Camacho por su invariable y conforme seguimiento y entereza, generosamente compartió su disponibilidad de tiempo en el desarrollo del compromiso de indagación.

A mis jurados, MS.c. Juan Paz Soldán Chávez, MS.c. Nebenka Caro Potokary MS.c Miguel Angulo Cárdenas, por sus notables contribuciones, indicaciones durante el asunto de perfeccionamiento de esta indagación.

A los catedráticos de la especialidad de administración de empresas por su instrucción, motivación y soporte para lograr la cúspide de mi carrera.

ÍNDICE

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN.....	0
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	6
1.1 Antecedentes.....	6
1.1.1. Internacionales.....	6
1.1.2. Nacionales	7
1.1.3. Local.....	8
1.2 Bases teóricas.....	9
1.2.1 Cultura organizacional	9
1.2.2. Desempeño laboral	12
1.3 Definición de términos básicos.....	16
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	18
2.1 Hipótesis general.....	18
2.2 Hipótesis específicas.....	18
2.3 Matriz de consistencia	19
2.4 Operacionalización de variables	20
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	21
3.1 Tipo de investigación.....	21
3.2 Diseño de la investigación	22
3.3 Población y muestra.....	22

3.4 Técnicas de recolección de datos.....	23
3.4.1. Procedimientos	24
3.5 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	25
3.6. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos	25
3.6.1. Validez por juicio de expertos	25
3.6.2. Confiabilidad del instrumento	25
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	27
4.1. Resultados estadísticos	27
4.1.1. Objetivo específico1	27
4.1.2. Objetivo específico 2	30
4.1.3. Objetivo específico 3	37
4.1.4. Contrastación de hipótesis	44
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	51
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES.....	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
ANEXOS	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Matriz de Consistencia	19
Tabla 2.Operacionalización de Variables	20
Tabla 3.Población.	23
Tabla 4.Variables, Técnicas e Instrumentos	24
Tabla 5.Método de Análisis de Datos.....	25
Tabla 6.Análisis de Alfa de Cronbach	26
Tabla 7.Análisis de la Hipótesis General.....	44
Tabla 8.Pruebas de Normalidad para la Hipótesis General	45
Tabla 9.Correlación de Rho de Spearman de la Hipótesis General.....	45
Tabla 10.Análisis para la Hipótesis Especifica Artefactos Organizacionales	46
Tabla 11.Pruebas de Normalidad para la Hipótesis Especifica 1	46
Tabla 12.Correlación de Rho de Spearman para la Hipótesis Especifica 1	47
Tabla13. Análisis para la Hipótesis Especifica Valores y CreenciasOrganizacionales.....	50
Tabla 14.Pruebas de Normalidad para la Hipótesis Específica 2	48
Tabla 15.Correlación de Rho de Spearman para la Hipótesis Especifica 2.....	49
Tabla 16.Análisis para la Hipótesis Especifica Principios Organizacionales.....	49
Tabla 17.Pruebas de Normalidad para la Hipótesis Específica 3	50
Tabla 18. Correlación de Rho de Spearman - Hipótesis Específica 3	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la Investigación	22
figura 2. Instalaciones	27
Figura 3. Tecnología	28
Figura 4. Conocimientos necesarios para el puesto	29
Figura 5. Trabajo colaborativo y de equipo	30
Figura 6. Compromiso de trabajo	30
Figura 7. Comentarios y recomendaciones de clientes	32
Figura 8. Aprendizaje organizativo	33
Figura 9. Valores claros y consistentes	33
Figura 10. Aceptar responsabilidades	35
Figura 11. Capacidad para solucionar problemas	36
Figura 12. Criterio para solución de problemas	36
Figura 13. Procesos de trabajo adecuadamente determinados	38
Figura 14. Reglamento de trabajo	39
Figura 15. Tareas claramente determinadas	40
Figura 16. Capacitaciones de personal	41
Figura 17. Metas y objetivos	42
Figura 18. Habilidades de trabajo	43
Figura 19. Cumplimiento de reglas	44

RESUMEN

El objetivo principal de este estudio es “Determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco en Leoncio Prado”. La metodología adopta un enfoque cuantitativo por debajo de los niveles descriptivo y relacional. Dado que no se manipulan las variables, se observan los eventos que ocurren en el contexto para establecer variables relevantes y se categorizan y sistematizan las explicaciones de las respuestas a las preguntas de la encuesta. , en base a una población de 55 trabajadores y una muestra (Agencia Tingo María: 32 trabajadores, Agencia Aucayacu: 23 trabajadores). El cuestionario sirve como método de recolección de datos y el cuestionario con preguntas se crea como una herramienta, haciendo uso del software SPSS 25.0, luego los resultados se interpretan, comparan y discuten con los autores. Los resultados muestran que existe una relación directa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral (en la misma dirección), con un valor de correspondencia verdadera muy alta (valor de correlación = 0,977). También es posible identificar relaciones importantes entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. En este caso, el valor p es 0,001. En definitiva, una buena cultura organizacional corresponde a un buen desempeño laboral.

Palabras clave: Cultura / organización/desempeño.

ABSTRACT

The principal objective of the research was to, “Determine the relationship between the organizational culture and the job performance of the employees of Mibanco in Leoncio Prado.” The methodology was carried out through a quantitative focus, under a descriptive, relational level, because the variables were not manipulated. The successes were observed just as they occurred within their context in order to establish the relationship of the variables and explain the responses to the research questions which were put in order and systemized by taking a population and sample of fifty five employees as the base (Tingo Maria agency: thirty two employees; Aucayacu agency: twenty three employees). For the data collection, the survey technique was used and the instrument was a questionnaire with questions formulated using the SPSS 25.0 software. Later the results were interpreted, contrasted, and then discussed among the authors. The results indicated that a relationship exists between the organizational culture and the job performance, a direct (positive) correlation exists, with a degree of correlation that was classified as a “very high” positive correlation (correlational value = 0.977). It was also determined that there was a significant relationship between the organizational culture and the job performance, where in this case the p-value was 0.001, which is to say that a good organizational culture corresponded to a good job performance.

Keywords: culture, organization, performance

INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones viven en cambios constantes, donde el colaborador debe mantener un nivel de exigencia mayor al desempeño que usualmente tienen, todo esto respaldado en una cultura de excelencia en las empresas.

Podría decirse que la transformación organizacional es uno de los mayores desafíos que enfrentan las empresas en la actualidad, ya que los mercados se vuelven cada vez más competitivos y las organizaciones solo pueden lograr sus objetivos establecidos desarrollando mejor estos aspectos (Empresa UBITS, 2019). Por lo tanto, una cultura organizacional sana, es como la vida, una vía para mantener vivo el proceso y poder aprender, corregir, avanzar y de esta forma se convierta en un generador de buenos resultados.

Grupo Santander destaca en el ranking de 2019 de las empresas más gratificantes de América Latina, elaborado por la consultora Grate place to work, con 201.804 profesionales en todo el mundo y una edad media de 38 años, de los que un 55% son mujeres y un 45% hombres (NB - Noticias bancarias, 2019). A nivel mundial, la capacidad desempeño en las organizaciones ha sufrido variaciones, poniendo más relevancia a la cultura organizacional, pues trata del desarrollo de valores, actitudes y creencias en los trabajadores, aquellas que son favorables para la organizaciones ya que posibilitan el contar con mayor competencia ante sus competidores, se asegura que, una cultura organizacional positiva se orienta a favor del logro de metas organizacionales, caso contrario, ocasionaría la carencia de concientización del trabajador para lograr cumplir sus fines, lo que conllevaría a un nivel inferior en su desempeño laboral. (Cardona y Zambrano, 2014).

Un estudio realizado en Banco de Loja S.A. en Ecuador brinda una visión clara de las diferentes culturas que tiene una organización en la actualidad. Debilidades debidas

a la falta de patrones uniformes de comportamiento entre jerarquías, gerentes y supervisores prestan más atención al valor del servicio, el compromiso, el respeto y la integridad (Ambrosi y Marconi, 2017).

La brecha más grande, por otro lado, es la importancia de la organización para las tendencias culturales y de compromiso. En una encuesta a empresarios y líderes de grandes corporaciones. El cincuenta por ciento de los ejecutivos cree que la cultura organizacional es muy importante. Si el 66% de los encuestados considera que sus colaboradores están "abrumados" por su entorno de trabajo actual, el 74% considera que la complejidad inherente del proceso de trabajo es un problema importante. El ochenta y siete por ciento de los líderes empresariales y de desarrollo de talentos citan la falta de compromiso de los colaboradores (compromiso) como un problema importante que enfrentan las empresas (Diario gestión, 2015). Encuestamos a 355 emprendedores, entre ellos CEO y directores de desarrollo de talento de las principales empresas peruanas, sobre las características de su cultura organizacional más importante. Compartir valores como evidencia importante de la cultura organizacional en el ambiente laboral va más allá de creencias y costumbres (Diario gestión, 2019),

Los valores compartidos son el propósito de la empresa, permitiendo a los colaboradores avanzar en conjunto por lo que fortalecer la cultura y salud organizacional, impulsa el cambio transformador, que se traduce en reducir costos, alinearse, ejecutar y renovarse a sí misma para mantener una ventaja competitiva. En una encuesta realizada sobre la cultura organizacional y el desempeño laboral del proyecto especial Alto Huallaga, el 35% de los trabajadores mostró un compromiso personal con la organización. El ochenta por ciento de los trabajadores de desempeño cree que sus jefes siempre están motivados para hacer su trabajo con eficacia, fomentando valores, lealtad, respeto, responsabilidad, orden, creencias, cultura y filosofía. 30% de las funciones básicas que

definen el propósito de la institución y la oportunidad de construir y mejorar el propósito de la institución (Alcedo, 2019).

Es evidente que el desempeño laboral es un elemento crucial en toda organización, del mismo modo, se evidencia que la cultura organizacional cuenta con un papel fundamental para el logro de objetivos de toda empresa. Por ello, la práctica de una buena cultura organizacional no se evidencia en las organizaciones peruanas, hecho que se ha acentuado con la reciente crisis económica en el Perú, este hecho trajo consigo consecuencias nefastas para las compañías, que emprendieron este erróneo camino ha provocado la fuga de talentos y que se quedaron los que no estuvieran comprometidos con su labor.

En Perú, el 31,6% de las empresas querían contratar más personal, pero el 68,4% no creía que fuera necesario. La principal razón que tienen las empresas para contratar colaboradores es principalmente la jubilación de colaboradores, según lo informado por el 42.1% de las empresas (INEI, 2017). Según el INEI, el 31.6% dice que le está costando trabajar, el 51.2% dice que no tiene experiencia laboral similar y el 40.1% califica para las calificaciones requeridas. no lo tengo O formación técnica, el 22,0% dijo que el problema era la falta de habilidades personales y acciones (trabajo en equipo, liderazgo, etc.) requeridas para el puesto (INEI, 2017).

En el contexto actual uno de los problemas que se ha podido denotar con respecto a la cultura organizacional en Mibanco se manifiesta elementos ergonómicos de calidad deficiente, valores, creencias basados estereotipos en los trabajadores. En relación con el desempeño laboral, es la manera en la que se realizan las actividades establecidas en un determinado puesto, en la cual cada persona tiene propósitos, expectativas y motivaciones diferentes al ingresar a una organización. En la agencia bajo estudio, la percepción de conflictos en las relaciones interpersonales en la cual algunos colaboradores del área de

negocios tienen diferentes posiciones contrapuestas a los demás, la ausencia del trabajo en equipo se ha denotado que el área de operaciones y el área de negocios trabajan de manera individual y escaso encargo institucional en algunos colaboradores que no tienen voluntad de ejercer un esfuerzo considerable para lograr los objetivos y metas de la organización.

En tal sentido se planteó la pregunta principal: ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado?, y las preguntas específicas ¿De qué manera se relacionan los artefactos organizacionales con el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado?; ¿De qué manera se relacionan los valores y creencias organizacionales con el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado? y ¿De qué manera se relacionan los principios organizacionales con el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado?.

Del mismo modo se ha establecido a modo de objetivo: Determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado 1; los objetivos concretos: Determinar la relación de los artefactos organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado; determinar la relación de los valores y creencias organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado y determinar la relación de los principios organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado.

La investigación pretende instituir la correspondencia entre la Cultura Organizacional en el desempeño laboral, de los trabajadores de la entidad bajo estudio Tingo María y Aucayacu, los resultados de la encuesta son para mejorar el desempeño de los colaboradores, promover mejores relaciones de trabajo entre los diferentes grupos dentro de la organización e identificar a los miembros de la organización con valores,

creencias, creencias y principios que lo hacen posible. Asimismo, esta investigación ayudará a comprender las debilidades de la empresa y convertir esas debilidades en fortalezas con respecto a la cultura organizacional y el desempeño laboral en dicha empresa, permitiendo aumentar el nivel de desempeño laboral basado en una cultura de excelencia en los siguientes aspectos como: el logro, poder, productividad, satisfacción, adaptación, innovación, etc. aquellos que tendrá consecuencias positivas para el funcionamiento de Mibanco.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

Para el desarrollo de la tesis, se tomó como elementos guías y base precedente las investigaciones relacionadas con el tema, que son expuestas a continuación:

1.1.1. Internacionales

Carrillo (2019) buscó resultados financieros con los grupos de ahorro y crédito ecuatorianos como objetivo general enfatizar el grado de relación entre el tipo de cultura organizacional y los aspectos que la conforman. A partir de esto, llegó a la conclusión de que la cultura es absorbida por el individuo y se presenta como un conjunto de valores, hábitos y experiencias que nos permiten enfrentar situaciones externas. En las áreas encuestadas, hemos demostrado que existe una cultura organizacional modesta, un orgullo más apropiado en la organización y que la igualdad de oportunidades de desarrollo profesional para los trabajadores de los medios también debe ser socialmente alta. Los valores, la autoconciencia y la concienciación son los cimientos de toda cooperativa, por lo que una evaluación de la cultura organizacional arroja resultados positivos en cada establecimiento evaluado. De igual manera, estas causas tienen un impacto positivo en el desempeño de los colaboradores. Esta es una situación que mejora la capacidad de una organización para lograr sus metas y objetivos (Carrillo, 2019).

Ambrossi y Marconi (2017) en su investigación plantearon como objetivo general precisar y valorar la cultura empresarial de la organización, señalar los valores y conductas ideales de los trabajadores de la institución. Por lo que se llegó a las conclusiones que es preciso incurrir en acciones que incorporen a la cultura

organizacional en el proceder diario de los trabajadores de la institución, al realizar las evaluaciones para el presente estudio, nos da un enfoque claro de los resultados de la organización como de sus niveles jerárquicos, poniendo en evidencia una cultura organizacional diversa de los colaboradores de la institución, lo que precisa que la conducta de sus trabajadores tienen diferencias en lo que trata del compromiso institucional, siendo tal su debilidad, ya que no existe un modelo de conducta uniforme entre los niveles de jerarquía, notándose principales diferencias en lo que es vocación de servicio, poniendo una limitante el de aceptar el cumplimiento de nuevas responsabilidades para cada área, compromiso, honestidad y respeto (Ambrossi y Marconi, 2017)

1.1.2. Nacionales

Balazar (2019) 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. Para lo cual llegó a las conclusiones que la dimensión principios si tiene consecuencia en el cometido profesional de los trabajadores sometidos a la encuesta, así como en los indicadores que comprenden el tipo y grado de cultura con su relación en la productividad laboral. Lo que trata de capacitaciones, este si afecta en el rendimiento de los colaboradores y afecta la calidad de trabajo que estos realizan y nuevas responsabilidades que les son asignadas. La dimensión de políticas internas tiene efecto en el rendimiento laboral, la dimensión normatividad que ejecuta el personal también tienen efecto en el rendimiento laboral. Por lo que, se establece que la cultura organizacional incide positivamente en el rendimiento laboral del personal de Mi Banco, tal realidad se evidencia ante las respuestas rescatadas del personal que trabaja en la institución (Balazar, 2019).

Olivares (2018) en su tesis planteó como objetivo general evaluar la cultura organizacional y el nivel de relación que tiene con el desempeño laboral de los colaboradores de la institución bajo estudio. Para la cual se llegó a las conclusiones que existe una relación de nivel bajo entre las variables de estudio (cultura organizacional y desempeño laboral) en la institución bajo estudio, esto se da porque gran parte del personal es nuevo en la institución, por lo que no existe una cultura sólida. Los elementos que, si tienen episodio en el ejercicio profesional, son los valores (responsabilidad) los ritos (reuniones confraternas) y las costumbres (Olivares, 2018).

Ureta (2018) en su tesis tuvo como propósito principal fue determinar si la cultura organizacional afectaría el desempeño de los colaboradores en las áreas estudiadas. Por lo tanto, llegó a la conclusión de que la cultura de la organización tiene una relación directa y positiva con el resultado del trabajo de los colaboradores. Por lo tanto, la cultura organizacional de elementos tales como objetos y suposiciones subyacentes cambia activamente y el desempeño laboral también cambia positivamente. Se ha logrado señalar que la dimensión “artefactos” en la cultura de la organización tiene relación directa con el desempeño de los trabajadores del área bajo estudio; del mismo modo, el componente “supuestos básicos” tiene relación directa y positiva (en lo que trata de percepciones, sentimientos y pensamientos) con el desempeño laboral (Ureta, 2018).

1.1.3. Local

Machuca (2016) en su tesis tuvo como propósito principal de esclarecer si existe una relación significativa entre el clima organizacional de la muestra y el desempeño laboral. Por lo tanto, podemos concluir que existe una correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, y que mejorar el clima laboral también mejora la eficacia de los colaboradores. (r_s Spearman =0.770); las dimensiones manejo de conflictos y desempeño laboral tienen un nivel de relación buena y positiva (r_s

Spearman =0.770) precisando que, en la medida que se mejore el manejo de conflictos, también se mejoraría el nivel de desempeño laboral (Machuca, 2016).

1.2. Bases teóricas

1.2.1. 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 S. , 2000).

Asimismo, se sostiene que la cultura organizacional es aquel acuerdo tácito o formal entre un número de individuos que trabajan en conjunto formando un equipo con creencias, valores y principios (Ostrowiak, 2005).

La cultura organizacional es el modo de pensar, ser y actuar de una organización, en la cual hace actuar a sus colaboradores de manera que se establece la conducta y pensamiento de la organización (Sheen, 2017). Por lo cual la cultura organizacional se distingue de cada una de las actividades que realiza la organización de manera interna y externa, en la cual influye los grupos de interés.

El análisis de la cultura organizacional es un aspecto relevante para ubicar la colección del discurso de expertos en la materia. La cultura organizacional empodera a algunos miembros de la organización e inhibe a otros, asimismo una cultura laboral abierta y humana fomenta el comportamiento de todos los miembros de la organización, si las personas están comprometidas y son responsables, es porque la cultura de trabajo permite una fuerza que guía a las organizaciones hacia la excelencia y el éxito (Charón, 2007).

1.2.1.1. Ventajas de la cultura organizacional

Las ventajas principales de la cultura organizacional son contar con motivación de los trabajadores y niveles de intereses, entusiasmo y compromisos en el centro de labores, el evitar las reacciones de carácter afectivo con desagrado, quejas, reclamos y ausentismo (Ramírez, 2019).

La cultura organizacional provee de una ventaja de competencia ante otras organizaciones, las que tienen inclusión en su parte administrativa, del mismo modo, pone a disposición una característica diferenciadora con diversas empresas, siendo este un aporte grande e importante si se trata de la armonía en el capital humano. Entre las principales ventajas se tiene a la motivación, el entusiasmo, el compromiso, del mismo modo de la complacencia de los obreros de la compañía, asimismo, mejora la calidad de vida en el centro de labores y la solución de conflictos mediante una buena vía, se cumplen los criterios de desempeño, enriquece los resultados del trabajo en equipo, potencia el deseo de cambio, disminuye el ausentismo y la rotación del personal (Bayón, 2020).

1.2.1.2. Dimensiones de la cultura organizacional

En total cuando se trata del estudio de la cultura organizacional; cuanto más profundo sea el estrato, mayor será la dificultad para cambiar la cultura (Chiavenato, 2009).

Artefactos. Se refiere al entorno físico de una organización y consiste en tecnología, equipos, equipos y productos y servicios proporcionados por la organización. Es decir, incluye el entorno físico de la organización. Estos datos organizados y orientados en el tiempo son fáciles de observar en ellos (Chiavenato, 2009).

Cuando se trata de tecnología organizacional, se entiende como el conjunto de conocimientos, procesos y métodos que se hacen uso para transformar entradas de datos

informativos en productos finales, la decisión tecnológica también trata de una decisión social, por lo cual es de subordinación a los intereses grupales y de representaciones específicas en la organización empresarial (Sánchez, 2007).

Actualmente la tecnología juega un rol muy fundamental en las organizaciones, ya que ha reducido el tiempo de elaboración de productos en las fábricas, automatiza los procedimientos que en tiempos pasados eran manuales, sirven para tomar diversas decisiones en situaciones en base a los datos almacenados, etc. Esto ha ocasionado que las empresas realicen reducciones de personal y de las áreas que hacían esas operaciones, por lo que se afirma que la tecnología tiene influencia directa en la estructura organizacional de toda empresa (Sánchez, 2007).

Valores y creencias. Las creencias son ideas y comportamientos estructurados en el ciclo de vida de una organización, referencias para evaluar y orientar el comportamiento de los grupos sociales, los valores son esenciales y la identidad entre los colaboradores de una organización (Chiavenato, 2009).

Principios. La segunda capa está formada por principios o patrones de comportamiento: tareas, procesos de trabajo, reglas y normas que existen dentro de la organización (Chiavenato, 2009).

Primordialmente, los principios orientan a que una empresa haga utilidad de todos los recursos de una organización de manera ordenada y coherente para que sea accesible el llegar a los objetivos propuestos, del mismo modo, accede a la consecución de los objetivos en el tiempo establecido, en relación con los estándares de eficiencia y eficacia. Asimismo, hace posible que los esfuerzos del personal impliquen que se descarguen y se lleve a cabo de una forma coordinada. Los principios hacen posible que los esfuerzos se dirijan al logro establecido de resultados con respecto a la filosofía de la organización. Entre los principios organizacionales se tiene: Procesos de trabajo, el reglamento de

trabajo, la determinación de tareas, la capacitación o especialización permanente, y las metas y objetivos establecidos (Quiroa, 2020).

Los colaboradores de la organización deben capacitarse en desempeñar correctamente sus habilidades, poniendo provecho en la ventaja o habilidad que les es proporcionada por la plana directiva, este proceso hará posible que cada trabajador aumente su productividad en la organización. Es fundamental que los trabajadores realicen tareas que les permitan desarrollar sus destrezas y habilidades, y así maximizar su rendimiento (Quiroa, 2020).

La capacitación viene a ser una herramienta de carácter efectivo que sirve para mejorar el desempeño de los trabajadores, permite ayudar a conseguir, de manera sistematizada el llegar a cumplir un proceso que hace posible facilitar el cambio que es necesario para que los colaboradores organizativos accedan a una mejora de las ventajas y beneficios que estos mismos aportan a la empresa. El tener trabajadores capacitados, permite al negocio contar con innovación, el desarrollar estrategias que sean competitivas, funcionales y corporativas, contando con el apoyo de utilización tecnológica informática, todo aplicando el sentido ético y de responsabilidad de índole social. Las capacitaciones no deben ser vistas desde el punto de obligaciones que tiene una empresa para sus colaboradores, se debe ver desde el enfoque de inversión que trae consigo beneficios para la organización. Los resultados obtenidos contribuyen al crecimiento personal y profesional de los colaboradores. La capacitación es una acción previamente establecida que favorece a formar el capital humano para el cumplimiento óptimo de sus funciones (Cota, 2016).

1.2.2. Desempeño laboral

El desempeño laboral trata de un proceso que realiza la combinación del establecimiento de metas, estudio del desempeño y el progreso de un sistema único con

fin de asegurar que los colaboradores brinden apoyo orientado al cumplimiento de las metas empresariales. El desempeño laboral trata de procedimiento mediante el cual, las organizaciones autentican que la potencia laboral despliegue sus habilidades y capacidades para la consecución de objetivos (Dessler, 2009).

El desempeño laboral es el grupo de destrezas físicas y mentales que son de necesidad para el desarrollo del trabajo, por lo que, el desempeño laboral es enriquecedor cuando las competitividades de los colaboradores tienen orientación al cumplimiento de objetivos y metas, ocasionando así, la satisfacción laboral en el centro de trabajo (Robbins, 2004).

Hay múltiples criterios si se trata de la medición del desempeño del colaborador, tales como las capacidades, habilidades, necesidades y condiciones del individuo que interacciona con el ambiente y la empresa para causar comportamientos que tienen un efecto en los resultados, algunos criterios como ejemplo de la medición del desempeño laboral son la cantidad, calidad, cooperación, responsabilidad, conocimiento, asistencia del trabajo. El desempeño se muestra en la eficiencia al cumplir los objetivos, esto trata de llegar a las metas con el uso óptimo de recursos, los cuales pueden ser parámetros útiles para medir el desempeño laboral (Chiang y Ojeda, 2013).

El estudio del desempeño laboral no puede estar restringido a un juicio simple, unilateral y superficial del dirigente con relación al comportamiento de las funciones del colaborador, es ineludible descender de manera más profunda, ubicar las causas y establecer enfoques con común acuerdo con el trabajador.

1.2.2.1. Ventajas del desempeño laboral

Las ventajas del desempeño laboral tienen su base en las aptitudes, las habilidades que posee el trabajador en el cumplimiento de sus objetivos funcionales, seguida en conjunto por las políticas, el estándar del puesto, la visión y misión de la empresa; en

otras palabras, son integrantes de la organización los que llegan a laborar de manera efectiva para metas comunes, aquellas que están sujetas a normas preestablecidas por la empresa (Stoner, 1994).

Las ventajas del desempeño laboral tienen su base en la prioridad que las empresas otorgan a sus trabajadores, el aporte que realizan en diversos momentos tiene influencia por las metas de cada individuo, en ellas se cumplen las metas organizacionales en aplicación de nuevas técnicas que orienten a la obtención de resultados planeados (Acosta et al. , 2018).

Las ventajas del desempeño laboral no se centran solo en las actividades de los colaboradores en el trabajo, sino en el centro laboral, lo que quiere decir que, la conducta de aquel individuo ejecutor, del mismo modo, el estudio del desempeño incurre en rendimiento de los colaboradores, el grupo y la organización, equiparado con los objetivos, expectativas o normas establecidas previamente, se centraliza en la labor individual y colectiva (Rodríguez, 2017)

1.2.2.2. Dimensiones del desempeño laboral

Las dimensiones e indicadores que son partes del desempeño laboral son: el conocimiento y habilidades del puesto; la iniciativa y el compromiso, la solución de problemas y creatividad; y el trabajo en equipo y cooperación (Dessler, 2009).

A. Conocimiento y habilidades del puesto. Es aquel que impone un nivel de preparación y búsqueda de adiestramiento de carácter permanente, el entrenamiento, la educación recurrente que descarta lo obsoleto, la motivación al personal, y la fortaleza de los vínculos de lealtad y reforzamiento del compromiso, con el fin de reafirmar el espíritu que da frutos para la organización. Esta dimensión presenta como indicador fundamental la competencia (Casares y Gonzáles, 1999).

B. Iniciativa y Compromiso. Cuando se da una cultura organizacional entusiasta, aquella que se encuentra sumergida en valores culturales, de cada individuo, organizacionales y de la nación, aquellos que se encuentran enfocados a desempeñar acciones orientadas a la misión del trabajo. Del mismo modo, esta dimensión presenta como indicadores las nuevas responsabilidades y las reglas establecidas (Casares y Gonzáles, 1999).

Cuando se evalúa el desempeño de los trabajadores, se realiza la identificación de aquellos que son mayormente competentes, a los cuales se les puede asignar nuevas responsabilidades y deberes adicionales, o tal vez ascender a funciones de liderazgo empresarial. El asumir nuevos retos profesionales hacen posible tener experiencia más valiosa para el profesional y evita que el trabajo se convierta en monótono, aportar de forma más relevante al cumplimiento de proyectos y objetivos de la organización, orienta al crecimiento de las capacidades del trabajador (Balazar, 2019).

El asignar nuevas responsabilidades también podría significar la escala del trabajador en la pirámide de la organización, del mismo modo la consolidación en su lugar laboral, donde los factores a tomar en cuenta en la mayoría de empresas son la antigüedad, la selección de méritos o conocimientos, o la libre designación de los mismos; una vez definidas las nuevas responsabilidades que el colaborador asumirá, las funciones de su nuevo cargo, o de sus nuevas obligaciones y así cumplir con los nuevos resultados que se le espera en su nuevo trabajo (Vecino, 2016).

C. Solución de problemas y Creatividad. Trata de la capacidad en modo responsable, de difundirse ante los sucesos y buscar soluciones mediante criterios, motivación, la contribución para cimentar y trabajar en grupo, se busca el bien común ante soluciones que sean de beneficio grupal. Esta dimensión presenta los indicadores de grado de capacidad y criterio frente a problemas (Casares y Gonzáles, 1999).

D. Trabajo en equipo y cooperación. Es la capacidad de operar y lograr que el grupo trabaje ayudándose unos a otros, esto involucra el propósito de asistencia y colaboración con otras personas, tales que forman parte de un grupo, donde laboran en grupo y no de manera individual o competitiva (Casares y Gonzáles, 1999).

1.3. Definición de términos básicos

- A. Adaptabilidad:** Es un rasgo fundamental con capacidad de adaptarse a un nuevo medio o situación (Gelabert, 2010).
- B. 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).
- C. Consistencia:** La consistencia es un componente esencial en las definiciones estratégicas, que trata de valorar la fiabilidad, seguridad y confianza que puede transmitir una organización hacia su entorno (García, 2005).
- D. Cooperación:** Es la unión de esfuerzos de dos o más personas que comparten un mismo interés u objetivo para obtener el resultado de una estrategia aplicada al objetivo (Tocornal, 1870).
- E. Creatividad:** Es un acto intelectual del ser humano que implica la combinación de originalidad y sensibilidad de generar nuevas ideas, conceptos, asociaciones de la persona y su medio ambiente (Madi, 2012).
- F. Facultamiento:** Es el proceso de conferir y delegar autoridad a los colaboradores para la toma de decisiones sin tener que consultarlas a niveles superiores, el cual reside en su conocimiento, experiencia y motivación interna (Blanchard, 2007).
- G. Involucramiento:** Es un estado no observable de motivación que refleja el nivel de importancia de la decisión y comportamientos de una persona (Sánchez, 2008).

- H. Iniciativa:** Son las cualidades y actitudes que tiene el individuo de adelantarse a los demás de forma proactiva no solo pensar en lo que hay que hacer en el futuro sino marcar el rumbo por medio de decisiones concretas (Alles, 2005).
- I. Organización:** Es una entidad social que está compuesta por personas, recursos, estructurada donde interactúan con diversos roles, responsabilidades o cargo orientada hacia un objetivo común (Chiavenato, 2006).
- J. Principios:** Son las reglas que dictan el comportamiento de un grupo organizado, son concretos y establecen el comportamiento y conducta de un individuo (Domínguez, Rodríguez y Navarro, 2009).
- K. Valores:** Es el conjunto de virtudes y cualidades que pueden ser realizados, descubiertos e incorporados que prescriben el comportamiento humano en cuanto a su actuación, interacción y relación con su entorno (Jiménez, 1996).
- L. Visión:** Constituye la declaración que determina a donde la empresa quiere llegar a mediano plazo, que debe ser realista y a su vez ambiciosa entorno a sus grupos de interés (Pedros y Gutiérrez, 2005).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

Ante la formulación del problema y los objetivos propuestos en la investigación, se asumió las siguientes posibles respuestas planteadas como hipótesis.

2.1. Hipótesis general

La cultura organizacional tiene una relación significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco en Leoncio Prado.

2.2. Hipótesis específicas

- Los artefactos organizacionales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado.
- Los valores y creencias organizacionales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado.
- Los principios organizacionales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado.

2.3 Matriz de consistencia

Tabla 1

Matriz de consistencia de la cultura organizacional y el desempeño laboral.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera se relacionan los artefactos organizacionales con el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado? • ¿De qué manera se relacionan los valores y creencias organizacionales con el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado? • ¿De qué manera se relacionan los principios organizacionales con el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado? 	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación de los artefactos organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado. • Determinar la relación de los valores y creencias organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado. • Determinar la relación de los principios organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado. 	<p>Hipótesis General:</p> <p>La cultura organizacional tiene una relación significativa con el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los artefactos organizacionales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado. • Los valores y creencias organizacionales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado. • Los principios organizacionales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado. 	<p>Variable 1: X=Cultura organizacional X₁=Artefactos organizacionales X₂= Valores y creencias X₃= Principios</p> <p>Variable 2: Y= Desempeño laboral Y₁= Conocimiento y habilidades del puesto Y₂= Iniciativa y compromiso Y₃= Solución de problemas y creatividad Y₄=Trabajo en equipo y cooperación</p>	<p>Nivel: ❖ Relacional y descriptivo</p> <p>Tipo de investigación: ❖ Básica</p> <p>Enfoque: ❖ Cuantitativo</p> <p>Diseño:</p> <p>La investigación que se desarrolla presenta el diseño no experimental, transversal y relacional</p>  <p>Técnicas de recolección de datos. ❖ Encuesta</p> <p>Instrumentos de recolección de datos ❖ Cuestionario</p>	<p>55 rabajadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agencia Tingo María: 32 trabajadores. • Agencia Aucayacu: 23 trabajadores

2.4 Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de variables de la cultura organizacional y el desempeño laboral.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
CULTURA ORGANIZACIONAL	La cultura organizacional es un sistema de creencias, valores y principios, que constituyen la interacción y relaciones típicas de una organización (Chiavenato, 2009)	Artefactos	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones • Tecnología 	1-2	Cuestionario
		Valores y creencias	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Orientación al cambio • Aprendizaje organizativo • Claridad y consistencia 	3-6	Cuestionario
		Principios	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de trabajo • Reglamento de trabajo • Determinación de tareas • Capacitación permanente • Metas y objetivos 	7-11	Cuestionario
		Conocimiento y habilidades del puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento necesario • Habilidades para el puesto 	12-13	Cuestionario
		Iniciativa y compromiso	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Reglas establecidas 	14-15	Cuestionario
		Solución de problemas y creatividad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad • Criterio 	16-17	Cuestionario
DESEMPEÑO LABORAL	Robbins (2004) define que el desempeño laboral es un conjunto de habilidades físicas y mentales necesarias para desarrollar en el trabajo (Robbins, 2004)	Trabajo en equipo y cooperación	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo colaborativo 	18	Cuestionario

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica dado que se busca ampliar el conocimiento teórico y práctico entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en Mibanco, se utilizaron datos secundarios como fuente de información ya sea de literatura o artículos que fueron publicados y fueron elegidos de manera cuidadosa para lograr una mejor comprensión amplia del tema de estudio. Ha permitido que el investigador obtenga una gama amplia sobre la comprensión del tema y así se ha logrado perfeccionar las preguntas de investigación orientadas a conclusiones importantes. Del mismo modo, se cuenta con un nivel relacional por que se busca medir dos variables, aquellas que se deben entender y evaluar con respecto a su relación en estadística inferencial, esto sin la influencia de alguna variable externa.

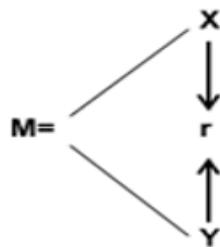
Dado que recopilamos información de las encuestas obtenidas de los encuestados, adoptamos un enfoque cuantitativo con el objetivo de probar la hipótesis de que “La cultura organizacional tiene una relación significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco en Leoncio Prado” estableciendo esto y utilizando un modelo de resultados como una medida numérica que identifica las características clave de la cultura organizacional y el desempeño laboral, prueba hipótesis específicas y formula las hipótesis y los problemas que subyacen a las metas.

3.2 Diseño de la investigación

Se empleó el bosquejo no experimental en la indagación ya que se ejecutó sin realizar modificaciones en las variables, de igual manera, la información se recolecta durante un período de tiempo (2021), por lo que es una encuesta transversal.

Figura 1

Diseño de la investigación



Donde:

M = Muestra: 55 los colaboradores de Mibanco en Leoncio Prado.

X = Variable 1: Cultura organizacional

Y = Variable 2: Desempeño laboral

r = Grado de relación entre las variables de estudio.

Este estudio tiene como objetivo determinar el grado de relación entre las variables de cultura organizacional y el desempeño laboral en una muestra de 55 trabajadores de la organización Mibanco en Leoncio Prado para el periodo 2021.

3.3 Población y muestra

La población considerada en la encuesta comprende 55 trabajadores de las áreas de operación y área de negocios de Mibanco agencias Tingo María – Aucayacu.

Tabla 3*Población.*

CARGO QUE DESEMPEÑA	TINGO MARIA	AUCAYACU	TOTAL
<i>Gerente de Agencia</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>2</i>
<i>Jefe de Negocios</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>2</i>
<i>Jefe de Banca y Servicios</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>2</i>
<i>Asesor de Negocios</i>	<i>25</i>	<i>16</i>	<i>41</i>
<i>Ejecutivos de Banca y Servicios</i>	<i>2</i>	<i>2</i>	<i>4</i>
<i>Representante de Banca y Servicios</i>	<i>2</i>	<i>1</i>	<i>3</i>
<i>Auxiliar de Banca y Servicios</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
TOTAL	32	23	55

Fuente: Información obtenida del banco filial Tingo María – Aucayacu.

Para efectos del desarrollo de la presente investigación, se toma como criterio el muestreo no probabilístico en forma intencionada, al total de los 55 trabajadores que conforman las sedes de Tingo María y Aucayacu, aquellos que, por sus características similares, nos brindaran datos precisos para su acopio y tratamiento.

3.4 Técnicas de recolección de datos

Con respecto a las características de la actual investigación y los enfoques para desarrollar, las técnicas e instrumentos que se tomaron para la recolección de datos son las siguientes:

“Encuesta estructurada de cultura organizacional y desempeño de los colaboradores de Mibanco. Mide el trabajo de la primera variable, los valores y creencias, y la aceptación organizacional de los principios organizacionales.

Conocimientos y habilidades prácticas, iniciativas y compromisos, resolución de problemas y creatividad, trabajo en equipo y colaboración de la segunda variable”. El cuestionario, que fue aplicado a las 55 personas que conforman parte de la muestra, con

el fin de determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco en Leoncio Prado”

Tabla 4

Variables, Técnicas e Instrumentos

VARIABLE	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<i>Cultura organizacional</i>	<i>Encuesta</i>	<i>Cuestionario estructurado aplicado a los colaboradores de Mi Banco en Leoncio Prado.</i>
<i>Desempeño laboral</i>	<i>Encuesta</i>	<i>Cuestionario estructurado aplicado a los colaboradores de Mi Banco en Leoncio Prado.</i>

3.4.1. Procedimientos

El cuestionario fue creado para medir el nivel de cultura organizacional y desempeño laboral, consta de 18 ítems. Se buscó una aplicación de esta herramienta para recolectar información como las variables y dimensiones examinadas. En la aplicación de la herramienta de adquisición de datos se utilizaron los siguientes pasos:

- **Primero.** Se buscó la autorización de las agencias de Tingo María y Aucayacu a través de una solicitud, la cual tuvo respuesta positiva, posteriormente se les requirió a los trabajadores que respondieron las preguntas, que den su autorización mediante un consentimiento informado.
- **Segundo.** Una vez aceptado, se les detalló las instrucciones para el llenado adecuado de las respuestas de cuestionario emitido.
- **Tercero.** Se les explicó a los trabajadores encuestados, sus interrogantes e inquietudes.
- **Cuarto.** Una vez completada la encuesta, los resultados se ingresan en una hoja

de cálculo en un programa de Microsoft Excel y se crea una base de datos. Esta base de datos es ejecutada y procesada por el programa SPSS25.0. Luego discrepó de la hipótesis discutiendo autores, conclusiones y recomendaciones para orientar los resultados.

3.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Los métodos de procesamiento y análisis de los datos recolectados, a nivel descriptivo como inferencial fueron los siguientes:

Tabla 5

Método de análisis de datos.

<i>A nivel descriptivo</i>	<i>A nivel inferencial</i>
<i>Esquema gráfico. Utilizando la estadística descriptiva, los gráficos de barras y tablas de frecuencia que detallarán el nivel de calificación de cada pregunta planteada a la muestra, tanto en frecuencias como en proporciones.</i>	<i>Estadística inferencial. Prueba de normalidad para datos numéricos de variables cuantitativas Kolmogorov Smirnov $n \geq 50$. Coeficientes de correlación de Spearman o Pearson según sea el caso.</i>
<i>Software. Microsoft Excel 2019 y SPSS 25.0</i>	

3.6. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

3.6.1. Validez por juicio de expertos

La validez fue establecida mediante “juicio de expertos”, por 3 docentes de la Escuela Profesional de Administración de la UNAS. aquellos que evaluaron el instrumento de recolección de datos con la calificación de “Muy bueno” y aplicable. El resultado promedio de la validez fue de 8; esto permitió que se concluya con que, según el veredicto de los expertos los ítems presentados son sólidos con la variable objeto de medición.

3.6.2. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de consistencia interna fue medida a través del coeficiente Alpha o también conocido como Alpha de Cronbach, “El cual mide el promedio de los coeficientes de divisiones reactivos de cada escala de medición, el cual tiene su variación entre 0 y 1” (Andrade, 1994). Para la investigación, se ha verificado la confiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach, el cual hace posible estimar la fiabilidad a partir de un conjunto de ítems que se espera que estimen el mismo constructo o dimensión.

Tabla 7

Análisis de Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	18

La confiabilidad fue calculada mediante el Alfa de Cronbach aplicando el instrumento en un grupo de 15 personas que no están conformadas en la muestra pero que cumplen las mismas características, obteniendo un nivel de confiabilidad de 0.9861, siendo mayor que 0.9, por lo que se afirma que el instrumento cuenta con excelente confiabilidad. Por lo que se afirma que es posible confiar en el instrumento de acopio de datos, ya que cuanto más cercano se encuentre del 1, es mayor la consistencia interna de los ítems analizados.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados estadísticos

4.1.1. Objetivo específico 1

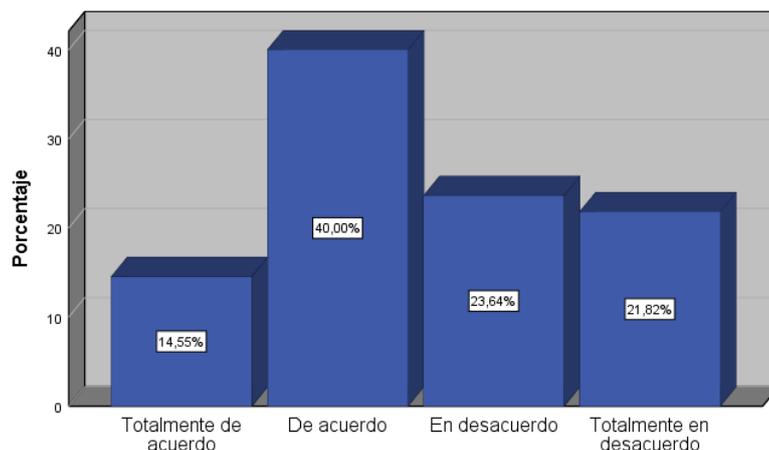
Determinar la relación de los artefactos organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado.

Pregunta 1 ¿Considera que las instalaciones para operar son adecuadas en Mibanco?

En la pregunta 1, los encuestados están considerando si las instalaciones que opera Mibanco son adecuadas, de los cuales el 14,5% está muy de acuerdo, el 40% está de acuerdo y el 23,6% no está de acuerdo. Esta derivación expone una atmosfera positiva ya que el 54.5% da una respuesta afirmativa en lo que refiere a las instalaciones del banco donde trabajan, por lo que se afirma que el espacio físico donde se localiza y se desenvuelve el trabajo es adecuado para las operaciones de los trabajadores, infraestructura y distribución de espacios fue tomada de manera asertiva.

Figura 2

Análisis del indicador Instalaciones.

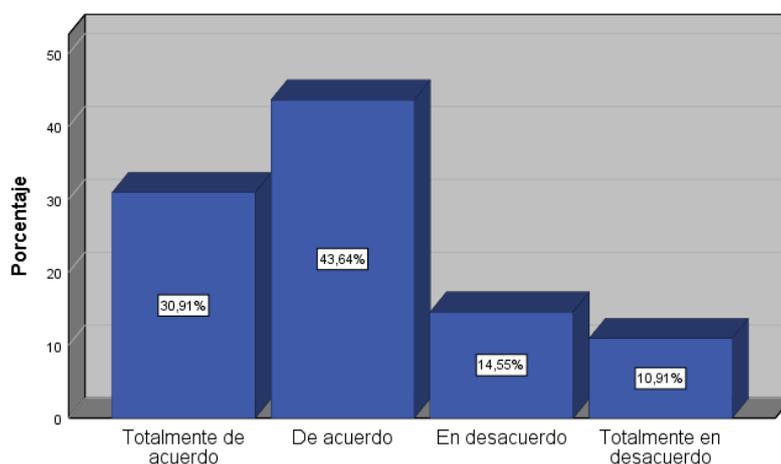


Pregunta 2. ¿Considera que la tecnología que le es proporcionada es la adecuada en Mibanco?

En la pregunta 2, el 30,9% dijo estar totalmente de acuerdo, el 43,6% solo de acuerdo y el 14,55% en desacuerdo sobre si la tecnología brindada es adecuada para Mibanco, el 10,91% totalmente de acuerdo. discrepar. Este escenario presenta una realidad positiva, con la mayoría de los encuestados mostrando que un total de 74.5% cree que la tecnología es adecuada para la banca y se puede maximizar. La automatización de tareas puede ser una herramienta eficaz. Situaciones que tienen un impacto positivo en las relaciones con los clientes para integrar herramientas inteligentes y minimizar errores. Del mismo modo, se precisa que la tecnología para el banco tiene beneficios integrando procedimientos de reconocimiento biométrico a través del reconocimiento facial, de voz, de huellas dactilares; por lo cual es posible evitar situaciones de fraude y así lograr ofrecer servicios con mayor confiabilidad.

Figura 3

Análisis del indicador tecnología.



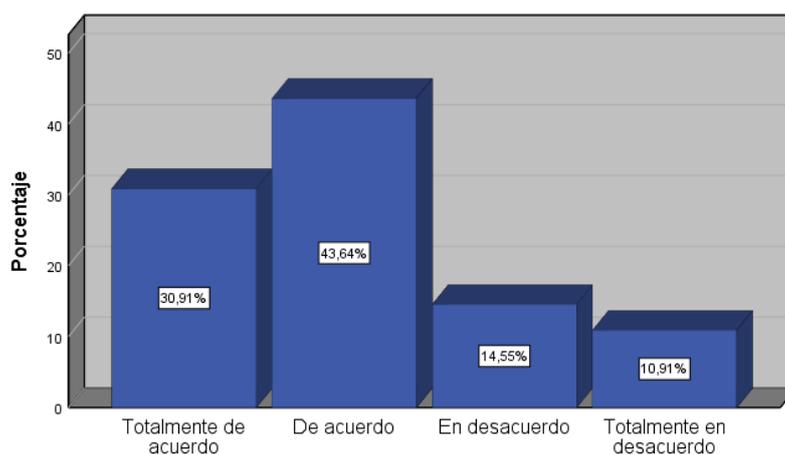
Pregunta 12. ¿Considera usted que tiene los conocimientos necesarios para realizar las tareas propias de su puesto como personal en Mibanco?

Los encuestados a la pregunta 12 dijeron que el 30,91% está totalmente de acuerdo, el 43,64% de acuerdo y el 14,55% si siente que tiene los conocimientos

necesarios para desempeñar sus funciones en Mibanco, no está de acuerdo y el 10,91% dice que no está totalmente de acuerdo. Estas respuestas presentan una realidad positiva en lo que se refiere a los conocimientos con los que operan los trabajadores en Mibanco, ya que la mayoría de encuestados dan una respuesta positiva, siendo un total del 74,55%, por lo que se afirma que los trabajadores de Mibanco cuentan con instrucción necesaria para el manejo de tecnología al área en la cual trabajan, así como la correcta toma de decisiones en relación a los datos manejados y habilidades numéricas que les permite orientarse a sacar conclusiones necesarias por cada caso.

Figura 4

Análisis del indicador conocimientos necesarios para el puesto.

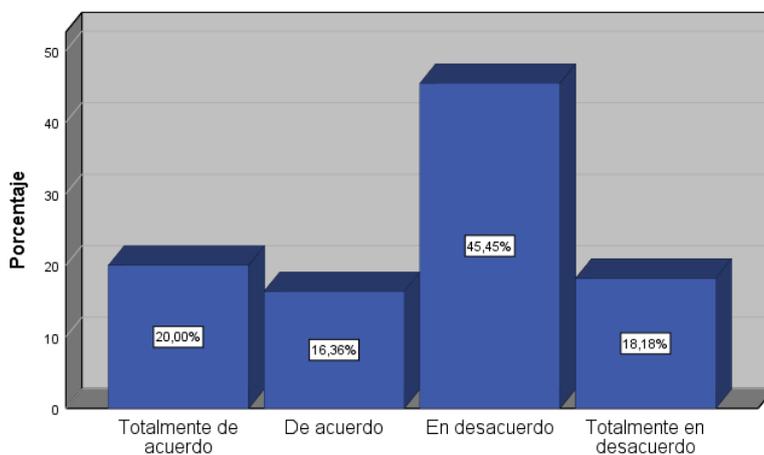


Pregunta 18. ¿Considera que es adecuado el trabajo colaborativo y de equipo en Mibanco?

El 20% de los encuestados dijo estar totalmente de acuerdo, el 16,36% dijo estar de acuerdo, el 45,45% en desacuerdo y el 18,18% en total desacuerdo. Esta respuesta requiere un escenario desfavorable, con la mayoría de los encuestados en un 63,63%, y la falta de trabajo en equipo y colaboración de Mibanco se basa en el proceso por el cual los miembros del equipo adquieren nuevos conocimientos y habilidades.

Figura 5

Análisis del indicador trabajo colaborativo y de equipo.



4.1.2. Objetivo específico 2

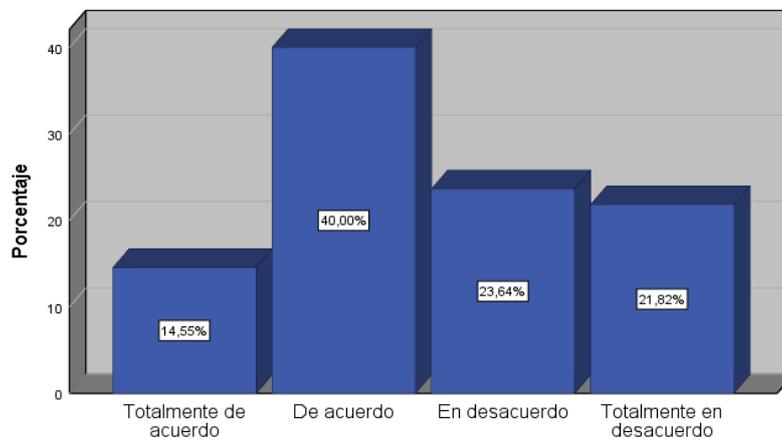
Determinar la relación de los valores y creencias organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado

Pregunta 3. ¿Se siente comprometido con su trabajo en Mibanco?

En la Pregunta 3, ¿los encuestados se sienten comprometidos a su trabajo en Mibanco? De estos, el 14,55% dijo estar totalmente de acuerdo, el 40% dijo estar de acuerdo, el 23,64% dijo no estar de acuerdo y el 21,82% dijo encontrarse en su totalidad en disconformidad. Ante estas respuestas se revela una realidad positiva en lo que trata el compromiso de trabajo de los colaboradores de Mibanco, ya que la mayoría de los encuestados (54.55%) si se aprecian responsables con su trabajo en la empresa, por lo que este elemento logra que los trabajadores se sientan involucrados con su trabajo, con los objetivos, así como con los valores del banco, ya que sienten entusiasmo por su trabajo, y esto lo manifestarán ejecutando un esfuerzo grande al momento de realizar sus labores.

Figura 6

Análisis del indicador compromiso de trabajo.



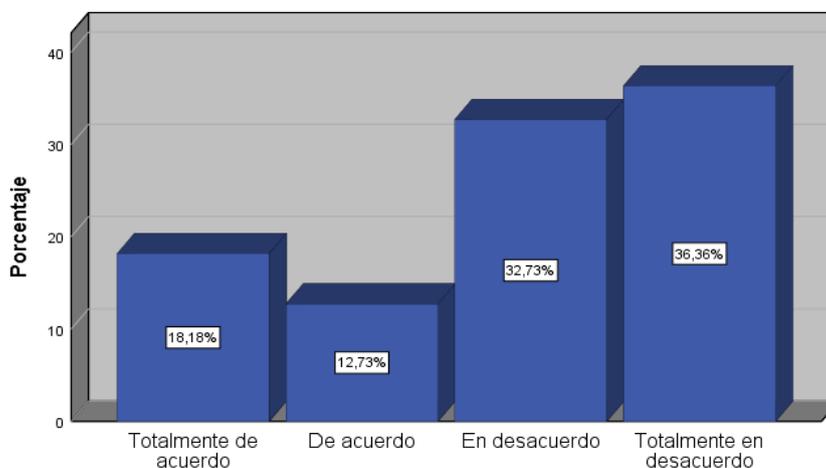
Pregunta 4. ¿Los comentarios y recomendaciones de los clientes conducen a nuevos cambios en Mibanco?

Los encuestados en la pregunta 4 dijeron que el 18,18% estaba totalmente de acuerdo y el 36,36% estaba totalmente de acuerdo en que los comentarios y sugerencias de los clientes llevarían a nuevos cambios en Mibanco.

Lo cual revelan una realidad negativa y desfavorable para el negocio, ya que para la mayoría (69,09%) las recomendaciones de los clientes no son tomadas en cuenta en Mibanco, por lo que se trataría de un mecanismo inflexible y no se promueve el cambio en la empresa, no se ofrece soluciones a las recomendaciones de los clientes, lo que sería una limitante si se estudia la psicología del consumidor.

Figura 7

Análisis del indicador comentarios y recomendaciones de clientes.



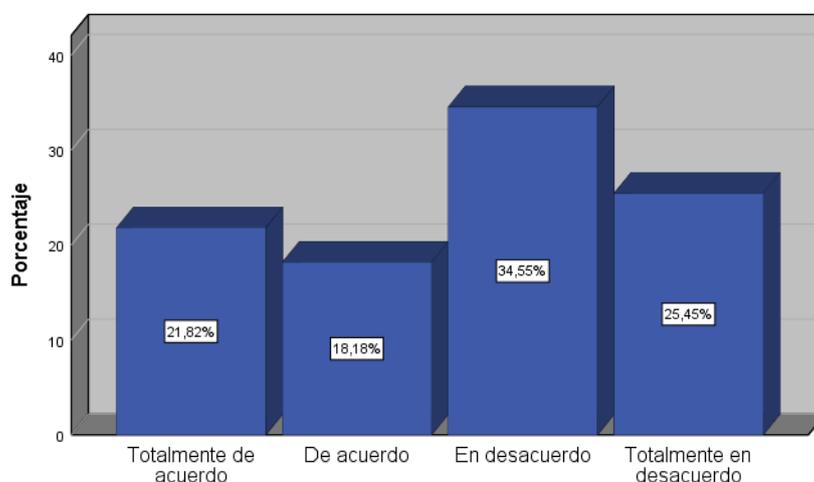
Pregunta 5. ¿Considera usted importante el aprendizaje organizativo que le brinda Mibanco?

Los encuestados a la pregunta 5 dicen que consideran importante conocer las organizaciones que ofrece Mibanco, el 21,82% está totalmente de acuerdo, el 18,18% admite que solo está de acuerdo, el 34,55% está en discrepancia y el 25,45% dice estar totalmente en desacuerdo.

Se muestra una realidad que desfavorece a la empresa Mibanco, ya que la mayoría (60%) de los encuestados reconocieron que no es importante el aprendizaje organizativo en su centro de labores, por lo que se asevera que no existe el intacto adelanto y cambio para los trabajadores y su autonomía laboral, dándose un límite al probar sus nuevas habilidades; tal situación podría tener efectos nocivos en la sostenibilidad del banco ya que no se genera discernimiento útil para la organización.

Figura 8

Análisis del indicador aprendizaje organizativo.

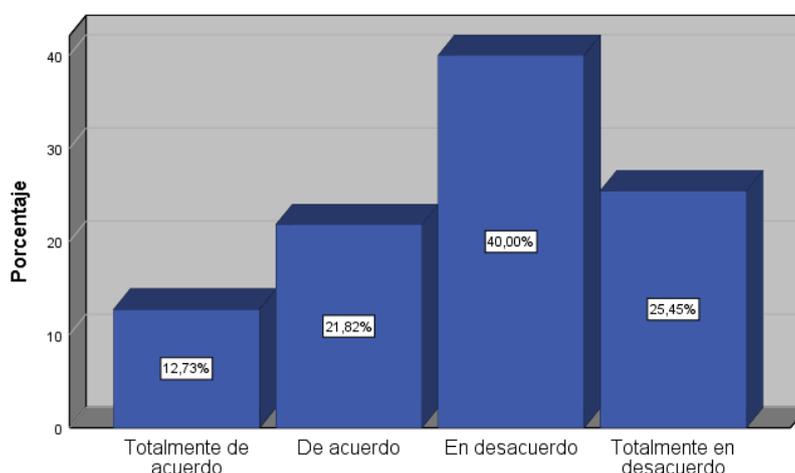


Pregunta 6. ¿Los valores son claros y consistentes e influyen en la forma en que se conducen en Mibanco?

Se les ha sondeado a los trabajadores, en la interrogante 6, sobre si los valores son claros y consistentes e influyen en la forma en que se conducen en Mibanco, a lo que el 12.73% reconocieron que están totalmente de acuerdo, el 21.82% confesaron que están de acuerdo, el 40% alegaron que están en desacuerdo. Ante este resultado, se demuestra una realidad nociva para el banco bajo estudio, ya que para la mayoría (55.45%) de los trabajadores encuestados, los valores no son claros y consistentes y no influyen en la forma en que se conducen en Mibanco, por lo que se señala que los valores no son significativos para los trabajadores y no sirven como fuerza que impulsa la ejecución del trabajo hacia uno bien hecho.

Figura 9

Análisis del indicador valores claros y consistentes.

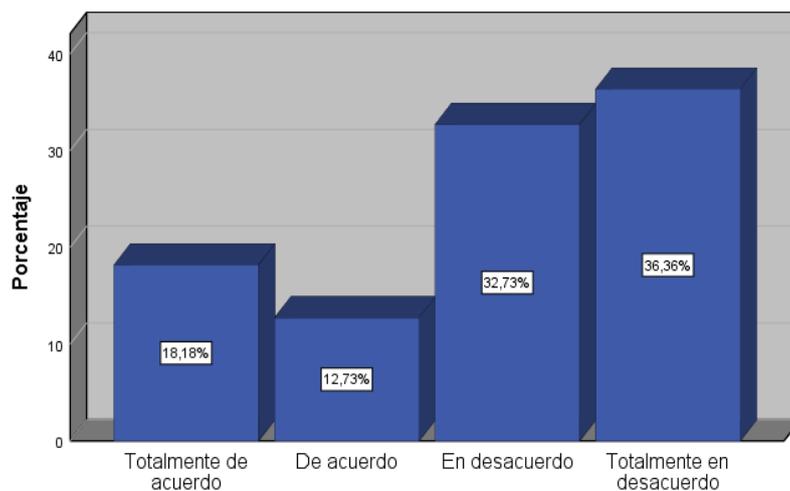


Pregunta 14. ¿Considera usted que tiene disposición para aceptar nuevas responsabilidades como personal en Mibanco?

Se les ha sondeado a los trabajadores, en la interrogante 14, sobre si tienen disposición para aceptar nuevas responsabilidades como personal en Mibanco, a lo que el 18.18% se mostraron totalmente de acuerdo, el 12.73% declararon que están de acuerdo, el 32.73% aportaron que están en discordancia y el 36.36% reconocieron que están completamente en oposición. Ante esta objeción, se evidencia una atmósfera perjudicial, ya que la mayoría de los encuestados (69.09%) no tienen disposición para aceptar responsabilidades como personal en Mibanco, por lo que los resultados, la creación de nuevos métodos, y el sostenimiento de un clima laboral sano, no estaría siendo impulsado en el banco; es preciso situar cual es la debilidad de la organización para restringir de esta manera las capacidades de los colaboradores, ya que al no aceptar nuevas responsabilidades, no se orientaría al cambio y tendría una limitante en la aplicación de nuevas estrategias empresariales.

Figura 10

Análisis del indicador aceptar responsabilidades.

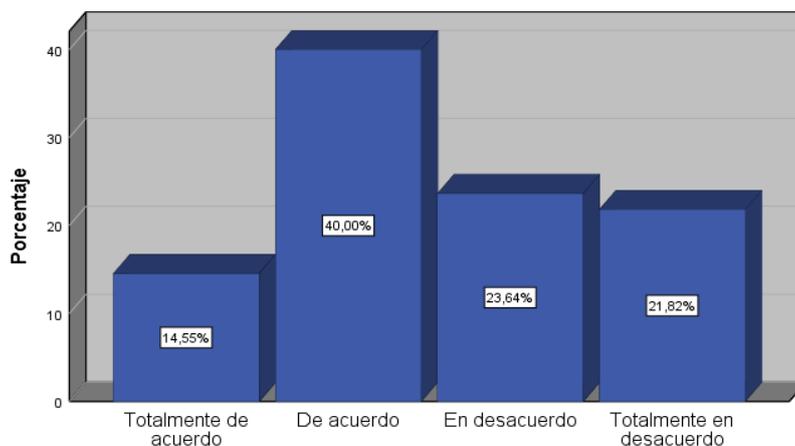


Pregunta 16. ¿Considera importante la capacidad que tiene usted para solución de problemas en Mibanco?

En la pregunta 16, ¿valora la capacidad de resolución de problemas de Mibanco entre los encuestados? El 14,55% dijo estar totalmente de acuerdo, el 40% admitió que solo estuvo de acuerdo, el 26,64% dijo que no estaba de acuerdo y el 21,82% dijo estar totalmente de acuerdo. Ante esta respuesta se manifiesta una realidad favorable para Mibanco, ya que la gran mayoría de los encuestados (54.55%) consideran importante la capacidad que tiene cada uno para solución de problemas en el banco, por lo que se afirma que el banco cuenta con trabajadores eficaces y ágiles para identificar, tomar acciones razonables encaminadas a encontrar soluciones a las dificultades en el momento oportuno, del mismo modo, controlar y valorar las secuelas de la solución.

Figura 11

Análisis del indicador capacidad para solucionar problemas.



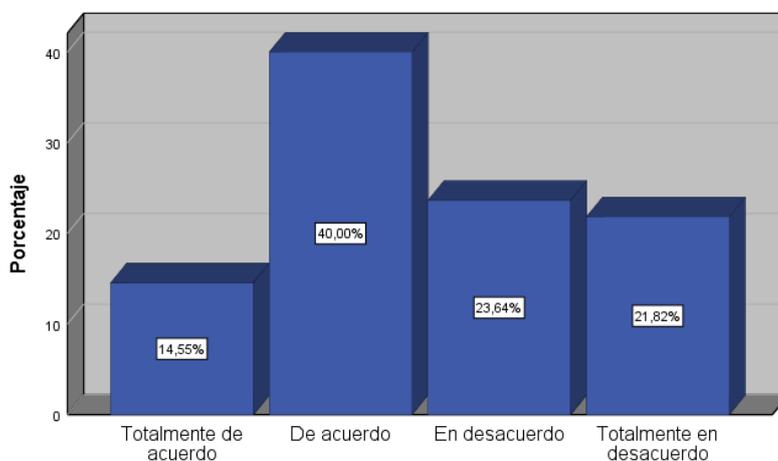
Pregunta 17. ¿Considera importante el criterio que tiene usted para la solución de problemas en Mibanco?

En la Pregunta 17 se preguntó a los trabajadores si considerarían criterios importantes para solucionar el problema en Mibanco. De estos, el 14,55 % está totalmente de acuerdo, el 40 % está de acuerdo, el 23,64 % no está de acuerdo y el 21,82 % no está de acuerdo.

Ante este resultado se asegura una atmósfera propicia para Mibanco, ya que la mayoría de los trabajadores sondeados (54,55%) confiesan que su criterio para la solución de problemas es importante en el centro en el que trabajan, por lo que se afirma que en esta institución se permite que los colaboradores digan sus puntos de vista sobre aspectos de viable solución a las dificultades que se presentan.

Figura 12

Análisis del indicador criterio para solución de problemas.



4.1.3. Objetivo específico 3

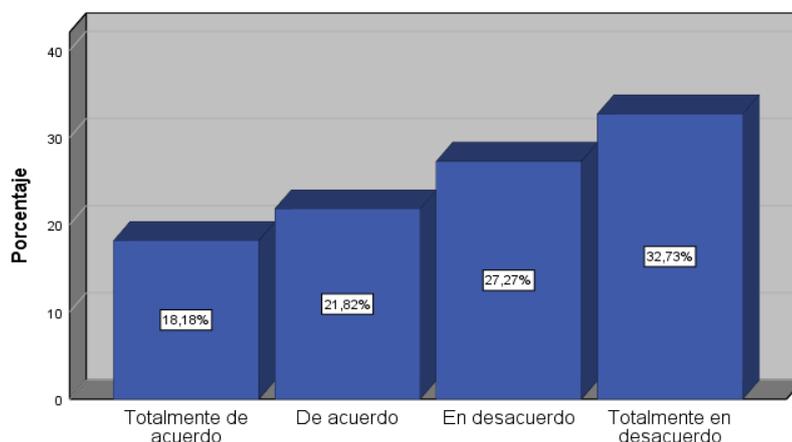
Determinar la relación de los principios organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado.

Pregunta 7. ¿Considera que los procesos de trabajo están determinados de manera clara y precisa en Mibanco?

En la pregunta 7, los encuestados dijeron que si pensaban que el proceso de trabajo estaba definido de forma clara y precisa en Mibanco, el 18,18 % dijo que estaría totalmente de acuerdo, el 21,82 % solo estaría de acuerdo y el 27,27 % el 32,73 % de los encuestados respondió que no estaba de acuerdo. . no están totalmente de acuerdo. Ante este resultado se resalta una realidad desfavorable para Mibanco, ya que la mayoría de los trabajadores encuestados (60%) manifestaron que los procesos no están determinados de manera clara y precisa en el banco, por lo que la mayoría de los miembros de la empresa no tienen la percepción adecuada acerca de la comunicación de pasos lineales que orientan al objeto en diferentes metas funcionales del conjunto de labores que tienen relación entre sí y que dan lugar al cumplimiento de metas específicas de cada área laboral, tal situación perjudicaría a los logros de objetivos estratégicos.

Figura 13

Análisis del indicador procesos de trabajo adecuadamente determinados.



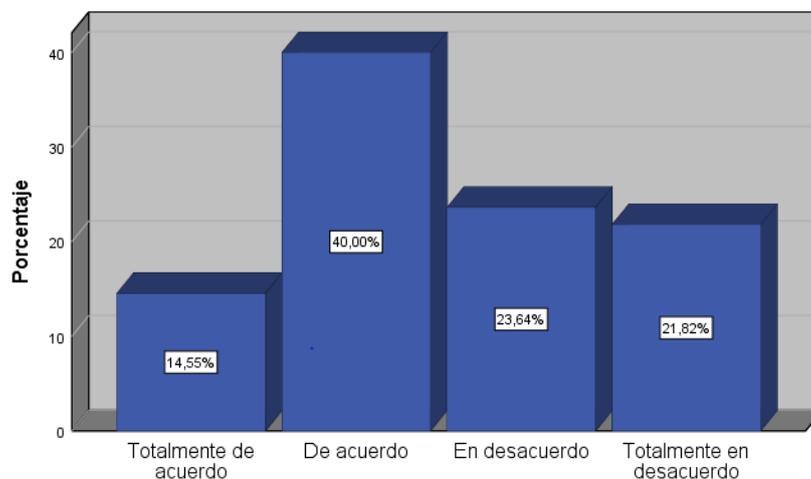
Pregunta 8. ¿Considera importante el reglamento de trabajo para la labor que usted realiza en Mibanco?

Los encuestados de la pregunta 8 están muy de acuerdo con 14.55% y 40% si creen que las reglas de trabajo son importantes para trabajar en Mibanco. De acuerdo, 23,64% de acuerdo, 21,82% de acuerdo. Estoy totalmente en desacuerdo.

Tal respuesta procesa un resultado positivo y favorable para la entidad bajo estudio ya que, para la mayoría (54.55%) de los encuestados el reglamento de trabajo para la labor que realizan en Mibanco es importante, por lo que la regulación de aristas en el ejercicio de funciones, las instrucciones a seguir, así como las medidas, contravenciones, preceptos; logran reducir de manera adecuada, las indecisiones que podrían ser generadas en el desenvolvimiento de las labores en el banco.

Figura 14

Análisis del indicador reglamento de trabajo.

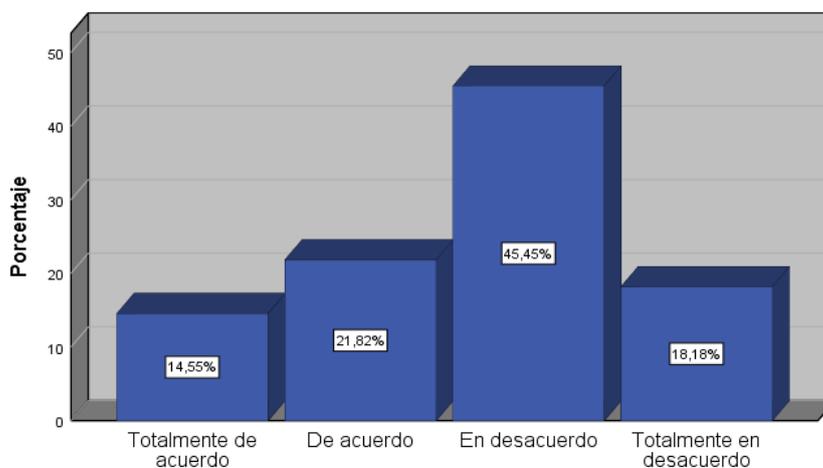


Pregunta 9. ¿Considera que las tareas de su área están claramente determinadas en Mibanco?

Quienes respondieron a la pregunta 9 indican si Mibanco los considera para definir claramente las tareas en su área. De estos, el 14,55 % está totalmente de acuerdo, el 21,82 % está de acuerdo, el 45,45 % no está de acuerdo y el 18,18 % no está totalmente de acuerdo. Las respuestas precedentes, ponen en evidencia una realidad perjudicial para Mibanco, ya que la mayoría de los sondeados (63.63%) consideran que las tareas de sus respectivas áreas no se encuentran determinadas con claridad, esto permite afirmar que no se contaría con la exactitud establecida de las obligaciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo dentro del banco, no están reconocidas con exactitud las tareas de cada miembro, por lo que, esta situación sería dañina para el correcto funcionamiento de la entidad bajo estudio, ya que se estaría mermando la garantía de que las tareas se realicen de manera correcta y con eficacia, lo que conllevaría a una limitante en lo que se refiere a la consecución de objetivos.

Figura 15

Análisis del indicador tareas claramente determinadas.

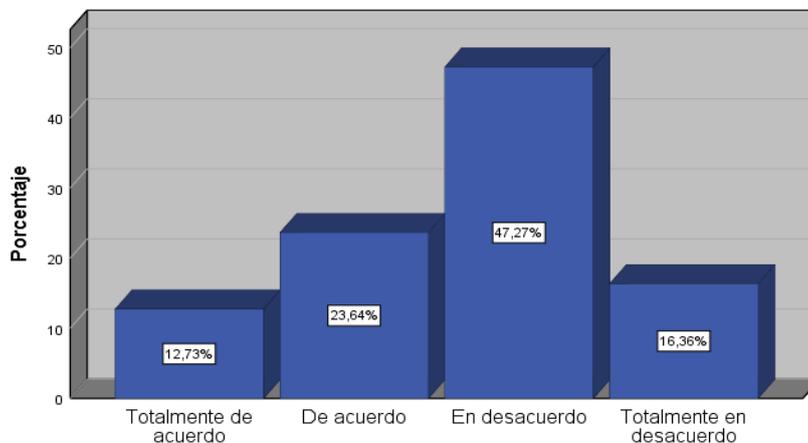


Pregunta 10. ¿Se invierte continuamente en capacitaciones del personal en Mibanco?

Los encuestados de la pregunta 10 respondieron si están invirtiendo continuamente en la capacitación de los colaboradores en Mibanco. De estos, el 12,73% está muy a favor, el 23,64% en contra, el 47 y el 27% en contra y el 16,36% muy en contra. Por lo que, se observa una realidad negativa para el banco, ya que la mayoría de los encuestados (63.63%) manifestaron que no se logra invertir de manera continua en capacitaciones del personal en Mibanco, por lo cual no es posible para los encuestados, mejorar y realizar sus labores de una manera más eficiente, ya que no perfeccionarían la forma en que realizan sus tareas, situación que ocasionaría la ineficacia en el cumplimiento de sus metas.

Figura 16

Análisis del indicador capacitación de personal.



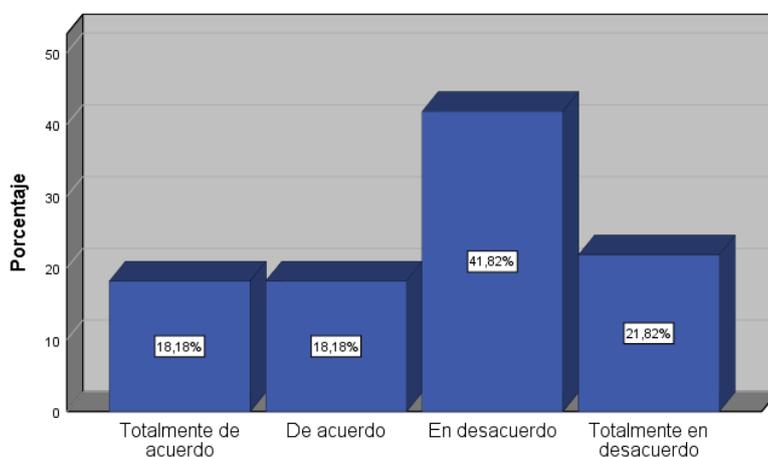
Pregunta 11. ¿Se tiene metas y objetivos claramente establecidos en Mibanco?

En la pregunta 11, ¿los encuestados definen claramente sus metas y objetivos en Mibanco? De estos, 18,18% muy de acuerdo, 18,18% de acuerdo, 41,82% en desacuerdo y 21,82% muy de acuerdo. Discrepar. Este resultado revela un escenario muy negativo, ya que la mayoría de los trabajadores encuestados (63.64%) no tienen metas y objetivos claramente establecidos en Mibanco.

Tal situación pone a la luz una situación que es imperante resaltar, ya que al no tener las metas y objetivos determinados de manera despejada no se estaría orientando el banco, hacia la búsqueda del éxito, pues el curso a seguir no se encuentra marcado y la fuente de motivación para el compromiso de los trabajadores de la entidad estaría mermada, del mismo modo, se contaría con una dirección, un mecanismo de control y supervisión grandemente limitado.

Figura 17

Análisis del indicador metas y objetivos.

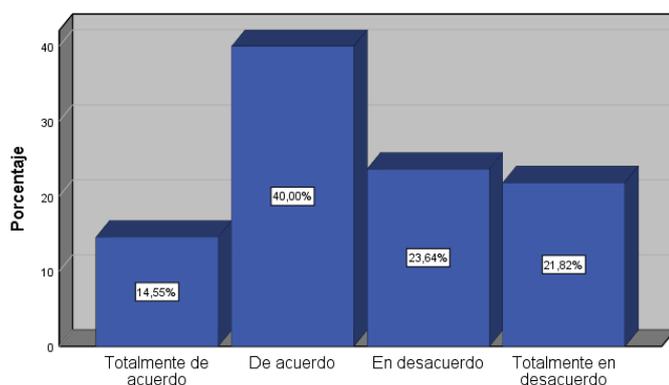


Pregunta 13. ¿Considera importantes las habilidades con las que cuenta para el desempeño de sus funciones en Mibanco?

Quienes respondieron a la pregunta 13 respondieron si creen que sus habilidades son importantes para su capacidad de desempeñar sus funciones en Mibanco. 14,55% totalmente de acuerdo, 40% de acuerdo, 23,64% en desacuerdo, 21,82% totalmente en desacuerdo. Ante esta respuesta se expresa un entorno favorable, ya que para la mayoría de trabajadores encuestados (54,55%) las habilidades con las que cuentan para el desempeño de sus funciones son importantes en Mibanco, en consecuencia, se precisa que la suma de los conocimientos con los que cuenta el trabajador en el actual momento son los adecuados para realizar determinadas operaciones inherente a su área

Figura 18

Análisis del indicador habilidades de trabajo.



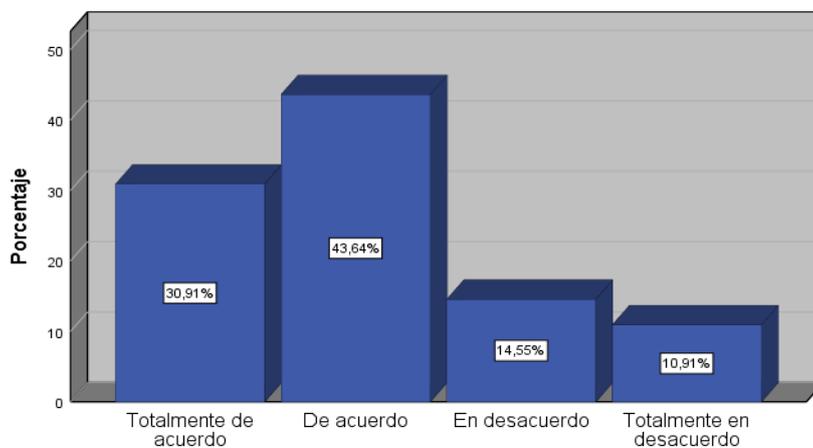
Pregunta 15. ¿Considera importante el cumplimiento de reglas establecidas por su centro de labores en Mibanco?

Se les preguntó a los encuestados, en la interrogación 15, sobre si considera importante el cumplimiento de reglas establecidas por su centro de labores en Mibanco, a lo que el 30.91% reconocieron que están totalmente de acuerdo, el 43.64% confesaron que se encuentran de acuerdo, el 14.55% manifestaron que están en desacuerdo.

Ante este resultado se demuestra una realidad favorecedora para la institución bajo estudio, ya que para la mayoría de los encuestados (74.55%) el cumplimiento de reglas establecidas por Mibanco son importantes, ante este resultado se afirma que tal situación hace posible conservar el bienestar del ambiente laboral, se crea un entorno seguro y tienen disposición a cumplir con las pautas que se propone en el banco para orientar sus acciones.

Figura 19

Análisis del indicador cumplimiento de reglas.



4.1.4. Contrastación de hipótesis

HG: La cultura organizacional tiene una relación significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco en Leoncio Prado.

HG₀: La cultura organizacional no tiene una relación significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco en Leoncio Prado.

Tabla 6

Análisis de la hipótesis general.

DATOS		VARIABLE
1	<i>Asociada</i>	<i>Cultura Organizacional</i>
2	<i>Supervisión</i>	<i>Desempeño laboral</i>

FUENTE: Encuesta procesada en el SPSS

Tabla 7*Pruebas de normalidad para la hipótesis general.*

Kolmogorov-Smirnov			
VARIABLE	Estadístico	gl	Sig.
<i>Cultura Organizacional</i>	.278	55	.001
<i>Desempeño Laboral</i>	.237	55	.001

FUENTE: Encuesta procesada en el SPSS

Los resultados de la prueba estadística muestran que la prueba de estandarización de Kolmogorov-Smirnov tiene un nivel de significación menor a 0.05 entre las variables de investigación para cultura organizacional y desempeño laboral. Por lo tanto, la hipótesis es: Se aceptó si la cultura organizacional reflejaba una relación importante con el desempeño de los colaboradores de Mibanco en Leoncio Prado.

Tabla 8*Correlación de Rho de Spearman de la hipótesis general.*

VARIABLES	CORRELACIÓN	
	<i>Correlación de Spearman</i>	<i>1</i>
<i>Cultura Organizacional</i>	<i>Sig.(bilateral)</i>	
	<i>N</i>	<i>55</i>
<i>Desempeño laboral</i>	<i>Correlación de Spearman</i>	<i>0.977</i>
	<i>Sig.(bilateral)</i>	<i>0.01</i>
	<i>N</i>	<i>55</i>

FUENTE: Encuesta procesada en el SPSS

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman: Los resultados de las pruebas estadísticas muestran que se considera muy alto el grado de correlación entre las variables de investigación: cultura organizacional y desempeño laboral, si es que tienen relación. Cambiar el comportamiento de una de las variables tiene un impacto muy fuerte en el comportamiento de la segunda variable por lo que se acepta esta hipótesis general.

4.1.4.2. Contrastación de hipótesis específicas

H1: Los artefactos organizacionales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco en Leoncio Prado.

H10: Los artefactos organizacionales no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco en Leoncio Prado.

Tabla 9

Análisis para la hipótesis específica artefactos organizacionales.

DATOS	VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR
1	Asociada: Cultura organizacional	Artefactos	Tecnología
2	Supervisión: Desempeño laboral	Conocimiento y habilidades del puesto	Conocimiento necesario

FUENTE: Encuesta procesada en el SPSS

Tabla 10

Pruebas de normalidad para la hipótesis específica artefactos organizacionales

DIMENSIÓN	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Tecnología	.268	55	.001
Conocimiento necesario	.268	55	.001

FUENTE: Encuesta procesada en el SPSS

Los resultados de la prueba estadística pueden considerarse como el nivel de significación de la prueba estándar de Kolmogorov-Smirnov. Dado que el conocimiento y habilidad del puesto es inferior a 0,05, se rechaza la hipótesis nula específica 1 y se acepta la hipótesis alternativa específica 1. Aquí se dice que los factores organizacionales tienen mucho que ver con el desempeño profesional de los colaboradores de Mibanco de Leoncio Prado.

Tabla 11

Correlación de Rho de Spearman para la hipótesis específica artefactos organizacionales.

DIMENSIÓN	CORRELACIÓN	
	<i>Correlación de Spearman</i>	<i>1</i>
<i>Artefactos</i>	<i>Sig.(bilateral)</i>	
	<i>N</i>	<i>55</i>
<i>Conocimiento</i>	<i>y Correlación de Spearman</i>	<i>0.990</i>
<i>habilidades del puesto</i>	<i>Sig.(bilateral)</i>	<i>0.01</i>
	<i>N</i>	<i>55</i>

FUENTE: Encuesta procesada en el SPSS.

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman: Los resultados de la prueba estadística muestran que existe una correlación directa (positiva) y que existe un grado de correlación muy alto (valor de correlación = 0,990) entre las variables investigadas.

Los conocimientos y habilidades del puesto, donde se dice que los factores institucionales están vinculados al conocimiento y las habilidades del puesto, son una variable cuyos cambios de comportamiento son la segunda variable. De esta manera, se acepta una Hipótesis Específica 1.

H2: Los valores y creencias organizacionales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco en Leoncio Prado.

H0: Los valores y creencias organizacionales no se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco.

Tabla 12

VARIABLES, DIMENSIONES SOMETIDAS A ANÁLISIS PARA LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA VALORES Y CREENCIAS ORGANIZACIONALES.

DATOS	VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR
1	Asociada: Cultura organizacional	Valores y creencias	Compromiso
2	Supervisión: Desempeño laboral	Iniciativa y compromiso	Responsabilidades

FUENTE: Encuesta procesada en el SPSS.

Tabla 13

PRUEBAS DE NORMALIDAD PARA LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA VALORES Y CREENCIAS ORGANIZACIONALES

Kolmogorov-Smirnov			
DIMENSIÓN	Estadístico	Gl	Sig.
Valores y creencias	.247	55	.001
Iniciativa y compromiso	.237	55	.001

FUENTE: Encuesta procesada en el SPSS.

Los resultados de la prueba estadística en la Tabla 14 muestran el nivel de significación de la prueba estándar de Kolmogorov-Smirnov entre las variables de estudio (valores, creencias). Dado que la iniciativa y el compromiso es inferior a 0,05, se rechaza la hipótesis nula específica 2 y se acepta la hipótesis específica alternativa 2.

Esto refleja que los valores y creencias de la organización tienen mucho que ver con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco en Leoncio Prado.

Tabla 14

Correlación de Rho de Spearman Pruebas de normalidad para para la hipótesis específica valores y creencias organizacionales

DIMENSIÓN	CORRELACIÓN	
<i>Valores y creencias</i>	<i>Correlación de Spearman</i>	<i>1</i>
	<i>Sig.(bilateral)</i>	
	<i>N</i>	<i>55</i>
<i>Iniciativa y compromiso</i>	<i>Correlación de Spearman</i>	<i>0.898</i>
	<i>Sig.(bilateral)</i>	<i>0.01</i>
	<i>N</i>	<i>55</i>

FUENTE: Encuesta procesada en el SPSS.

Los resultados de la prueba estadística muestran que existe un grado de correlación muy alto (valor de correlación = 0,898) entre las variables de estudio y existe una correlación directa (positiva). Iniciativas y compromisos. Los valores y creencias están tan íntimamente relacionados con las iniciativas y compromisos del puesto que cualquier cambio de cualquier variable tendrá un impacto completo en la segunda variable. Por lo tanto, se acepta la Hipótesis 2 específica.

H3: Los principios organizacionales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco en Leoncio Prado.

H30: Los principios organizacionales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco en Leoncio Prado.

Tabla 16

Análisis para la hipótesis específica principios organizacionales.

DATOS	VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR
<i>1</i>	<i>Asociada: Cultura organizacional</i>	<i>Principios</i>	<i>Capacitación</i>
<i>2</i>	<i>Supervisión: Desempeño laboral</i>	<i>Conocimiento y habilidades del puesto</i>	<i>Habilidades</i>

FUENTE: Encuesta procesada en el SPSS

Tabla 17*Pruebas de normalidad para la hipótesis general*

Kolmogorov-Smirnov			
DIMENSIÓN	Estadístico	gl	Sig.
<i>Principios</i>	.278	55	.001
<i>Conocimiento y habilidades del puesto</i>	.247	55	.001

FUENTE: Encuesta procesada en el SPSS

Los resultados de la prueba estadística en la Tabla 17 muestran el nivel de significación de la prueba de Kolmogorov-Smirnov para la normalidad entre las variables del estudio. Dado que el conocimiento y habilidad del puesto es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula específica 3 y se acepta la hipótesis alternativa específica 3. Tiene un impacto significativo en el desempeño de los colaboradores de Mibanco.

Tabla 18*Correlación de Rho de Spearman – Hipótesis general.*

DIMENSIÓN	CORRELACIÓN	PRINCIPIOS
	<i>Correlación de Spearman</i>	1
<i>Principios</i>	<i>Sig.(bilateral)</i>	
	<i>N</i>	55
<i>Conocimiento y habilidades del puesto</i>	<i>Correlación de Spearman</i>	0.864
	<i>Sig.(bilateral)</i>	0.01
	<i>N</i>	55

FUENTE: Encuesta procesada en el SPSS

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman: Los resultados de las pruebas estadísticas muestran que existe una correlación directa (positiva) y un grado razonable de correlación positiva (valor de correlación = 0,864) entre las variables de estudio relacionado principios organizacionales con el conocimiento y la habilidad del puesto. Por lo tanto, se acepta la Hipótesis 3 específica.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo general, se probó la relación entre la cultura organizacional y la ética de trabajo de los colaboradores de Mibanco en Leoncio Prado mediante la prueba habitual de hipótesis de Kolmogorov-Smirnov y la Comparación de Concordancia de Spearman, que determinó un valor de $p < 0,05$. se asocia con calificaciones de calidad como una alta correlación positiva (valor correspondiente = 0.867) a través de diferentes disciplinas: básica y; La iniciativa y el compromiso indican que los principios organizacionales tienen una fuerte relación positiva con la iniciativa.

En la pregunta 10 del cuestionario, tabla 24 , se observa una realidad negativa para el banco, ya que la mayoría de los encuestados (63.63%) manifestaron que no se logra invertir de manera continua en capacitaciones del personal en Mibanco, por lo cual no es posible para los encuestados, mejorar y realizar sus labores de una manera más eficiente, ya que no perfeccionarían la forma en que realizan sus tareas, tendrían una restrictiva en la adquisición de conocimientos, el valerse de herramientas, habilidades y actitudes para su desenvolvimiento en el entorno laboral, situación que ocasionaría la ineficacia en el cumplimiento de sus metas de trabajo.

En la interrogante 14, tabla 18, se les ha preguntado, sobre si tienen disposición para aceptar nuevas responsabilidades como personal en Mibanco, donde se evidencia una atmósfera desfavorable, ya que la mayoría de los encuestados (69.09%) no tienen disposición para aceptar responsabilidades como personal en Mibanco, por lo que los resultados, la creación de nuevos métodos, y el sostenimiento de un clima laboral sano, no estaría siendo impulsado en el banco; es preciso situar cual es la debilidad de la

organización para restringir de esta manera las capacidades de los colaboradores, ya que al no aceptar nuevas responsabilidades, no se orientaría al cambio y tendría una limitante en la aplicación de nuevas estrategias empresariales.

Contrastación de resultados del objetivo general con las Bases Teóricas

La capacitación viene a ser una herramienta de carácter efectivo que sirve para mejorar el desempeño de los trabajadores, permite ayudar a conseguir, de manera sistematizada, el llegar a cumplir un proceso que hace posible facilitar el cambio que es necesario para que los colaboradores organizativos accedan a una mejora de las ventajas y beneficios que estos mismos aportan a la empresa. El tener trabajadores capacitados, permite al negocio contar con innovación, el desarrollar estrategias que sean competitivas, funcionales y corporativas, contando con el apoyo de utilización tecnológica informática, todo aplicando el sentido ético y de responsabilidad de índole social (Cota, 2016).

En la tabla 24 , se observa una realidad negativa para el banco, ya que la mayoría de los encuestados (63.63%) manifestaron que no se logra invertir de manera continua en capacitaciones del personal en Mibanco, por lo que, en concordancia con Cota (2016) en la empresa de Mibanco, no se logra la mejora del desempeño de los trabajadores a partir de la capacitación, por lo que se afirma que se tiene una limitante para conseguir de manera sistematizada, el cumplir con el proceso, aquel que hace posible la facilidad del cambio que es necesario para los trabajadores y así logren acceder a un nivel de mejora u beneficios que los mismos pueden aportar a la empresa, en el banco no es permitido contar con innovación, el desarrollo de estrategias que son competitivas y funcionales.

El asignar nuevas responsabilidades también podría significar la escala del trabajador en la pirámide de la organización, del mismo modo la consolidación en su lugar laboral, donde los factores a tomar en cuenta en la mayoría de empresas son la

antigüedad, la selección de méritos o conocimientos, o la libre designación de los mismos; una vez definidas las nuevas responsabilidades que el colaborador asumirá, las funciones de su nuevo cargo, o de sus nuevas obligaciones y así cumplir con los nuevos resultados que se le espera en su nuevo trabajo (Vecino, 2016).

En la tabla 18 se expone a los encuestados que tienen disposición para aceptar nuevas responsabilidades como personal en Mibanco, donde se evidencia una atmósfera desfavorable, ya que la mayoría de los encuestados (69.09%) no tienen disposición para aceptar responsabilidades, por lo que en concordancia con Vecino (2016) los trabajadores al no tener disposición de aceptar nuevas responsabilidades, se ponen un obstáculo en la posibilidad de escalar en la organización y consolidar su lugar como trabajador del banco, ya que no estaría tomando en cuenta los elementos como la antigüedad, sus méritos o conocimientos y la libre designación de los mismos, no asumiría funciones nuevas y no lograría cumplir nuevos resultados que podrían esperarse en su trabajo.

Contrastación de resultados del objetivo general con los antecedentes

Balazar (2019) llegó a las conclusiones que la dimensión principios si tiene efecto en el desempeño laboral de los trabajadores sometidos a la encuesta, así como en los indicadores que comprenden el tipo y grado de cultura con su relación en la productividad laboral. Lo que trata de capacitaciones, este si afecta en el rendimiento de los colaboradores y afecta la calidad de trabajo que estos realizan y nuevas responsabilidades que les son asignadas. La dimensión de políticas internas tiene efecto en el rendimiento laboral, la dimensión normatividad que ejecuta el personal también tienen efecto en el rendimiento laboral. Por lo que, se establece que la cultura organizacional incide positivamente en el rendimiento laboral del personal de Mibanco, tal realidad se evidencia ante las respuestas rescatadas del personal que trabaja en la institución (Balazar, 2019).

En la tabla 24, se observa una realidad negativa para el banco, ya que la mayoría de los encuestados (63.63%) manifestaron que no se logra invertir de manera continua en capacitaciones del personal en Mibanco y en la tabla 18 se expone a la mayoría de los encuestados (69.09%) no tienen disposición para aceptar responsabilidades. Por lo que, en concordancia con Balazar (2019) se afirma que las capacitaciones si tienen relación con las nuevas responsabilidades dispuestas a ser tomadas por los colaboradores de la organización, ya que, las capacitaciones significa la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades inherentes al ejercicio laboral, lo cual haría posible que el trabajador tenga disposición a aceptar nuevas responsabilidades, o cargos, pues tal obligación lograría ser subsanada con el nuevo adiestramiento obtenido, ante esto se afirma que las políticas internas (principio de capacitación recurrente) tiene efecto positivo en el rendimiento laboral del personal de Mibanco.

Con respecto al objetivo específico 1: Determinar la relación de los artefactos organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado.

En la interrogante 2, tabla 11, se muestra a los encuestados que consideran que la tecnología que le es proporcionada es la adecuada en Mibanco, donde se expone una realidad positiva, ya que, para la gran mayoría de los encuestados, un total de 74.5% del total, afirmaron que la tecnología es adecuada en el banco, por lo que se afirma que es posible la optimización de operaciones en tiempos de ejecución y automatización de tareas.

En la pregunta 12, tabla 12, se expone a los monitoreados que consideran que tienen los conocimientos necesarios para realizar las tareas propias de su puesto como personal en Mibanco, donde las respuestas presentan una realidad positiva en lo que se refiere a los conocimientos con los que operan los trabajadores en Mibanco, ya que la mayoría de encuestados dan una respuesta positiva, siendo un total del 74.5%, por lo que

se afirma que los trabajadores de Mibanco cuentan con instrucción necesaria para el manejo de tecnología inherente al área en la cual trabajan, así como la correcta toma de decisiones en relación a los datos manejados, del mismo modo, cuentan con habilidades numéricas que les permite orientarse a sacar conclusiones necesarias por cada caso.

Contrastación de resultados del objetivo específico 1 con las Bases Teóricas

Actualmente la tecnología juega un rol muy fundamental en las organizaciones, ya que ha reducido el tiempo de elaboración de productos en las fábricas, automatiza los procedimientos que en tiempos pasados eran manuales, sirven para tomar diversas decisiones en situaciones en base a los datos almacenados, etc. Esto ha ocasionado que las empresas realicen reducciones de personal y de las áreas que hacían esas operaciones, por lo que se afirma que la tecnología tiene influencia directa en la estructura organizacional de toda empresa (Sánchez, 2007).

En concordancia con lo que dice Sánchez (2007) y como se observa en la tabla 11, son el total de 74.5% del total, los que afirmaron que la tecnología es adecuada en el banco, la tecnología cumple su rol fundamental en Mibanco, ya que ha reducido el tiempo en la automatización de información, aquellos que en anterioridad se realizaba de manera manual y ahora tienen una sustancial utilización para la toma de diversas decisiones en concordancia con los datos obtenidos, por lo que la empresa, posiblemente en ejercicios pasados, había contado con mayor cantidad de personal y actualmente las funciones de las diversas áreas se han visto reducidas gracias a la utilización tecnología, la que posiblemente ha tenido efecto en la estructura organizativa de Mibanco.

El conocimiento y las habilidades del puesto son aquellos que imponen un nivel de preparación y búsqueda de adiestramiento de carácter permanente, el entrenamiento, la educación recurrente que descarta lo obsoleto, la motivación al personal, y la fortaleza

de los vínculos de lealtad y reforzamiento del compromiso, con el fin de reafirmar el espíritu que da frutos para la organización (Casares y Gonzáles, 1999).

En concordancia con lo afirmado por los autores Casares y Gonzáles (1999) y como se observa en la tabla 12, son la mayoría de los encuestados, aquellos que consideran tener los conocimientos necesarios para realizar las tareas propias de su puesto como personal en Mibanco, siendo un total del 74.5%, por lo que se afirma que los trabajadores de tal institución cuentan con un nivel de preparación y se encuentran en la búsqueda de adiestramiento de carácter permanente, aquella que descartaría lo obsoleto y fortalecería la lealtad y compromiso en la organización.

Contrastación de resultados del objetivo específico 1 con los antecedentes

Ureta (2018) en su tesis llegó a las conclusiones que la cultura de la organización tiene relación directa y positiva con el desempeño laboral de los trabajadores, por lo que, si la cultura organizacional en sus elementos como artefactos y supuestos básicos, se modifican de forma positiva, el desempeño laboral también cambiará de forma positiva. Se ha logrado señalar que la dimensión “artefactos” en la cultura de la organización tiene relación directa con el desempeño de los trabajadores del área bajo estudio; del mismo modo, el componente “supuestos básicos” tiene relación directa y positiva (en lo que trata de percepciones, sentimientos y pensamientos) con el desempeño laboral (Ureta, 2018).

En relación a lo afirmado por Ureta (2018) y como se detalla en la tabla 11, un total de 74.5% los trabajadores que afirman que la tecnología es la adecuada en el banco y en la tabla 12, un total de 74.5% aquellos que afirman que cuentan con los conocimientos necesarios para realizar sus labores en cada uno de sus puestos asignados, se precisa también que los elementos de artefactos y supuestos básicos se modifican en forma positiva.

Con respecto al objetivo específico 2:Determinar la relación de los valores y creencias organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado (3 Y 14)

En la pregunta 3, tabla 14, expone a los encuestados que si se sienten comprometidos con su trabajo en Mibanco, en la cual se revela una realidad positiva, ya que la mayoría de los encuestados (54.55%) si se sienten comprometidos con su trabajo en la empresa, por lo que este elemento logra que los trabajadores se sientan involucrados con su trabajo, con los objetivos, así como con los valores del banco, ya que sienten entusiasmo por su trabajo, y esto lo manifestarán ejecutando un esfuerzo grande al momento de realizar sus labores.

En la interrogante 14, tabla 18, muestra a los trabajadores que si tienen disposición para aceptar nuevas responsabilidades como personal en Mibanco, donde se evidencia una atmósfera desfavorable, ya que la mayoría de los encuestados (69.09%) no tienen disposición para aceptar responsabilidades como personal en Mibanco, por lo que los resultados, la creación de nuevos métodos, y el sostenimiento de un clima laboral sano, no estaría siendo impulsado en el banco; es preciso situar cual es la debilidad de la organización para restringir de esta manera las capacidades de los colaboradores, ya que al no aceptar nuevas responsabilidades, no se orientaría al cambio y tendría una limitante en la aplicación de nuevas estrategias empresariales.

Contrastación de resultados del objetivo específico 2 con las Bases Teóricas

El análisis de la cultura organizacional es un aspecto relevante para ubicar la colección del discurso de expertos en la materia. La cultura organizacional empodera a algunos miembros de la organización e inhibe a otros, asimismo una cultura laboral abierta y humana fomenta el comportamiento de todos los miembros de la organización, si las personas están comprometidas y son responsables, es porque la cultura de trabajo

permite una fuerza que guía a las organizaciones hacia la excelencia y el éxito (Charón, 2007).

En la tabla 14, expone a los encuestados que si se sienten comprometidos con su trabajo en Mibanco (54.55%), por lo que en concordancia a lo establecido por Charón (2007) la situación del banco es positiva ya que en lo que respecta a la cultura organizacional, siendo un elemento importante, empodera a los miembros de Mibanco ya que provoca el comportamiento de los trabajadores de esta entidad, por lo que existen la mayoría de personas comprometidas y responsables ya que la cultura de trabajo permite una fuerza que sirve de guía al banco hacia la excelencia y el éxito.

Cuando se evalúa el desempeño de los trabajadores, se realiza la identificación de aquellos que son mayormente competentes, a los cuales se les puede asignar nuevas responsabilidades y deberes adicionales, o tal vez ascender a funciones de liderazgo empresarial. El asumir nuevos retos profesionales hacen posible tener experiencia más valiosa para el profesional y evita que el trabajo se convierta en monótono, aportar de forma más relevante al cumplimiento de proyectos y objetivos de la organización, orienta al crecimiento de las capacidades del trabajador (Balazar, 2019).

Como precisa Balazar (2019) y en relación a los resultados obtenido en la tabla 18, donde se muestra que el 69.09% de los trabajadores no está dispuesto a aceptar nuevas responsabilidades en Mibanco, se afirma que la evaluación de desempeño y la identificación de los trabajadores competentes a los cuales se les puede asignar nuevas responsabilidades y deberes no va por buen camino, ya que la mayoría de los trabajadores no se sienten capaces de asumir nuevos retos profesionales y contar con experiencia valiosa como profesionales de campo, logrando así que su trabajo sea monótono y aportar, de manera más importante a conseguir objetivos del banco.

Contrastación de resultados del objetivo específico 2 con los antecedentes

Ambrossi y Marconi (2017) en su investigación llegó a las conclusiones que es preciso incurrir en acciones que incorporen a la cultura organizacional en el proceder diario de los trabajadores de la institución, al realizar las evaluaciones para el presente estudio, nos da un enfoque claro de los resultados de la organización como de sus niveles jerárquicos, poniendo en evidencia una cultura organizacional diversa de los colaboradores de la institución, lo que precisa que la conducta de sus trabajadores tienen diferencias en lo que trata del compromiso institucional, siendo tal su debilidad, ya que no existe un modelo de conducta uniforme entre los niveles de jerarquía, notándose principales diferencias en lo que es vocación de servicio, poniendo una limitante el de aceptar el cumplimiento de nuevas responsabilidades para cada área, compromiso, honestidad y respeto (Ambrossi y Marconi, 2017)

De acuerdo a lo que aseguran los autores Ambrossi y Marconi (2017) también se observa diferencias entre los trabajadores que se sienten comprometidos con la organización, siendo la mayoría un 54.55% aquellos que respondieron afirmativamente y un 69.09% los que dieron una respuesta negativa a lo que refiere a aceptar nuevas responsabilidades, donde en esta realidad, en concordancia con los autores, asimismo se precisan diferencias entre lo que trata de compromiso y la aceptación de nuevas responsabilidades, pero a diferencia de estos autores, la debilidad viene a partir de los trabajadores que no se sienten en capacidad de aceptar nuevas responsabilidades, por lo que se afirma además que no existe un nivel adecuado de vocación de servicio para cada área de Mibanco.

Con respecto al objetivo específico 3: Determinar la relación de los principios organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado.

En la pregunta 10, tabla 24, expone que la mayoría de los encuestados (63.63%) manifestaron que no se logra invertir de manera continua en capacitaciones del personal en Mibanco, por lo cual no es posible para los encuestados, mejorar y realizar sus labores de una manera más eficiente, ya que no perfeccionarían la forma en que realizan sus tareas, tendrían una restrictiva en la adquisición de conocimientos, el valerse de herramientas, habilidades y actitudes para su desenvolvimiento en el entorno laboral, situación que ocasionaría la ineficacia en el cumplimiento de sus metas de trabajo.

En la pregunta 13, tabla 26, se expresa un entorno favorable, ya que para la mayoría de trabajadores encuestados (54.55%) las habilidades con las que cuentan para el desempeño de sus funciones son importantes en Mibanco, en consecuencia, se precisa que la suma de los conocimientos con los que cuenta el trabajador en el actual momento son los adecuados para realizar determinadas operaciones inherente a su área de manera correcta, por lo que tales competencias estarían resueltas en la empresa bajo estudio.

Contrastación de resultados del objetivo específico 3 con las Bases Teóricas

Los colaboradores de la organización, deben capacitarse en desempeñar correctamente sus habilidades, poniendo provecho en la ventaja o habilidad que les es proporcionada por la plana directiva, este proceso hará posible que cada trabajador aumente su productividad en la organización. Es fundamental que los trabajadores realicen tareas que les permitan desarrollar sus destrezas y habilidades, y así maximizar su rendimiento (Quiroa, 2020).

En la tabla 24, expone que la mayoría de los encuestados (63.63%) manifestaron que no se logra invertir de manera continua en capacitaciones del personal en Mibanco, por lo que, en relación a lo establecido por Quiroa (2020) Mi banco no cumple con el deber de capacitar a sus trabajadores para el desempeño de sus funciones, poniendo una brecha ante la ventaja que les sería proporcionada por la plana directiva de la

organización, situación que impide que el trabajador aumente su productividad en la organización y no desarrollan sus destrezas y habilidades por lo que no maximizarían su rendimiento laboral.,

El desempeño laboral es el grupo de destrezas físicas y mentales que son de necesidad para el desarrollo del trabajo, por lo que, el desempeño laboral es enriquecedor cuando las competitividades de los colaboradores tienen orientación al cumplimiento de objetivos y metas, ocasionando así, la satisfacción laboral en el centro de trabajo (Robbins, 2004).

En la tabla 26, se expresa que la mayoría de los trabajadores (54.55%) cuentan con habilidades necesarias para el cumplimiento de sus funciones en Mibanco, por lo que, en concordancia con lo aportado por Robbins (2004) el grupo laboral cuenta con destrezas físicas y mentales necesarias para el desarrollo de sus actuales trabajos, por lo que están cumpliendo con sus roles en orientación a sus objetivos y metas, logrando así una satisfacción laboral en el centro de trabajo.

Contrastación de resultados del objetivo específico 3 con los antecedentes

Carrillo (2019) en su tesis, llegó a las conclusiones que la cultura se muestra como un conjunto de valores, costumbres y también experiencias que son absorbidas por los individuos y, que hacen posible el hacer frente a situaciones externas. En el sector bajo estudio se tiene una cultura organizacional moderada, se precisa que tiene mayor relevancia el orgullo de pertenecer a la organización, la igualdad de oportunidades de desarrollo profesional para los trabajadores en su escala moderadamente alta, del mismo modo, los valores sociales, de autorrealización y reconocimiento son los básicos en cada cooperativa, por lo que, la evaluación en lo que es cultura organizacional da resultados positivos en cada institución evaluada. Del mismo modo, estas causas suponen un efecto positivo en el desempeño laboral de los colaboradores, situación que enriquecen las

capacidades de cumplimiento de metas y objetivos organizacionales (Carrillo, 2019). A diferencia con lo hallado por Carrillo (2019) la cultura es un grupo de valores, experiencias y costumbres que son impregnadas por los seres humanos y dan posibilidad a la acción frente a diversos fenómenos sociales, en la empresa bajo estudio se puede observar que no existe la oportunidad de aprendizaje para el desarrollo profesional de los trabajadores, ya que para la mayoría de estos, no se logra invertir de manera continua en capacitaciones dadas por su organización laboral (63.63%) por lo que no se estaría desarrollando acciones que promuevan la autorrealización y en consecuencia el reconocimiento.

CONCLUSIONES

Primero: Con respecto al objetivo general “Determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco en Leoncio Prado”. Se ha logrado determinar la relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, en este caso el p valor es 0,001, es decir que una buena cultura organizacional, corresponde a un buen desempeño laboral. No se logra invertir de manera continua en capacitaciones del personal en Mibanco, por lo cual no es posible para los encuestados, mejorar y realizar sus labores de una manera más eficiente para un 63.63% de los encuestados, no se logra la mejora del desempeño de los trabajadores a partir de la capacitación, por lo que se afirma que se tiene una limitante para conseguir de manera sistematizada, el cumplir con el proceso, aquel que hace posible la facilidad del cambio. La mayoría de los encuestados (69.09%) no tienen disposición para aceptar responsabilidades como personal en Mibanco, por lo que los resultados, la creación de nuevos métodos, y el sostenimiento de un clima laboral sano, no estaría siendo impulsado en el banco, los trabajadores al no tener disposición de aceptar nuevas responsabilidades, se ponen un obstáculo en la posibilidad de escalar en la organización.

Segundo: Con respecto al primer objetivo específico “Determinar la relación de los artefactos organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado”. Se ha logrado determinar la relación significativa entre la cultura organizacional (Artefactos) y el desempeño laboral (Conocimiento y habilidades del puesto), en este caso el p valor es 0,001, es decir que unos adecuados artefactos organizacionales, corresponde a un adecuado desempeño laboral. Para la gran mayoría

de los encuestados, un total de 74.5% del total, afirmaron que la tecnología es adecuada en el banco, por lo que se afirma que es posible la optimización de operaciones en tiempos de ejecución y automatización de tareas, cumple su rol fundamental en Mibanco, ya que ha reducido el tiempo en la automatización de información,. La mayoría de encuestados (74.5%,) cuentan con instrucción necesaria para el manejo de tecnología inherente al área en la cual trabajan, así como la correcta toma de decisiones en relación a los datos manejados, ya que consideran que tienen los conocimientos necesarios para realizar las tareas propias de su puesto como personal en Mibanco, cuentan con un nivel de preparación y se encuentran en la búsqueda de adiestramiento de carácter permanente.

Tercero: Con respecto al segundo objetivo específico “Determinar la relación de los valores y creencias organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado”. Se ha logrado determinar la relación significativa entre la cultura organizacional (Valores y creencias) y el desempeño laboral (iniciativa y compromiso), en este caso el p valor es 0,001, es decir que unos buenos valores y creencias organizacionales, corresponde a un buen desempeño laboral. La mayoría de los encuestados (54.55%) si se sienten comprometidos con su trabajo en la empresa, por lo que este elemento logra que los trabajadores se sientan involucrados con su trabajo, con los objetivos, así como con los valores del banco, ya que sienten entusiasmo por su trabajo, tal situación empodera a los miembros de Mibanco ya que provoca el comportamiento de los trabajadores de esta entidad, por lo que existen la mayoría de personas comprometidas y responsables ya que la cultura de trabajo permite una fuerza que sirve de guía al banco hacia la excelencia y el éxito. La mayoría de los encuestados (69.09%) no tienen disposición para aceptar responsabilidades como personal en Mibanco, por lo que los resultados, la creación de nuevos métodos, y el sostenimiento de un clima laboral sano, no estaría siendo impulsado en el banco, se afirma que la

evaluación de desempeño y la identificación de los trabajadores competentes a los cuales se les puede asignar nuevas responsabilidades.

Cuarto: Con respecto al segundo objetivo específico “Determinar la relación de los principios organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores Mibanco en Leoncio Prado”. Se ha logrado determinar la relación significativa entre la cultura organizacional (Principios) y el desempeño laboral (Habilidades para el puesto), en este caso el p valor es 0,001, es decir que unos buenos principios organizacionales, corresponde a un buen desempeño laboral. La mayoría de los encuestados (63.63%) manifestaron que no se logra invertir de manera continua en capacitaciones del personal en Mibanco, por lo cual no es posible para los encuestados, mejorar y realizar sus labores de una manera más eficiente, ya que no perfeccionarían la forma en que realizan sus tareas, tendrían una restrictiva en la adquisición de conocimientos. Para la mayoría de los trabajadores encuestados (54.55%) las habilidades con las que cuentan para el desempeño de sus funciones son importantes en Mibanco, en consecuencia, se precisa que la suma de los conocimientos con los que cuenta el trabajador en el actual momento son los adecuados para realizar determinadas operaciones inherente a su área. Por lo que en este aspecto, la cultura organizacional no es del todo positiva; aun así, en los resultados también se expresan que la mayoría de los trabajadores (54,55%) cuentan con las habilidades solamente necesarias para su puesto y el cumplimiento de sus funciones, por lo que esta situación tiene un efecto positivo en el desempeño laboral, pero de manera limitada ya que no se está buscando el potenciar las habilidades y conocimientos de los trabajadores a través de la capacitación recurrente.

RECOMENDACIONES

Primero: El personal estratégico de Mibanco el invertir en mayores capacitaciones para sus trabajadores, con lo cual se lograría perfeccionar la manera en la cual realizan sus tareas y no tendrían sentimientos de restricción de conocimientos, se contaría con personal motivado que logren asumir nuevas responsabilidades en sus funciones por lo que significaría lograr implementar estrategias orientadas a la correcta explotación de capital humano en la entidad. Es imperante tomar mecanismos que motiven a los colaboradores ante la posibilidad de aceptar nuevas responsabilidades en el desempeño laboral y así se logre orientar al cambio en la organización.

Segundo: Invertir en preparación del personal para el manejo de nuevos sistemas tecnológicos que potencien el rendimiento del banco y así logren ser más competitivos en el mercado, impulsar a la posible optimización en los tiempos de ejecución y así automatizar nuevos mecanismos incurridos para la aplicación de estrategias innovadoras en Mibanco. Asimismo, incurrir en acciones que capaciten de manera recurrente a los trabajadores en temas tecnológicos, situación que brindaría un punto importante a favor en la motivación del personal.

Tercero: Los estrategas de Mibanco deben tomar medidas que busquen la motivación de personal y así orientarlos a vencer el temor para aceptar nuevas responsabilidades y darles a entender que son trabajadores competentes a los cuales se les puede asignar nuevas responsabilidades y deberes, y así lograr que estos se sientan capaces de asumir nuevos retos profesionales y contar con experiencia valiosa como profesionales de campo.

Cuarto: Invertir en capacitación tecnológica y manejo de software para así orientarlos a perfeccionar sus habilidades y adquirir nuevos conocimientos que hagan posible que el negocio cuente con medidas innovadoras y desarrollo de estrategias competitivas y funcionales, valiéndose así de la utilización de nueva tecnología que potencie los beneficios posibles de obtener como entidad bancaria.

REFERENCIAS

- Acosta, A., Jiménez, L., Guillermo, E., y Redondo, M. (2018). *Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar, Colombia.*
- Alcedo, E. (2019). *Cultura organizacional y el desempeño laboral en el proyecto especial Alto Huallaga.* Obtenido de <https://1library.co/document/qvlj5ggy-cultura-organizacional-desempeno-laboral-proyecto-especial-alto-huallaga.html>
- Ambrossi, D., & Marconi, L. (2017). *Diagnóstico de la Cultura Organizacional en el Banco de Loja.* [Tesis de grado. Universidad Espíritu Santo.], Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/74>
- 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. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2183/ARTICULO%20CIENTIFICO%20OK%20BAZALAR%20CANTERA..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 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-la-clave-de-su-exito/>

- Cardona, D., y Zambrano, R. (2014). *Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S012359231400117X>
- Carrillo, Á. (2019). *Cultura organizacional y desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas*. [Tesis de grado. Universidad Nacional de la Plata. Doctorado en ciencias de la administración], Buenos Aires, Argentina. Obtenido de https://base.socioeco.org/docs/documento_completo.pdf-pdf1b.pdf
- Casares, y Gonzáles. (1999). *Liderazgo y cultura organizacional en instituciones de Educación Básica*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29016318008.pdf>
- Charón, L. (2007). *Importancia de la cultura organizacional para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181315033009>
- 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>
- Chiavenato, I. (2009). *Supuestos básicos de la cultura organizacional*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n22/a18v39n22p27.pdf>
- Cota, J. (2016). *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los colaboradores*. Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>
- Dessler, G. (2009). *Evaluación del Desempeño Laboral*. Obtenido de <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf>
- Diario gestión. (2015). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management->

empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/

Diario gestión. (2019). *La cultura organizacional en el Perú*. Obtenido de <https://gestion.pe/opinion/cultura-organizacional-peru-267307-noticia/>

Empresa UBITS. (2019). *Tips para hacer una transformación organizacional en su empresa*. Obtenido de <https://ubits.mx/blog/negocios/podcast-tips-para-hacer-una-transformacion-organizacional-en-su-empresa/>

Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. México.

INEI. (2017). *Principales Resultados de la Encuesta Nacional de Empresas, 2015*.

Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1430/pdfs/libro.pdf

Machuca, M. (2016). *El clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad de Leoncio Prado- Tingo María, 2015*. [Tesis de grado. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas], Tingo María, Perú. Obtenido de https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1312/MMT_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

NB - Noticias bancarias. (2019). *Banco Santander impulsa su estrategia de recursos humanos con el objetivo de ser un empleador de referencia*. Obtenido de <https://noticiasbancarias.com/bancos/06/09/2019/banco-santander-impulsa-su-estrategia-de-recursos-humanos-con-el-objetivo-de-ser-un-empleador-de-referencia/191677.html>

Olivares, D. (2018). *Cultura organizacional y su incidencia con el desempeño laboral en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la etapa de expansión (caso CMAC*

- Tacna*). [Tesis de grado. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Escuela de Posgrado], Arequipa, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7839>
- Ostrowiak, A. (2005). *Culturas Organizacionales: Origen, Consolidación y Desarrollo*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/content?id=rpihhdQoRP4C&printsec=frontcover&img=1&zoom=1&edge=curl&imgtk=AFLRE70RqhefsghB_FdntnzpvT_hFl6sGjmUM11_Emyclt4qKDpP60wQq_rd0_zAApB_hoY0rXGOHpeem8gcKWk13BxHmCZ1BRKpWCUo33kj7SBZqICDoOGBEbdPdd9aam221pEjth64
- Quiroa, M. (2020). *Principios de la organización*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/principios-de-la-organizacion.html>
- Ramírez, E. (2019). *Validación de la Escala para la Caracterización de la Cultura Organizacional en mipymes*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/331457131_Validacion_de_la_Escala_para_la_Caracterizacion_de_la_Cultura_Organizacional_en_mipymes
- 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, S. (2000). *Comportamiento Organizacional*. México. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242009000600012
- Rodriguez, D. (2017). *Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Taurus Group Lima-Peru*. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1239>

- Sánchez, Á. (2007). *Gestión empresarial, relaciones de poder, liderazgo, conflicto e intereses en una organización financiera colombiana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/337/tecnologia%20organizacional.htm>
- Sheen, R. (2017). *La cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial : Un acercamiento a tres compañías peruanas*. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10711/Sheen_cultura_organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Stoner. P. (1994). *El clima organizacional y el desempeño laboral como herramientas para el éxito empresarial*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16914/Rodr%C3%A1DguezRozoLizethAlexandra2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=140%20citan%20en%20su%20investigaci%C3%B3n,a%20unas%20reglas%20previamente%20establecidas>.
- Ureta, F. (2018). *Cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de créditos hipotecarios del Banco de Credito del Perú en el año 2018*. [Tesis de grado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Facultad de Negocios], Lima, Perú. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625160/Ureta_CF.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Vecino, J. (2016). *Manejo adecuado de los Ascensos Laborales*. Obtenido de <https://revistaempresarial.com/gestion-humana/nomina/manejo-adecuado-de-los-ascensos-laborales/>

ANEXOS



Anexo 1. Instrumento de recolección de datos

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES MIBANCO EN
LEONCIO PRADO**

Apreciado colaborador (a): Le agradecemos anticipadamente por su participación en la presente encuesta sobre la “Cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores Mibanco, de las agencias de Tingo María y Aucayacu”. Por favor responda con sinceridad y sus respuestas son anónimas.

INSTRUCCIONES: Para responder el cuestionario debe marcar una sola respuesta por cada pregunta con un aspa “X”.

N°	PREGUNTAS	MARCAR CON UN ASPA (X)			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	¿Considera que las instalaciones para operar son adecuadas en Mibanco?				
2	¿Considera que la tecnología que le es proporcionada es la adecuada en Mibanco?				
3	¿Se siente comprometido con su trabajo en Mibanco?				
4	¿Los comentarios y recomendaciones de los clientes conducen a nuevos cambios en Mibanco?				
5	¿Considera usted importante el aprendizaje organizativo que le brinda Mibanco?				
6	¿Los valores son claros y consistentes e influyen en la forma en que se conducen en Mibanco?				
7	¿Considera que los procesos de trabajo están determinados de manera clara y precisa en Mibanco?				
8	¿Considera importante el reglamento de trabajo para la labor que usted realiza en Mibanco?				

9	¿Considera que las tareas de su área están claramente determinadas en Mibanco?				
10	¿Se invierte continuamente en capacitaciones del personal en Mibanco?				
11	¿Se tiene metas y objetivos claramente establecidos en Mibanco?				
12	¿Considera usted que tiene los conocimientos necesarios para realizar las tareas propias de su puesto como personal en Mibanco?				
13	¿Considera importantes las habilidades con las que cuenta para el desempeño de sus funciones en Mibanco?				
14	¿Considera usted que tiene disposición para aceptar nuevas responsabilidades como personal en Mibanco?				
15	¿Considera importante el cumplimiento de reglas establecidas por su centro de labores en Mibanco?				
16	¿Considera importante la capacidad que tiene usted para solución de problemas en Mibanco?				
17	¿Considera importante el criterio que tiene usted para la solución de problemas en Mibanco?				
18	¿Considera que es adecuado el trabajo colaborativo y de equipo en Mibanco?				

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 2. Validación de Instrumento por Juicio de Experto

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

“La Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los Colaboradores Mibanco en Leoncio Prado”

Experto: Lic. Adm. Carlos Mayta Molina

Domicilio: Av. Ucayali N° 784 Tingo María.

Especialidad del validador: Magister en Marketing y Negocios Internacionales

TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

N°	CRITERIOS DE VALORACIÓN	DEFICIENTE					BAJA			REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio.																		X		
2	Los ítems ayudan describir conductas.																			X	
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																			X	
4	Los ítems tienen coherencia con la composición de indicadores y dimensiones.																		X		
5	La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador.																	X			
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica.																	X			
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto.																	X			

OPINIÓN GLOBAL:

El instrumento cumple con los requisitos de objetividad y confiabilidad

PUNTUACIÓN PROMEDIO

90

FECHA: 01 de abril 2021

DNI: : 20041936

Teléfono : 962992969

E-mail : cmayta1@hotmail.com

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

"La Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los Colaboradores Mibanco en Leoncio Prado"

Experto:CESAR HUAMÁN RAMÍREZ.....

Domicilio : ...JR. HUANUCO 210.....

Especialidad del validador:GESTION EMPRESARIAL.....

TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

N°	CRITERIOS DE VALORACIÓN	DEFICIENTE					BAJA			REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio.																		X			
2	Los ítems ayudan describir conductas.																			X		
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																			X		
4	Los ítems tienen coherencia con la composición de indicadores y dimensiones.																			X		
5	La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador.																			X		
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica.																				X	
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto.																X					

OPINIÓN GLOBAL:

PUNTUACIÓN PROMEDIO

88.6

FECHA:

DNI: : 22963672.....

Teléfono : 945387093...

FIRMA:

E-mail : cesar.huaman@mas.edu

Anexo 3. Cálculo de la confiabilidad del instrumento de recolección de datos por el coeficiente Alpha de Cronbach

Enc	ITEMS																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	20
3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	45
4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	34
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
6	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	30
7	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	57
8	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	63
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
11	3	1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3	4	1	3	3	3	51
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
13	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	2	4	4	3	63
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	56
15	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	43

1.022 0.96 1.022 1.396 1.307 0.782 1.36 1.022 0.862 0.693 1.129 0.96 1.022 1.3956 0.96 1.022 1.022 1.1733

CDRR. 0.965 0.654 0.965 0.933 0.953 0.946 0.932 0.965 0.953 0.93 0.957 0.654 0.9648 0.9326 0.6536 0.9648 0.9648 0.9322

$$a = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{EV_i}{Vt} \right)$$

$$a = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum v_i}{vt} \right)$$

α (ALFA) =	0.9861
K (NUMERO DE ITEMS) =	18
$\sum V_i$ (VARIANZA DE CADA ITEM) =	19.1111111
Vt (VARIANZA TOTAL) =	278.106667

Fuente: SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.) (George & Mallery, 2003)