



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“La cultura organizacional y su relación en el desempeño laboral de los  
colaboradores de la Caja Municipal del Santa – Agencia Principal Chimbote  
2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES:**

Figueroa Chía Delfor Jean Carlos

Orihuela Trujillo Sergio Renato

**ASESOR:**

Mgtr. Randall Manolo Gutiérrez Chilca

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**CHIMBOTE – PERÚ**

2018

 <p><b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

..... SERGIO RENATO ORIHUELA TRUJILLO .....

cuyo título es:

..... "LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN EL  
..... DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE  
..... LA CAVA MUNICIPAL DEL SANTA - AGENCIA PRINCIPAL  
..... CHIMBOTE 2018" .....

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ..... 16 ..... (Número).....  
..... Dieciséis ..... (Letras).

Chimbote. 07 de 12 Del 2018.

  
.....  
**PRESIDENTE**

  
.....  
**SECRETARIO**

  
.....  
**VOCAL**

 <p><b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p><b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b></p>	<p>Código : F07-PP-PR-02.02          Versión : 09          Fecha : 23-03-2018          Página : 1 de 1</p>
---	--	--

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

DELFOR JEAN CARLOS FIGUEROA CHIA

cuyo título es:

"LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DEL SANTA - AGENCIA PRINCIPAL CHIMBOTE 2018."

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (Número)..... DIECISEIS (Letras).

Chimbote 07 de 12 Del 2018

  
.....  
PRESIDENTE

  
.....  
SECRETARIO

  
.....  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

A Dios, por habernos brindado las facultades necesarias para poder desarrollarnos en todo este camino de nuestra vida universitaria, a nuestros padres, Por todo su apoyo incondicional a base de sacrificios y la formación recibida para poder lograr todas nuestras metas sobre todo la de terminar nuestra carrera universitaria satisfactoriamente, a nuestros maestros, por las enseñanzas brindadas a lo largo de estos 5 años y todos los consejos para poder realizarnos como buenos profesionales.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por brindarnos salud para continuar día a día con este largo camino de formación académica además de permitirnos seguir firmes con nuestros sueños, a nuestros padres, por todo el cariño y paciencia demostrada a través de estos largos años de camino universitario y por darnos los consejos necesarios para no alejarnos de nuestros objetivos y por último a la universidad, por brindarnos las facilidades para un aprendizaje fructífero y sobre todo por confiar en cada uno de sus alumnos como futuros profesionales.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Delfor Jean Carlos Figueroa Chia

(Tesisista 1)

Identificado con D.N.I. 70925454

Yo, Sergio Renato Orihuela Trujillo

(Tesisista 2)

Identificado con D.N.I. 71599111

De acuerdo a las disposiciones establecidas en el Reglamento de grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, manifestamos bajo juramento que todo el documento presentado es de fuente propia y legítima.

De la misma forma declaramos bajo juramento que toda la información recopilada y presentada en el presente trabajo de investigación proviene de una fuente propia y legítima.

Por tanto, nos hacemos responsables de cualquier eventualidad que implique, la copia, falsedad o encubrimiento de plagio en la información del presente documento, adecuándonos a las normas establecidas de la Universidad Cesar Vallejo.

NUEVO CHIMBOTE, 2018



---

FIGUEROA CHIA DELFOR JEAN CARLOS



---

ORIHUELA TRUJILLO SERGIO RENATO

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

Ponemos a su disposición la presente investigación titulada “La cultura organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa – Agencia principal Chimbote 2018” esperando que cumpla con los lineamientos establecidos para la obtención del título profesional de Administración de empresas.

La presente investigación está dividida en VII capítulos. El primer capítulo: La introducción que consta de la realidad problemática, los antecedentes, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema de investigación, las justificaciones del estudio, las hipótesis y la presentación de los objetivos, siendo el objetivo general determinar la relación entre la Cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa Agencia principal. El segundo capítulo: Compuesto por la metodología y el diseño de la investigación, el cuadro de operacionalización de las variables, población, técnicas y recolección de datos, la validez y la confiabilidad además del método de análisis de datos y por último los aspectos éticos. El tercer capítulo: Se presentan los resultados obtenidos. Cuarto capítulo: Las discusiones realizadas en la presente investigación. En el quinto capítulo se exponen las conclusiones. En el sexto capítulo se plantean las recomendaciones y para finalizar el séptimo capítulo las referencias bibliográficas.

## INDICE

ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS .....	ii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
PRESENTACION.....	vii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCION .....	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Trabajos Previos .....	12
1.3. Teorías Relacionados al Tema .....	16
1.4. Formulación del problema.....	25
1.5. Justificación del estudio .....	25
1.6. Hipótesis.....	26
1.7. Objetivos .....	27
II. METODO.....	28
2.1 Diseño de Investigación .....	28
2.2 Variable, Cuadro de Operacionalización.....	29
2.3. Población .....	30
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.....	30
2.5. Métodos de Análisis de Datos.....	31
2.6. Aspectos Éticos.....	32
III. RESULTADOS .....	33
IV. DISCUSION DE RESULTADOS.....	65
V. CONCLUSIONES.....	68
VI. RECOMENDACIONES.....	69
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	70
ANEXOS.....	74



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación cuyo título es: “La cultura organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja municipal del Santa – Agencia Principal – Chimbote 2018, por ello se planteó como objetivo general determinar la relación entre ambas variables.

Para la obtención y el procesamiento de datos se aplicaron 100 encuestas la cual estuvieran conformadas por 24 preguntas cada una, 14 para la variable Cultura organizacional y 10 para la variable desempeño laboral, las cuales fueron contestadas por los colaboradores de la Caja municipal del Santa Agencia Principal en su totalidad.

Concluido el análisis estadístico de los resultados por medio de gráficos de barra y tablas de frecuencias. a través de la prueba estadística Chi cuadrado se obtuvo un valor de significancia de 0.010 (tabla N°1) lo cual determina la existencia de una relación entre ambas variables, asimismo al analizar por separado las variables se obtuvo que el 50% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la cultura organizacional, asimismo la dimensión política (Tabla N°5) y el indicador símbolos (Tabla N°7) son los más resaltantes dentro la variable con un 65% y un 100% que están de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente. También se pudo observar que el 55% están de acuerdo y totalmente de acuerdo con el desempeño laboral, asimismo la dimensión liderazgo (Tabla N°21) y el indicador productividad (Tabla N°24) son los más resaltantes dentro de la variable con un 69% y un 94% que están de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

Palabras clave: Cultura organizacional, Desempeño laboral, Correlación

## ABSTRACT

The present research work whose title is: "The organizational culture and its relationship in the work performance of the employees of the Caja Santa municipal - Main Agency - Chimbote 2018, therefore it was proposed as a general objective to determine the relationship between both variables.

To obtain and process data, 100 surveys were applied, which were made up of 24 questions each, 14 for the variable Organizational Culture and 10 for the variable work performance, which were answered by the employees of the Caja Municipal del Santa Agencia Principal in its entirety.

The statistical analysis of the results was concluded by means of bar graphs and frequency tables. through the Chi square statistical test a significance value of 0.010 was obtained (table N ° 1) which determines the existence of a relation between both variables, also when analyzing the variables separately, it was obtained that 50% of the respondents they agree and totally agree with the organizational culture, also the political dimension (Table N ° 5) and the indicator symbols (Table N ° 7) are the most outstanding within the variable with 65% and 100% that are of agreement and totally agree respectively. It was also observed that 55% agree and totally agree with the work performance, also the leadership dimension (Table N ° 21) and the productivity indicator (Table N ° 24) are the most outstanding within the variable with a 69% and 94% agree and totally agree respectively.

Keywords: Organizational culture, Work performance, Correlation

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

A nivel mundial las organizaciones cumplen un rol importante dentro la sociedad, donde se forman relaciones laborales con el fin de lograr objetivos comunes. En cuanto a estas relaciones, se involucran los valores compartidos, normas, creencias y formas de pensar que marcan dichos comportamientos y actitudes que todo miembro de la organización debe reconocer para desarrollar un ambiente laboral positivo actuando bajo las normas, políticas y valores que se emplean para generar la moral de los colaboradores dentro de las organizaciones.

De tal manera, que el conocimiento e interiorización de la cultura organizacional representan el principal valor que generan los empleados, siendo el resultado del impacto en lo moral, la motivación, las satisfacciones y por último en el desempeño laboral que se logra en la organización (Romero, 2016).

Actualmente muchas empresas presentan deficiencias o niveles bajo en el desempeño de sus trabajadores debido a diferentes problemas relacionadas con la falta de una cultura e identidad del trabajador, debido a que no se fomenta un buen ambiente laboral o no involucran del todo a sus colaboradores en el proceso del cumplimiento de los objetivos organizacionales. Ante esta situación, analizar la cultura organizacional de los colaboradores se convierte en un elemento clave para el incremento del desempeño laboral de sus colaboradores.

Por otra parte, ambas variables se encuentran presentes en las organizaciones. En cuanto al desempeño laboral del colaborador probablemente el nivel del conocimiento hacia la cultura organizacional es la misma, de manera que ello se refleja en el comportamiento, el desempeño laboral y además en las expectativas que llegan a tener los mismos colaboradores.

Las organizaciones deben cumplir estrategias donde se evalúen y reconozcan valores culturales; de esta manera identificándolos se logrará reforzar los procesos comunicativos dentro de la organización (Navarro, 2012).

Una de las iniciativas más exitosas dentro de nuestro país en el rubro de las microfinanzas es la apertura de las cajas municipales, de las cuales, la Caja Municipal del Santa llegó a tener un crecimiento dentro de las microfinanzas.

La Caja Municipal del Santa – Agencia Principal Chimbote, nació como una institución encargada de llevar crédito a las poblaciones de escasos recursos y fomentar la descentralización del desarrollo económico del Perú. Esta institución está dedicada al rubro financiero, es partícipe del CMAC, cuyo fin principal es captar recursos del público, así como también contando con la particularidad de efectuar operaciones financieras a mypes.

Asimismo, dicha entidad ha sido afectada por diversos conflictos internos que han ocasionado un bajo desempeño por parte de algunos colaboradores, generando así una alteración dentro de la comunicación de los mismos.

La presión que se percibe en la organización para el cumplimiento de metas no va acorde con la motivación del personal, muchas veces los colaboradores han trabajado cansados, fastidiados y por cumplir, reflejando un declive respecto al desempeño que se refleja en la organización.

No obstante, es muy frecuente el índice de rotaciones dentro de las agencias de La Caja del Santa, de igual manera no cuentan con máquinas modernas para realizar operaciones y trámites ni con los recursos necesarios en lo que respecta a un sistema rápido y eficiente; desarrollando un malestar en los clientes al hacerlos esperar y los colaboradores al no poder realizar sus labores de manera óptima.

El presente proyecto de investigación tendrá como propósito establecer cómo la cultura organizacional tiene relación con la variable desempeño laboral en los colaboradores de la Caja Municipal del Santa en la Agencia Principal, Chimbote 2018. Al mismo tiempo es fundamental la investigación y el reconocimiento de la percepción en los trabajadores de acuerdo al medio laboral y su mejora continua para alcanzar sus objetivos.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Internacional**

Sum (2015) en su tesis “Motivación y desempeño laboral” para la obtención del grado de licenciatura; concluyó:

En cuanto a la investigación se determinó la cuota motivacional de los trabajadores y se estableció el estado del desempeño laboral asimismo se elaboró propuestas sobre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores, por tanto, se concluyó que de acuerdo a los resultados alcanzados de la investigación se estipula que la estimulación interviene dentro del desempeño laboral en el área administrativa en la compañía de provisiones de la 1° zona de Quetzaltenango.

Montaña y Torres (2015) en su investigación “Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. Caso empresa Sector Financiero” para obtener el grado de bachiller:

Plantea como principal objetivo definir la Cultura Organizacional de una empresa en el rubro económico en Colombia aplicando la metodología para describir la cultura organizacional en Colombia (MEDECO), expuesta y desarrollada en la investigación del Dr. Carlos Eduardo Méndez Álvarez, con el propósito de valorar que tan adecuado es para la fase de cambios que se ha previsto para la organización.

Se concluyó que la cultura organizacional se trata de la razón agrupada que es referida por un régimen de significados cooperados por los colaboradores de una organización asimismo con relación al enfoque de Carlos Eduardo Méndez Álvarez podemos ofrecer una representación distinta donde consideramos y detallamos la cultura organizacional a través de nuevos elementos incorporadas por dicho autor. (Méndez, 2006).

Coello (2014) en cuanto a su tesis “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO) para el grado de bachiller se evidenció:

En cuanto a las condiciones laborales internas queda evidenciado un alto grado de insatisfacción por parte de los trabajadores de la organización. Al mismo tiempo se consideraron varios temas dentro de un grupo concéntrico donde los resultados proyectaron ciertas insolencias en la forma en la que informan y organizan sus supervisores al instante de establecer una tarea. Dicho de otra manera, los asesores aprecian falta de apoyo y soporte al conocer sobre semblantes directamente relacionados con su labor, semblante que se refleja en el cuestionario S20/23.

### **1.2.2. Nacional**

Baca & Olivares (2017) en su investigación para la obtención del título profesional “Cultura organizacional y su relación en el desempeño de los colaboradores del banco de la nación sucursal Trujillo 2017” plantean como objetivo principal determinar la relación entre ambas variables aplicando como instrumento la entrevista para una población de 25 personas, obteniendo como resultado un nivel de significancia de 0.02 lo cual confirma H1 donde nos indica que La cultura organizacional se relaciona positivamente en el desempeño laboral.

Hernández (2016) en su tesis “La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del hospital I NAYLAMP – Chiclayo” para el grado de licenciatura:

Se verificó que efectivamente existe relación entre ambas variables. Por último, se puede concluir que el grado de relación entre ambas variables determinó una correlación, de igual manera se determinó un alto grado de ubicación en las los colaboradores del área, además el 70% de las personas encuestadas dieron como respuesta que están de acuerdo. Asimismo, se

concluyó que ambas variables tienen reciprocidad con los elementos psicosociales pese a que dichos indicadores son perjudiciales para la administración de esta zona además se propusieron distintas estrategias para la variable dependiente y hacer un seguimiento de la variable independiente.

Carazas (2016) en su investigación para el grado de licenciatura “Relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Trujillo, 2016”, concluyó:

Con respecto al objetivo el cual fue conocer la existente relación entre ambas variables de la UNT. La metodología utilizada fue correlacional - no experimental. En conclusión, se resolvió que verdaderamente existe una relación entre ambas variables puesto que mientras más influyente sea la cultura la satisfacción en el trabajador será mucho mayor.

De la Torre y Themme-Afan (2016) refieren en su tesis: “Cultura Organizacional y la relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú 2016”, establecieron la existencia de la relación entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral utilizando la prueba estadística Rho de Spearman y arrojando como resultado 0.767, llegando a la conclusión de que si se mejora la Cultura Organizacional se vera una mejora en el desempeño laboral de los trabajadores.

Llacchua (2015) en su tesis: “Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la universidad nacional Jose Maria Arguedas. Andahuaylas, 2015”. Concluye que luego de llevar a cabo la prueba estadística Rho Spearman se demostró la existencia de la correlación entre ambas variables con un coeficiente de 0,415, por consiguiente, vale recalcar que a medida que exista una buena cultura organizacional esta se vera reflejada en el bienestar de los trabajadores.

Lacherre (2016) en su tesis de licenciatura: “Cultura organizacional en docentes del Zegel-IPAE Piura 2016” presentada en la Universidad de Piura, Piura, Perú. Concluyó que en la evaluación de los docentes se presenta en la cultura organizacional un nivel alto en un gran porcentaje, viendo que solo una pequeña cantidad de ellos está en el nivel regular, en consecuencia se sostiene que el nivel de la misma es fuerte, quiere decir que existe una responsabilidad de parte de los mismo en sentido de personalización con los valores medios del establecimiento, así como caracterización con los objetivos y fines determinados y la forma de trabajo para conseguirlo.

### **1.2.3. Local**

Ortiz (2017) en su tesis de licenciatura: “La cultura organizacional y desempeño del personal de la empresa Movistar- Agencia Comsertel SAC, Chimbote – 2016” indica que:

El fin principal de la investigación fue determinar el predominio de ambas variables en los colaboradores en dicha entidad de telefonía en el año 2016. Concluye que el nivel de cultura organizacional de la agencia Comsertel SAC es moderado con relación a las dimensiones innovación y competitiva, puesto que la percepción que tienen los colaboradores con las oportunidades que les ofrece la empresa son muy pocas, debido a que no se percibe un ambiente de igualdad para todos ellos.

Pareja (2016) en su tesis de licenciatura “Incentivos y Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos Hospital La Caleta Chimbote 2016” indica que:

El fin principal de la investigación fue comprobar la correlación entre ambas variables correspondiente al área administrativa del hospital la caleta Chimbote; la investigación fue cuantitativa.

Los gráficos de frecuencia que se utilizaron para analizar los resultados arrojaron que efectivamente hay una relación entre ambas variables, arrojando el (0.5%)



### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Cultura organizacional**

##### **1.3.1.1. Definición**

Las organizaciones constan de características particulares, como el estilo de vida, la mentalidad, los comportamientos, la presencia y por último la personalidad. Igualmente, cada organización cuenta con rasgos especiales que no son tangibles, también el impacto que ocurre dentro de una organización procede de la cultura que llevan como esencia.

Wilkins y Ouchi (1983) sostienen que la cultura organizacional desarrolla en los participantes de la empresa el trabajo colectivo a través de experiencias individuales compartidas entre dichos participantes. Dicha colectividad es el punto de partida para para lograr un objetivo común que es guiado por la misión de la organización, asimismo dicho guía llamado líder es el responsable de proporcionar las normas que rigen las cuestiones cognitivas y efectivos de dicha colectividad.

Para Fitzgerald (2002) señala que las organizaciones como los sistemas que se gobiernan por principios, normas, doctrinas y rutinas cambiantes con el tiempo pero que establecen la acción de las personas, con esto se refiere a la cultura organizacional.

Por otro lado, Robbins y Judge (2013) señalan que la cultura organizacional es procedente de la ética de su precursor, por lo tanto, tiende a ser muy influyente en temas de contratación. La sociabilidad de los colaboradores depende del valor en que dichos valores se relacionen con los de la organización.

Por lo cual, la cultura organizacional forma la base y/o ADN de las organizaciones hoy en día. Es decir, la cultura organizacional viene a ser la unión de las actitudes, sentimientos, hábitos y valores que encontramos dentro de las organizaciones.

Asimismo, simboliza las normas no escritas que guían tanto el comportamiento de cada uno de los miembros de la organización, y

también rigen las faenas que apuntan al cumplimiento de objetivos. (Chiavenato, 2009).

Y, por último, se entiende como cultura organizacional al esquema de creencias compartidas y expectativas generadas por los colaboradores de cada organización, las cuales pueden formar parte de la misma conducta del personal y los grupos que se forman dentro de la organización. (Schwartz & Davis, 1981, p.57).

#### **1.3.1.2. Características**

En relación a las características, Chiavenato (2009) expresa la esencia donde la organización llega a relacionarse con los demás. Entre las características principales, presentamos seis:

- a) Formalidad en las conductas observadas: los partícipes mantienen expresiones habituales, como también terminologías propias, relacionadas a la conducta que cada uno puede presentar.
- b) Normas: Son modelos de comportamiento que se basan en la manera de realizar las cosas.
- c) Valores Dominantes: Valores presentes dentro de cada organización, con la espera que intervengan todos los colaboradores.
- d) Filosofía: Estrategias detalladas en creencias relacionadas con el trato recibido entre colaboradores y usuarios.
- e) Reglas: Parámetros establecidos y relacionados con el comportamiento en la compañía.
- f) Clima de la Organización: Lo que se percibe dentro de una organización y la manera en que se relacionan los unos con los otros.

Existen ciertas características claves, entre las cuales se pueden destacar las siguientes:

1. Universalidad o particularidad: En las universales se resaltan reglas formales y las de particularidad se centran en relaciones personales.
2. Individualismo o Colectivismo: Se diferencian como individuos y miembros de grupos.
3. Neutralidad o Afectividad: relacionadas al enfoque emocional.
4. Relaciones Específicas o difusas: Refiere la manera de invertir en las relaciones.
5. Atribución: Denota la certificación de poderes y clase.

#### **1.3.1.3. Componentes**

Para Chiavenato (2009) la cultura organizacional está compuesta por dos componentes, los cuales son:

- Visibles que se manifiestan en público, se orientan hacia aspectos operacionales y de funciones. Comprende: estrategias, objetivos, políticas y procedimientos y estructura de la organización
- No visibles que solo se perciben y están dirigidos hacia aspectos sociales y psicológicos.

#### **1.3.1.4. Clasificación**

Robbins y Judge (2013) clasifican la cultura organizacional entre débil y fuerte:

- a) **La cultura fuerte** en esta se encuentra enteramente trazado sus mandatos integrados, valores y objetivos concretos, trabajan en unidad y consiguen aprobación para el logro de las metas de la organización.

En estas organizaciones los colaboradores no tienen inconvenientes con que los muevan de sus puestos, debido a que se sienten cómodos en el lugar en donde se encuentran y no necesitan cambios, logran sentirse a gustos con sus roles debido a la confianza que les brindan sus jefes. En la mayor parte de casos hallaremos esta cultura en empresas multinacionales, ya que para que sus operaciones se mantengan en el país y en el extranjero, deben contar con objetivos, valores, preceptos y entre otros aspectos importantes, bien definidos

- b) **La cultura débil** en esta no se encuentran sus valores claramente determinados, los colaboradores actúan bajo sus propias ideas, no existe un trabajo en equipo y no tienen un fin en común debido a que no cuentan con lineamientos fijos, por tanto, no pueden desarrollar nuevas ideas por la falta de un trabajo cohesionado. En las culturas débiles se ejerce el control absoluto. El nivel de rotación de personal es elevado y su mayor prioridad es alcanzar un eficiente nivel de producción y dejan de lado el bienestar de sus trabajadores.

Por su parte Hellriegel y Slocum (2009) Indican cuatro tipos de cultura organizacional como son:

- a) **Cultura Burocrática.** Están gobernadas por la seriedad o rectitud, las reglas, los procedimientos de operación establecidos como norma. La seriedad o rectitud es un factor fundamental y no hay lugar para la informalidad. Tanto altos mandos como las tareas y responsabilidades están bien definidos para los trabajadores.
- b) **Cultura de Clan.** Aquí predomina la rutina, la fidelidad, la responsabilidad personal, una amplia socialización, el compromiso de grupo, la autoadministración. En la cultura de clan

los participantes se sienten orgullosos de pertenecer a la organización. Cuentan con un fuerte sentido de individualización y están comprometidos con un fin en común.

- c) **Cultura Emprendedora.** La cultura emprendedora comprende un elevado grado de toma de riesgos, el ser dinámicos y creativos. Están comprometidos con experimentar e innovar y mantenerse a la par o un paso adelante de sus similares.
  
- d) **Cultura de Mercadeo.** La cultura de mercadeo se caracteriza por el logro de objetivos mensurables y exigentes, especialmente aquellos que son económicos y están basados en el mercadeo. Una competitividad energética y orientadas hacia las ganancias prevalecen en toda la organización. En una cultura de mercadeo las relaciones entre el individuo y la organización son contractuales. El individuo es responsable de cierto nivel de desempeño, y la organización promete un nivel específico de remuneración en recompensa.

#### **1.3.1.5. Dimensiones**

La autora Llanos (2018) delimita las dimensiones de la cultura organizacional para su estudio en las siguientes: imagen corporativa, filosofía corporativa, políticas organizacionales y comunicación.

- a) **Imagen corporativa:** Para Ind. (1997), es el dibujo mental que una audiencia tiene sobre una organización, generado a través de la acumulación de todos los mensajes recibidos. Comprende los símbolos y la historia.
  - **Símbolos:** Son señales que connotan significados mucho más que su contenido intrínseco. Están investidos con significados subjetivos específicos.
  - **Historia de la empresa:** se refiere a aquella disciplina (rama de la historia económica) que explora el “pasado” del actuar empresarial, estudiando la evolución de la empresa.

- b) **La filosofía corporativa:** Para Llanos (2018) se refiere a lo que es y lo que quiere llegar a ser una empresa, Valores que guiarán el actuar de los empleados y los grandes objetivos que la empresa se propondrá alcanzar en el largo plazo
- Misión: Sirve a la organización como guía o marco de referencia para orientar sus acciones y enlazar lo deseado con lo posible.
  - Visión viene a ser el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento.
  - Valores: Son las cosas que son importantes para la gente. Así, las creencias y los valores pueden ser asociados con casi todo.
  - Creencias: Son lo que la gente cree como que es verdad o no, realidades o irrealidades.
- c) **Políticas organizacionales:** Según Castellano (2015) esta dimensión involucra la satisfacción de los intereses de los grupos de interés que conforman los grupos y micro culturas que conviven en la organización. Muy frecuentemente los grupos más activos incluyen a los diferentes niveles jerárquicos tales como ejecutivos, mandos medios, profesionales, técnicos, administrativos y obreros. Es el proceso por el cual las personas representan diferentes intereses, agendas, y perspectivas. Dentro de dichas políticas nos detalla los siguientes indicadores:
- **Procedimiento de Trabajo:** Permiten a todos los trabajadores saber cómo se debe trabajar, y cuáles son los criterios establecidos. Cuando se introducen mejoras o cambian los procesos se documenta a través de la revisión de los procedimientos.
  - **Satisfacción de los grupos de interés organizacionales** suele basarse en la adquisición y desarrollo de las fuentes de poder

que consisten de habilidades de interacción y control del sistema social. Las Fuentes de Poder más comunes incluyen la Autoridad Formal, Normas y Disciplina, Control de los Recursos, Control de las Decisiones, Control de la Información, Conocimiento, Sexo, Alianzas, Competencias Sociales, etc.

d) **Comunicación:** Para Newstrom (2011) es la transferencia de información y el entendimiento de una persona con otra. Es una forma de llegar a los demás transmitiéndoles ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores. Su meta es que el receptor entienda el mensaje como se pretendió. Comprende el análisis de los siguientes indicadores.

- **Vehículos de comunicación:** Sirven para comunicar la cultura organizacional. Son la visión de los ejecutivos del futuro de la empresa, las declaraciones de filosofía corporativa y los códigos de conducta ética, también se comunican en forma no intencional a los empleados en diversas formas.
- **Orientación corporativa:** Define el proceso continuo de transmitir elementos clave de la cultura de una organización a sus empleados.

### 1.3.2. Desempeño laboral

#### 1.3.2.1. Definición de desempeño laboral

Robbins y Judge (2013) es el conjunto de destrezas tanto físicas como psicológicas que demuestra un trabajador para poder desarrollar con eficiencia su rol en el trabajo. Afirman que esta se ve beneficiada cuando las habilidades del trabajador van de acuerdo con el puesto que desempeña; sin embargo, orientarse exclusivamente en el puesto y no en las habilidades es llevarlos al fracaso, ya que el desempeño debe estar orientado en encontrar la sensación de satisfacción de los trabajadores.

Chiavenato (2009) destaca las personas constituyen el recurso más valioso para las organizaciones. Por eso el efectivo desempeño del recurso humano constituye una de las claves de éxito de toda institución, por ello es necesario la evaluación de los individuos que desempeñan los diferentes roles dentro de la organización, para determinar su aporte a la eficiencia organizacional.

En cuanto a Desempeño laboral, es la efectividad de los colaboradores que trabajan dentro de las organizaciones la cual es sumamente necesaria y fundamental para esta, el funcionamiento de las organizaciones se logra gracias a la gran labor de sus colaboradores, lo cual va de la mano con la satisfacción y ambiente profesional.

En consecuencia, el desempeño de las personas es la mezcla de sus actitudes y comportamientos con sus resultados (Chiavenato, 2009).

Concluyendo con la conceptualización, el acumulado de destrezas o experiencias físicas y científicas que requiere el personal para desenvolverse eficientemente en la empresa se le denomina como desempeño laboral (Schawrtz y Davis, 1981).

### **1.3.2.2. Evaluación de desempeño**

Con relación a la evaluación del desempeño, es una apreciación del trabajo del individuo en el puesto laboral y de su rendimiento así mismo el potencial de desarrollo futuro que pueda poseer el colaborador. (Chiavenato 2007)

#### **1.3.2.2.1. Objetivos de la Evaluación del Desempeño**

En cuanto a los objetivos de evaluación, consiente en la medición del potencial humano para establecer su plena función. Por tanto, una ventaja competitiva se da cuando se potencia al capital humano en base al incremento de buenas circunstancias y oportunidades para todos los miembros de la organización laboral en base a objetivos corporativos y singulares. (Chiavenato, 2009).



#### **1.3.2.2. Objetivos del Desempeño**

Chiavenato (2009) señala como principales objetivos de la evaluación de desempeño se encuentra:

- Reunir las condiciones necesarias y óptimas para el puesto en el que se desempeña el colaborador.
- Tener conocimiento si el colaborador requiere de capacitación.
- Estimar el rendimiento total del colaborador para saber si califica a un incentivo salarial por buen desempeño.
- Conocer si la comunicación con sus superiores es óptima para tomar decisiones de re- contratación.

#### **1.3.2.3. Dimensiones de desempeño**

Para Schawrtz y Davis (1981) las dimensiones se representan de la siguiente manera:

- a) Responsabilidad: Cumplimiento de las obligaciones que recaen en uno mismo. Esta dimensión comprende los siguientes indicadores:
  - Asistencia implica que contar dentro de la empresa un control de asistencia se podrá impedir las entradas no permitidas a las oficinas y consentir el libre tráfico del personal dentro de la empresa.
  - Puntualidad es la conducta de llegar a tiempo a efectuar los deberes que se planificaron con anticipación.
- b) Orientación a Resultados: Es la tendencia a concretar los resultados con unos altos niveles de calidad y productividad. Esta dimensión comprende los siguientes indicadores:
  - Productividad evalúa la eficiencia de producción de acuerdo a los recursos asignados y posteriormente manejados.
  - Servicio es la acción de satisfacer una necesidad de los clientes por parte de una empresa a través del desarrollo de una actividad.
  - Calidad es la cualidad de las cosas que tienen una excelente procedencia.

c) Desarrollo: Implica el proceso de crecimiento personal, donde una persona capta nuevas ideas a lo largo del tiempo. Esta dimensión comprende los siguientes indicadores:

- Capacitación es el proceso que proporciona a los trabajadores una mejora en sus competencias profesionales.
- Desarrollo de las personas, según Chiavenato (2009) el desarrollo de las personas está relacionado con el nivel educativo y el crecimiento personal y se orienta hacia la carrera futura del trabajador y no solo se fija en el puesto actual del colaborador.

d) Liderazgo:

Es la capacidad que tiene el individuo de delegar responsabilidades a sus subordinados, de acuerdo a las necesidades de la organización.

Esta dimensión comprende los siguientes indicadores

- Toma de decisiones es el proceso del cual se obtiene resultados que tiene como propósito dar soluciones a diversas soluciones.
- Trabajo en equipo consiste en la unión de dos o más personas que se organizan y apuntan a un mismo objetivo.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa – Agencia Principal Chimbote 2018?

#### **1.5. Justificación**

##### **1.5.1. Justificación teórica**

La siguiente investigación busca determinar de qué modo la cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa – Agencia Principal Chimbote 2018 siguiendo la teoría de Schwarz y Davis, Robbins & Chiavenato.

### **1.5.2. Justificación metodológica:**

Para la realización de la investigación, se determina un problema de investigación, plantea objetivos, investigamos las variables a través de la implementación de instrumentos con datos actuales que ayuden a la recaudación de información para el estudio, y concretar los resultados del trabajo de investigación.

### **1.5.3. Justificación práctica:**

Esta investigación servirá como fuente de información para aquellas cajas municipales de ahorro y crédito que estén interesadas en como la cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de las mismas.

### **1.5.4. Justificación académica:**

La presente investigación servirá como fuente de ayuda para los estudiantes de la carrera de Administración que quieran realizar investigaciones similares o referentes a este tema.

### **1.5.5. Justificación social:**

La presente investigación se utilizará para corroborar si existe o no una relación de la cultura organizacional y desempeño laboral existente dentro de la Caja Municipal del Santa – Agencia Principal, de tal manera que nuestra investigación sirva como un punto de partida para aquellas empresas que deseen identificar el grado de cultura organizacional de sus colaboradores y su relación directa con su desempeño laboral.

## **1.6. Hipótesis**

H1: La cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa – Agencia Principal Chimbote 2018.

Ho: La cultura organizacional no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa – Agencia principal Chimbote 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. General**

Determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa – Agencia Principal Chimbote 2018.

### **1.7.2. Específicos**

- Analizar la cultura organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa- Agencia Principal Chimbote 2018.
- Analizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa - Agencia principal Chimbote 2018.
- Analizar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa – Agencia Principal Chimbote 2018.

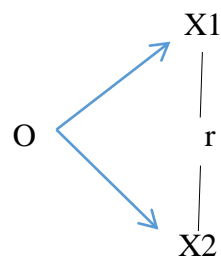
## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de investigación

La presente investigación corresponde al nivel descriptivo por cuanto se pretende determinar las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier situación que se estudie; refiriéndose a los estilos de un grupo o población. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Es de tipo correlacional porque se propone determinar la relación que existe entre dos variables. En este tipo de investigación “se busca fundamentalmente determinar el grado en el cual las variables se relacionan en uno o más factores” (Tamayo, 2011)

No experimental: Transversal: Descriptivo/ Correlacional



O: observación

X1: variable 1 – Cultura organizacional

X2: variable 2 – Desempeño laboral

r: relación

El diseño es No Experimental porque se analiza una situación ya existente, la cual no es provocada por la presente investigación, con el propósito de analizar su relación entre ambas variables, y transversal o transeccional en la medida que la información de la muestra de estudio se recoge en un momento definido o determinado.

### 2.2 Variables, Operacionalización

#### 2.2.1. Variables

- **Variable 1:** Cultura organizacional
- **Variable 2:** Desempeño laboral

### 2.2.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Cultura Organizacional</b>	La Cultura organizacional simboliza las pautas no trazadas que dirigen tanto el comportamiento de cada uno de los miembros de la organización, y también rigen las acciones hacia el logro de los objetivos de cada una de ellas. (Chiavenato, 2009, p.11)	La cultura organizacional rige el comportamiento, actitudes en relación al cumplimiento de sus funciones. Se medirá a través de análisis documental, escala de Likert y la técnica de la encuesta en los colaboradores de la Caja Municipal de Santa – Agencia Principal Chimbote 2018	Imagen corporativa Filosofía corporativa Políticas Comunicación	Símbolos Historia Misión Visión Valores Creencias Procedimientos de trabajo La satisfacción de intereses organizacionales Orientación corporativa Vehículos de comunicación	Ordinal
<b>Desempeño laboral</b>	Robbins y Judge (2013) se refiere al desempeño laboral como un conjunto de habilidades físicas y psicológicas que se necesitan para desarrollarse en un puesto de trabajo.	El desempeño laboral dentro de la organización está reflejado en distintos indicadores que se medirán a través de la escala de Likert utilizando como instrumento las encuestas aplicadas a los colaboradores de la Caja Municipal del Santa – Agencia Principal Chimbote 2018	Responsabilidad Orientación a Resultados Desarrollo Liderazgo	Asistencia Puntualidad Productividad Servicio Calidad Capacitación Desarrollo de las personas Toma de decisiones Trabajo en equipo	Ordinal

## **2.3 Población y Muestra**

### **2.3.1 Población**

La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (Tamayo, 2011). La Caja Municipal de Santa cuenta a nivel nacional con 8 agencias. Dentro del departamento de Ancash se cuenta con 5 agencias.

En la presente investigación la población estuvo conformada por 100 colaboradores en el año 2018. Por ello, al no contar con una población numerosa se tomó como muestra a la misma población de los 100 colaboradores de la Agencia Principal en el año 2018

Según arias (2006) define a la población censal como un conjunto de elementos finitos o infinitos con rasgos similares, si los integrantes de la población delimitada son accesibles entonces no se necesita tomar una muestra.

#### **Criterios de Inclusión:**

Todos los colaboradores de la Agencia principal que se encuentren en planilla, asegurados y vinculados laboralmente en el periodo 2018 –I, incluyendo los dos géneros y que cooperen libremente con el estudio.

#### **Criterios de Exclusión:**

Los miembros del directorio y los trabajadores de las demás agencias de la Caja Municipal del Santa.

## **2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica**

La encuesta fue la técnica empleada en esta investigación, porque nos permitió conseguir todos los datos relacionados a la relación entre cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa – Agencia Principal Chimbote 2018.

#### **2.4.2. Instrumento**

El cuestionario es el instrumento utilizado, organizado por preguntas sincronizadas con el objetivo de obtener respuestas que determinen los datos necesarios para la investigación (Hernández et al., 2014).

#### **2.4.3 Validación de los instrumentos de medición**

Para la validación del instrumento se empleó el criterio de jueces o la validación por expertos que implicó el contacto con tres profesionales uno en metodología científica y dos especialistas en gestión de organizaciones con la finalidad de que emitan sus opiniones y/o conformidad respecto a la formulación de los ítems y su correspondencia con la operacionalización de las variables.

#### **2.4.4 Confiabilidad**

Para la determinación de la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos se empleó la prueba de Alfa de Cronbach, que es un procedimiento estadístico encargado de evaluar la consistencia interna de los instrumentos empleados en la investigación.

Después de aplicar la prueba de Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.81 para ambos instrumentos lo cual indicó una confiabilidad positiva en los instrumentos de recolección de datos.

### **2.5 Métodos de análisis de datos**

Para el tratamiento de los datos se utilizó en primer lugar, los estadísticos descriptivos como la distribución de frecuencia o tablas estadísticas que representan numéricamente las frecuencias, porcentajes y datos de los resultados de la sistematización estadística de las respuestas obtenidas en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos proporcionados por los informantes o muestra del estudio.

Para la comprobación de las correlaciones entre las variables y entre las dimensiones de las variables se empleó la estadística inferencial como el chi cuadrado que es una prueba estadística que permite medir la relación entre dos o más variables.



## **2.6 Aspectos éticos**

- En la presente investigación se coordinó los requerimientos exactos con los administradores de la oficina principal de Caja del Santa – Chimbote 2018.
- El total de encuestados estuvieron totalmente disponibles para contestar el cuestionario, no hubo necesidad de influenciarlos en su decisión de colaborar. Se considero factible y favorable realizar esta investigación, puesto que, los responsables del proyecto son colaboradores internos de la entidad financiera.
- Los datos de la investigación fueron tratados con total responsabilidad por parte de los investigadores, no existió intención alguna de realizar copia o fraude, puesto que fue validado por asesores especialistas en metodología.

### III. RESULTADOS

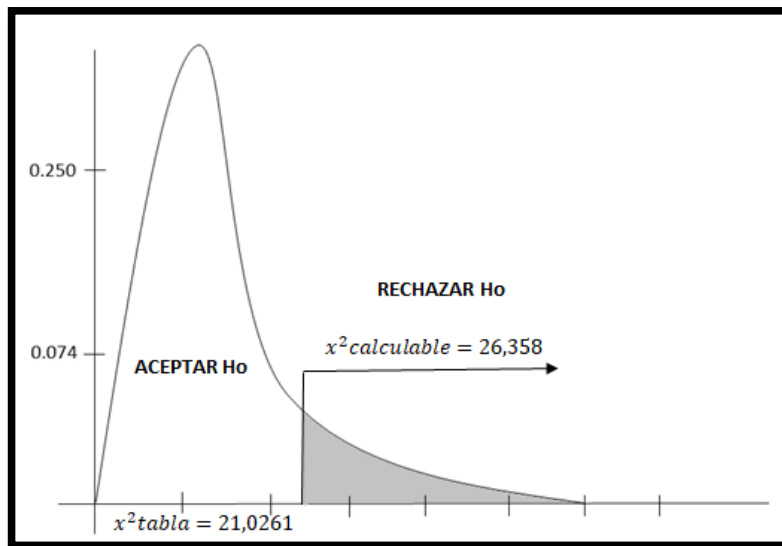
#### 3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja del Santa, Agencia principal.

Tabla N°1: *Relación entre las variables Cultura organizacional y desempeño laboral.*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	<b>26,358<sup>a</sup></b>	12	<b>,010</b>
Valor de Tabla Estadística Chi	<b>21,0261</b>		
N de casos válidos	100		

Fuente: Programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N°1

Interpretación:

A partir de los grados de libertad que son 12, se obtuvo una significancia de 0.010 lo cual al ser menor a 0.05 se confirma la relación entre ambas variables además de que el X tabla equivale a un 21,02 que según el análisis realizado tenemos un valor de chi cuadrado de 26,358, siendo el x calculable mayor al x tabla quedando demostrado el rechazo de la hipótesis nula.

### 3.2 PRIMER OBJETIVO ESPECIFICO

Analizar la cultura organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa- Agencia Principal Chimbote 2018.

Tabla 2:

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre la cultura organizacional en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	19	19%
En desacuerdo	21	21%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	10%
De acuerdo	25	25%
Totalmente de acuerdo	25	25%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa



Figura 2: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre la cultura organizacional en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N°2

Interpretación:

El 25% de los encuestados están de acuerdo que se percibe una fuerte cultura organizacional en la Caja del Santa.

El 19% de los encuestados están totalmente en desacuerdo que percibe una fuerte cultura organizacional en la Caja del Santa.

Tabla N°3:

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre la dimensión Imagen corporativa en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	3	3%
En desacuerdo	32	32%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	13%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	52	52%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa

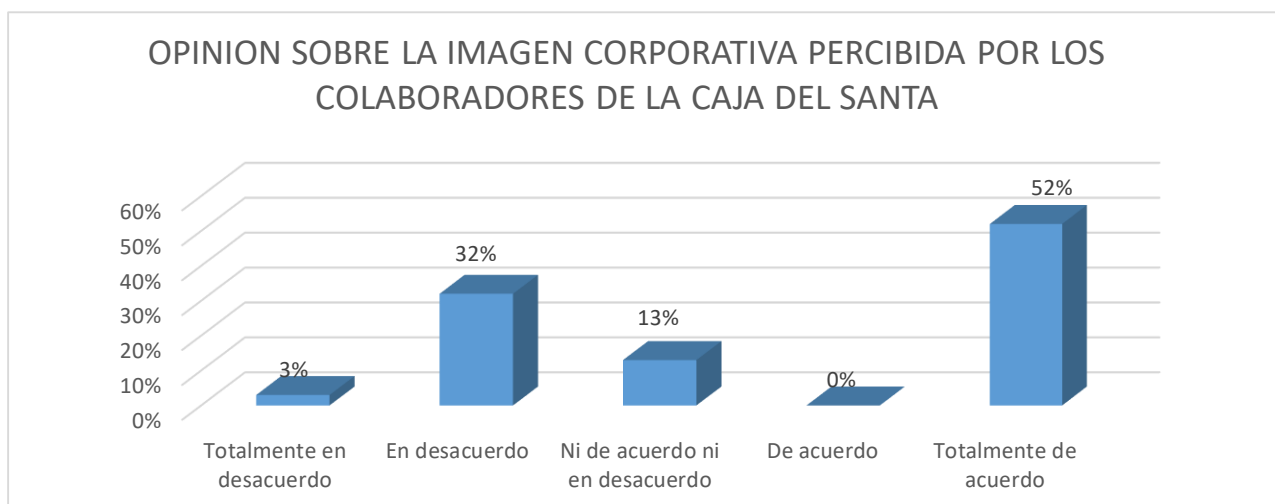


Figura 3: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre la dimensión Imagen corporativa en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N°3

Interpretación:

El 52% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la imagen corporativa en la Caja del Santa.

El 32% de los encuestados están en desacuerdo con la imagen corporativa en la Caja del Santa.

Tabla N°4:

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre la dimensión filosofía corporativa en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	13	13%
En desacuerdo	21	21%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	14%
De acuerdo	17	17%
Totalmente de acuerdo	35	35%
TOTAL	100	100

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa

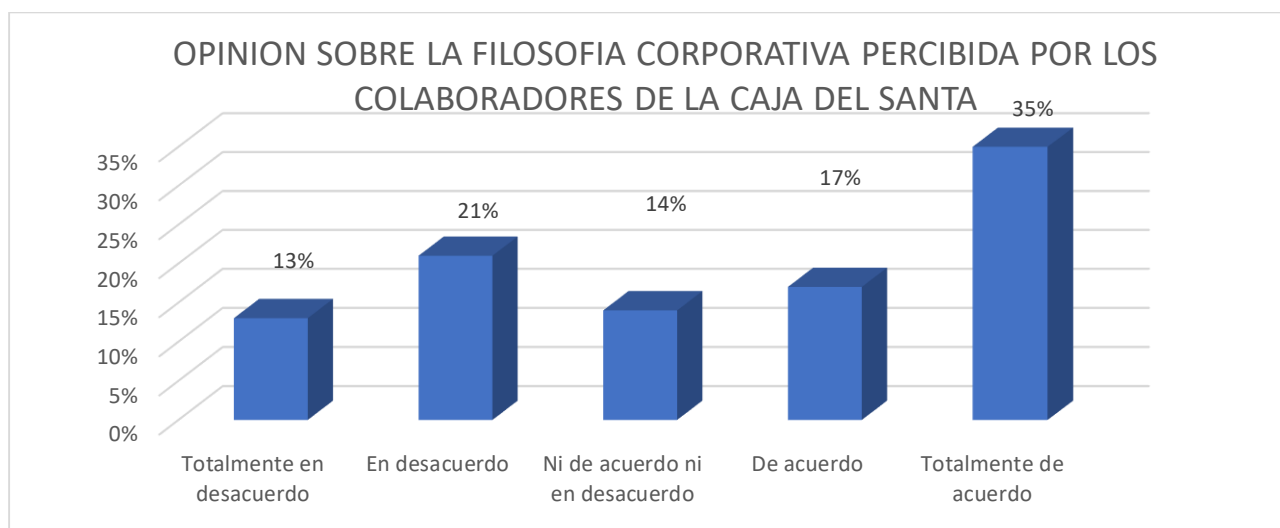


Figura 4: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre la dimensión filosofía corporativa en la Caja del Santa Agencia Principal*

Fuente: Tabla N°4

Interpretación:

El 35% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la filosofía corporativa en la Caja del santa.

El 13% de los encuestados están totalmente en desacuerdo con la filosofía corporativa de la Caja del Santa.

Tabla N°5:

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre la dimensión Política en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	6	6%
En desacuerdo	29	29%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	45	45%
Totalmente de acuerdo	20	20%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa

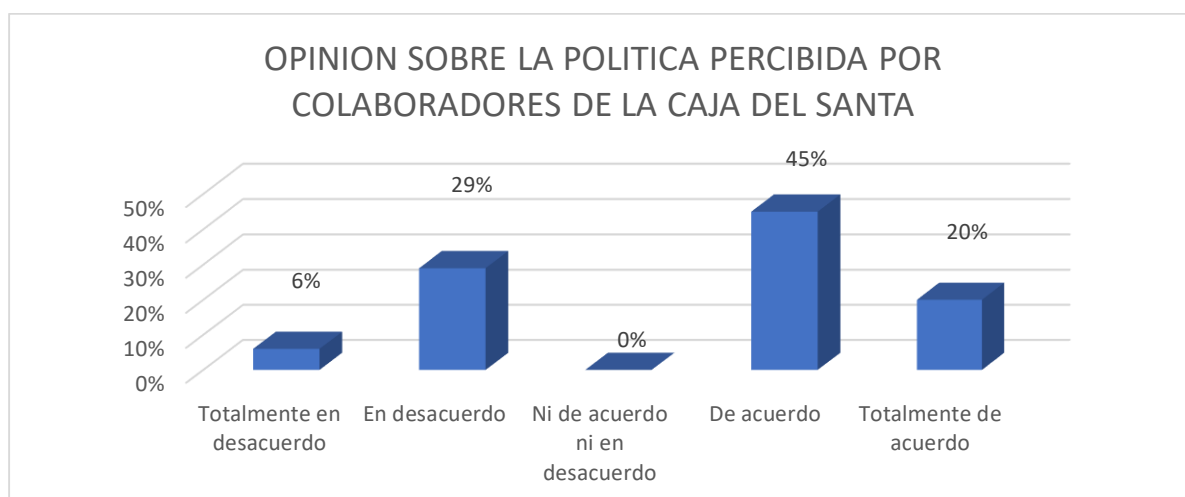


Figura N°5: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre la dimensión Política en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N°5

Interpretación:

El 45% de los encuestados están de acuerdo con las políticas de trabajo en la Caja del Santa.

El 6% de los encuestados están totalmente en desacuerdo con las políticas de trabajo en la Caja del Santa.

Tabla N°6:

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre la dimensión Comunicación en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	13	13%
En desacuerdo	20	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	14%
De acuerdo	14	14%
Totalmente de acuerdo	39	39%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa.

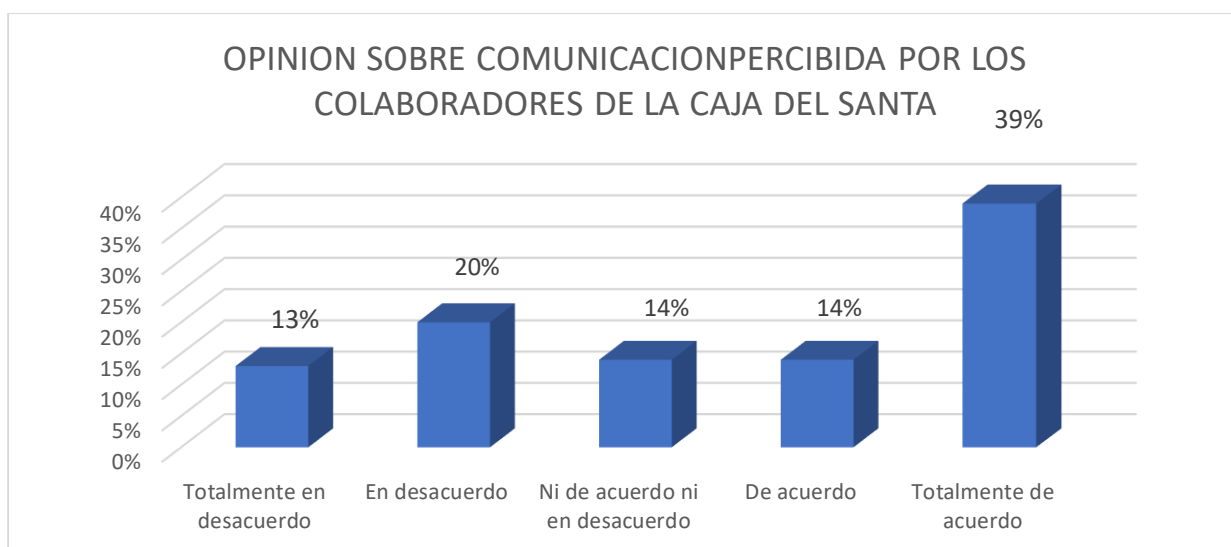


Figura N°6: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre la dimensión Comunicación en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N°6

Interpretación:

El 39% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la comunicación que existe en la Caja del Santa.

El 13% de los encuestados están totalmente en desacuerdo con la comunicación que existe en la Caja del Santa.

Tabla N°7:

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador Símbolos en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	69	69%
Totalmente de acuerdo	31	31%
TOTAL	100	100

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa

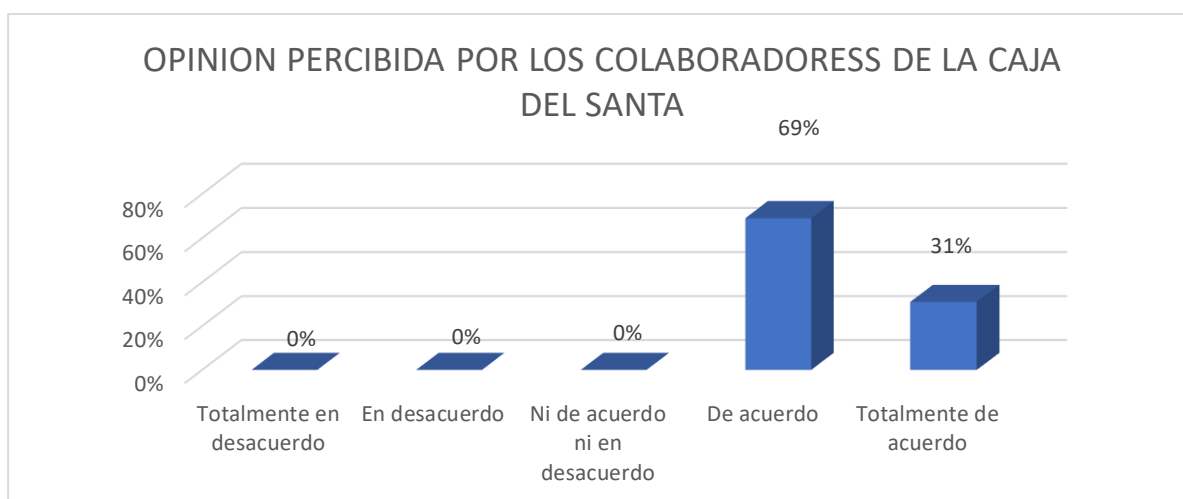


Figura N°7 *Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador Símbolos en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N°7

Interpretación:

El 69% de los encuestados están de acuerdo con los símbolos utilizados en la Caja del Santa.

El 31% de los encuestados están totalmente de acuerdo con los símbolos utilizados en la Caja del Santa.



Tabla N°8:

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador historia en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	12	12%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	5%
De acuerdo	79	79%
Totalmente de acuerdo	4	4%
TOTAL	100	100

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa

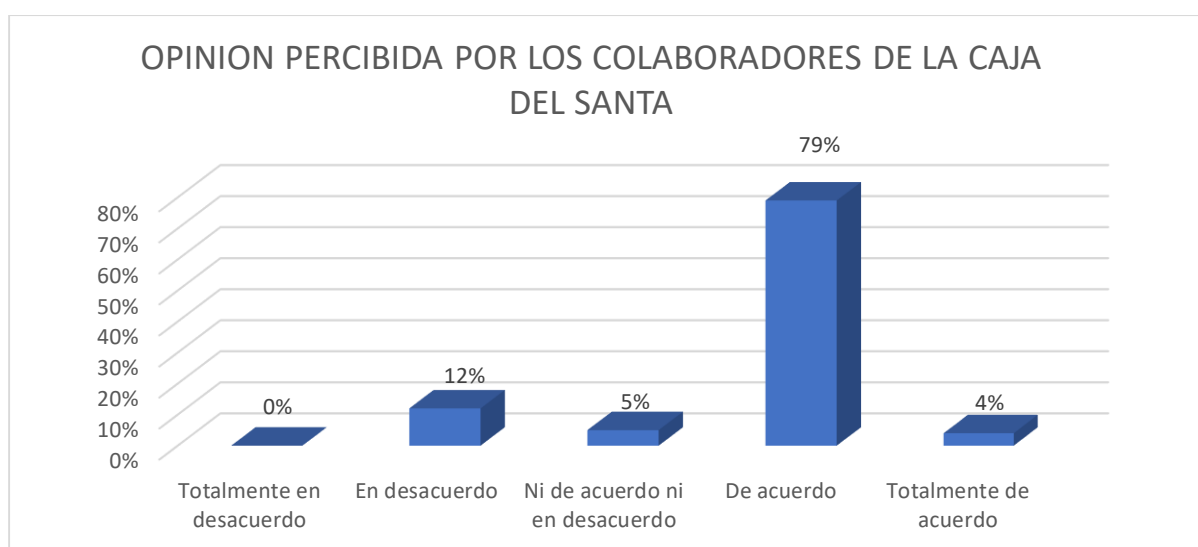


Figura N°8: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador historia en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N°8

Interpretación:

El 79% de los encuestados están de acuerdo de cómo se difunde la historia en la Caja del Santa.

El 12% de los encuestados no están de acuerdo de cómo se difunde la historia en la Caja del Santa.

Tabla N°9:

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador Misión en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	17	17%
En desacuerdo	50	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	33	33%
TOTAL	100	100

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa.

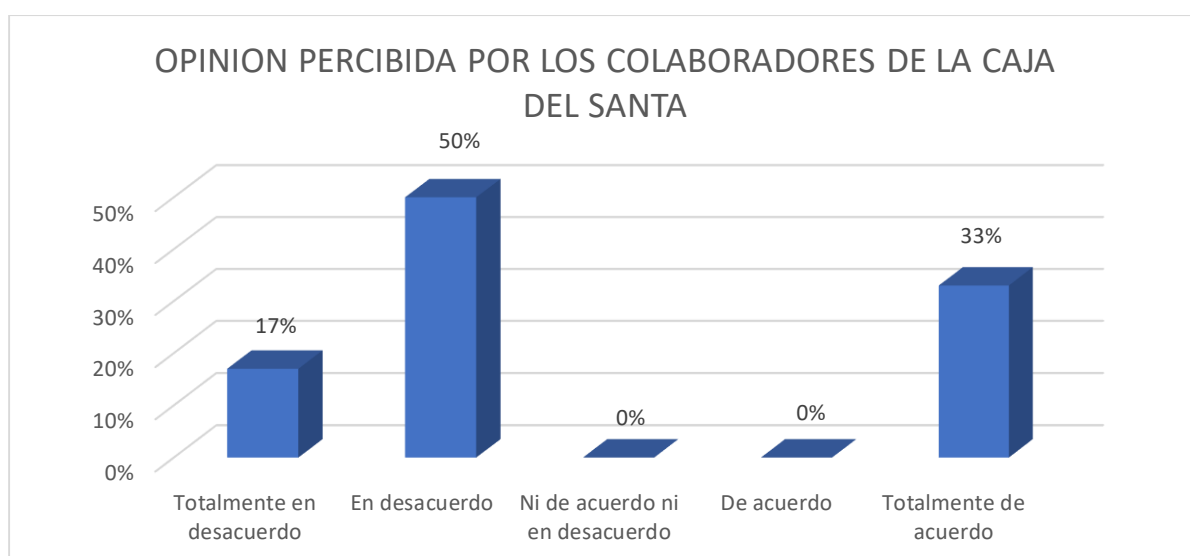


Figura N°9: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador Misión en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N°9

Interpretación:

El 50% de los encuestados están en desacuerdo con la misión de la Caja del Santa.

El 33% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la misión de la Caja del Santa.

Tabla N° 10:

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador Visión en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	18	18%
En desacuerdo	51	51%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	31	31%
TOTAL	100	100

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa

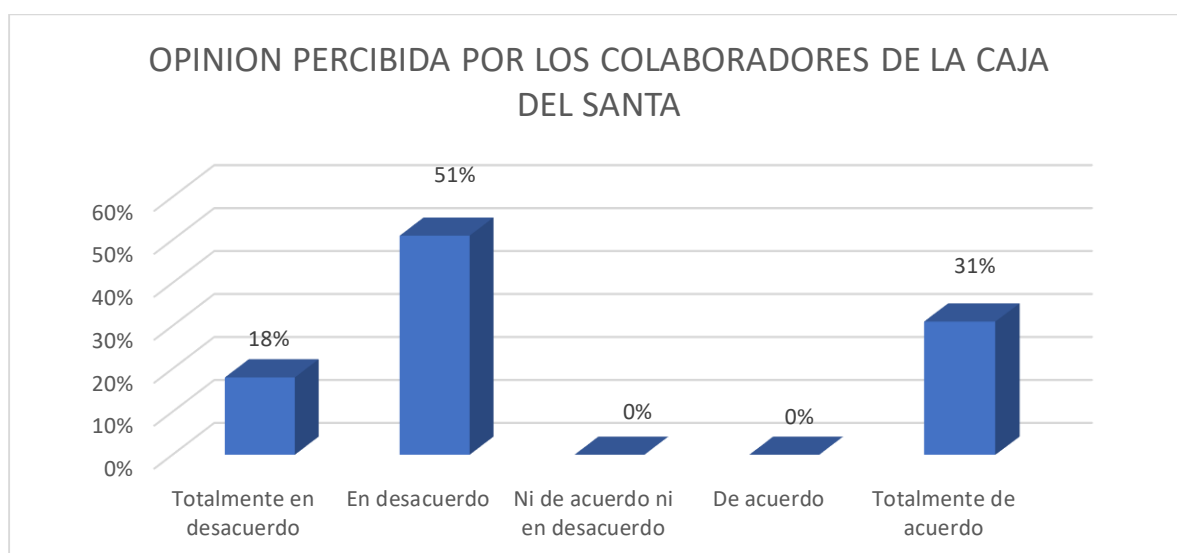


Figura N° 10: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador Visión en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N° 10

Interpretación:

El 51% de los encuestados están en desacuerdo con la visión de la Caja del Santa.

El 31% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la visión de la Caja del Santa.

Tabla N° 11:

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador valores en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	12	12%
En desacuerdo	71	71%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	15	15%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa

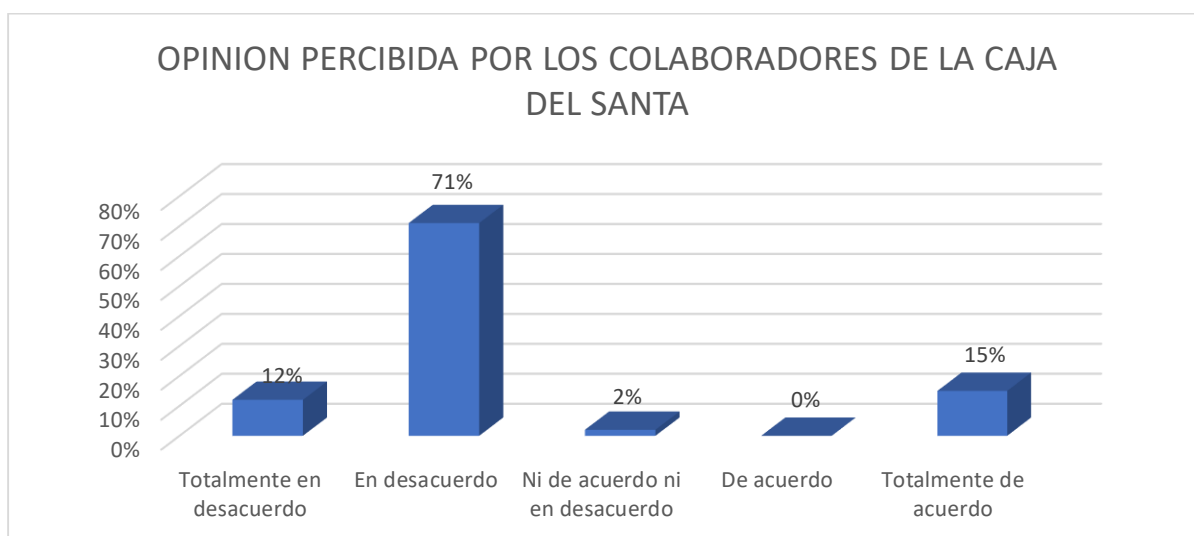


Figura N° 11: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador valores en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N° 11

Interpretación:

El 71% de los encuestados están en desacuerdo con la difusión de valores en la Caja del Santa.

El 15% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la difusión de valores en la Caja del Santa.

Tabla N° 12:

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador creencias en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	20	20%
En desacuerdo	40	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1%
De acuerdo	39	39%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa

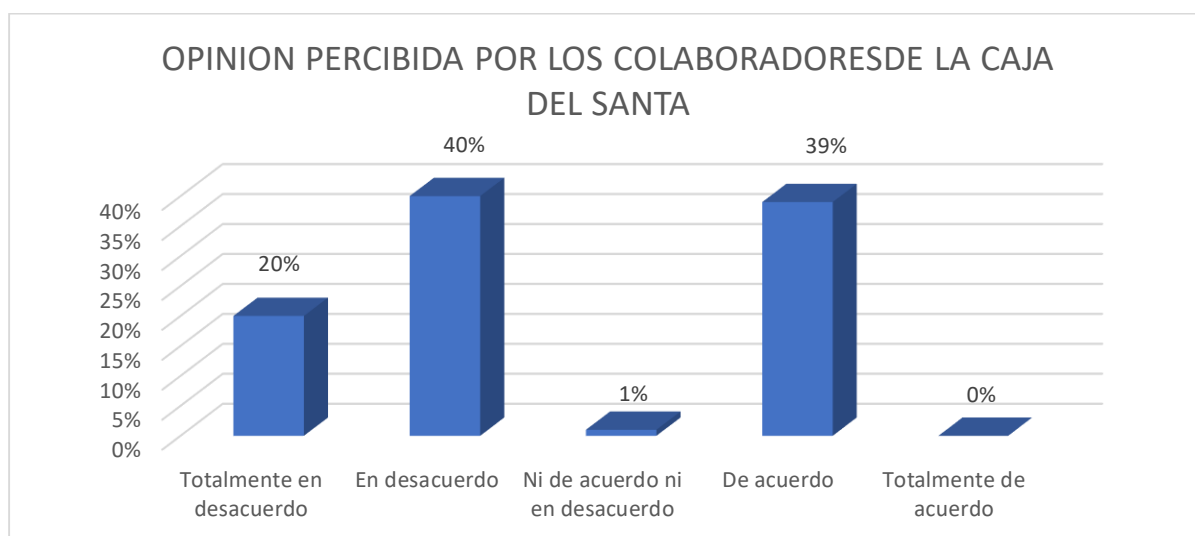


Figura N° 12: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador creencias en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N° 12

Interpretación:

El 40% de los encuestados están en desacuerdo con las creencias en la Caja del Santa.

El 39% de los encuestados están de acuerdo con las creencias en la Caja del Santa.

Tabla N° 13:

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador procedimiento de trabajo en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
En desacuerdo	42	42%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	30%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	27	27%
TOTAL	100	100

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa.

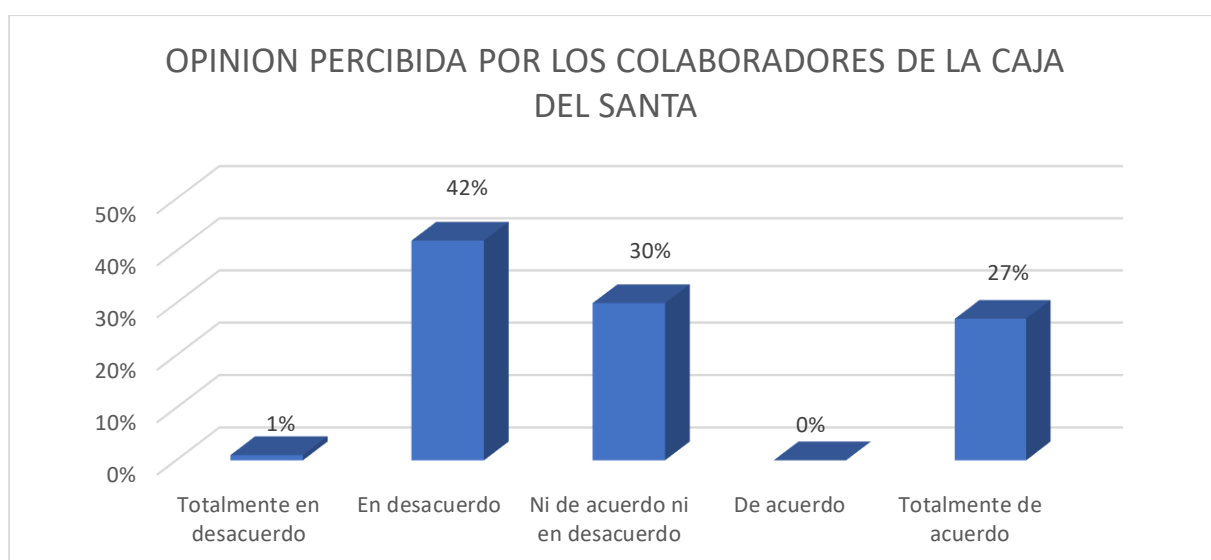


Figura N° 13: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador procedimiento de trabajo en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N° 13

Interpretación:

El 42% de los encuestados están en desacuerdo con el procedimiento de trabajo en la Caja del Santa.

El 27% de los encuestados están totalmente de acuerdo con el procedimiento de trabajo en la Caja del Santa.

Tabla N° 14:

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador satisfacción de intereses en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	14	14%
En desacuerdo	56	56%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	30	30%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa.

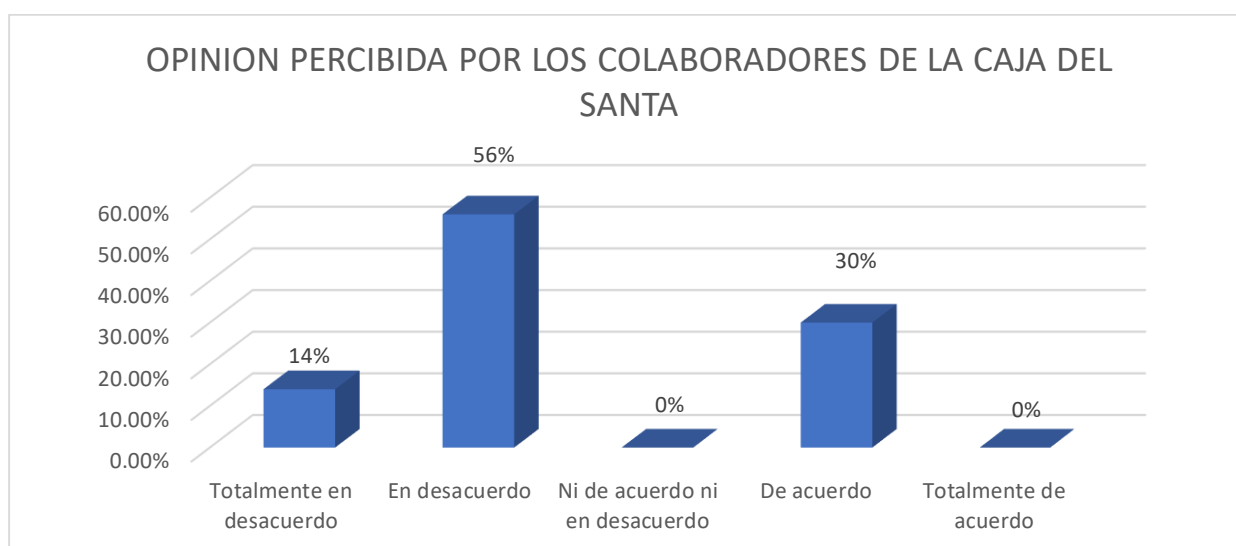


Figura N° 14: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador satisfacción de intereses en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N° 14

Interpretación:

El 56% de los encuestados están en desacuerdo con el nivel de satisfacción de intereses en la Caja del Santa.

El 30% de los encuestados están de acuerdo con el nivel de satisfacción de intereses en la Caja del Santa.

Tabla N° 15:

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador orientación corporativa en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	34	34%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1%
De acuerdo	34	34%
Totalmente de acuerdo	31	31%
TOTAL	100	100

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa.



Figura N° 15: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador orientación corporativa en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N° 15

Interpretación:

El 34% de los encuestados están en desacuerdo con la orientación corporativa de la Caja del Santa.

El 31% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la orientación corporativa de la Caja del Santa.



Tabla N° 16:

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador vehículos de comunicación en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	25	25%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	43	43%
Totalmente de acuerdo	32	32%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa.

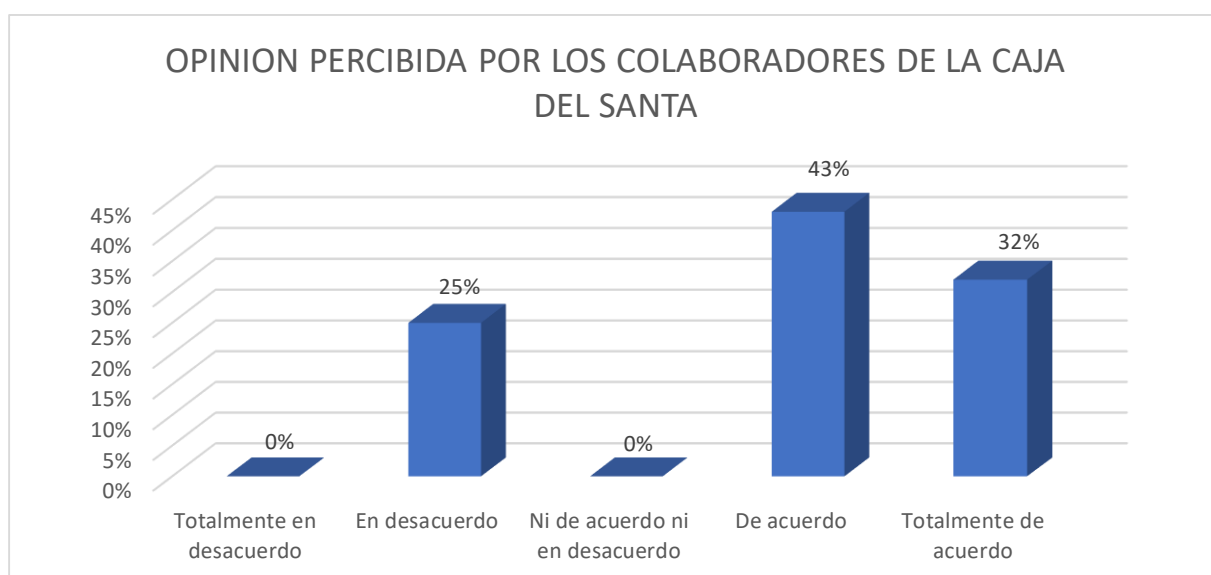


Figura N°16: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador vehículos de comunicación en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N° 16

Interpretación:

El 43% de los encuestados están de acuerdo con los vehículos de comunicación utilizados en la Caja del Santa.

El 25% de los encuestados están en desacuerdo con los vehículos de comunicación utilizados en la Caja del Santa.

### 3.3. SEGUNDO OBJETIVO ESPECIFICO

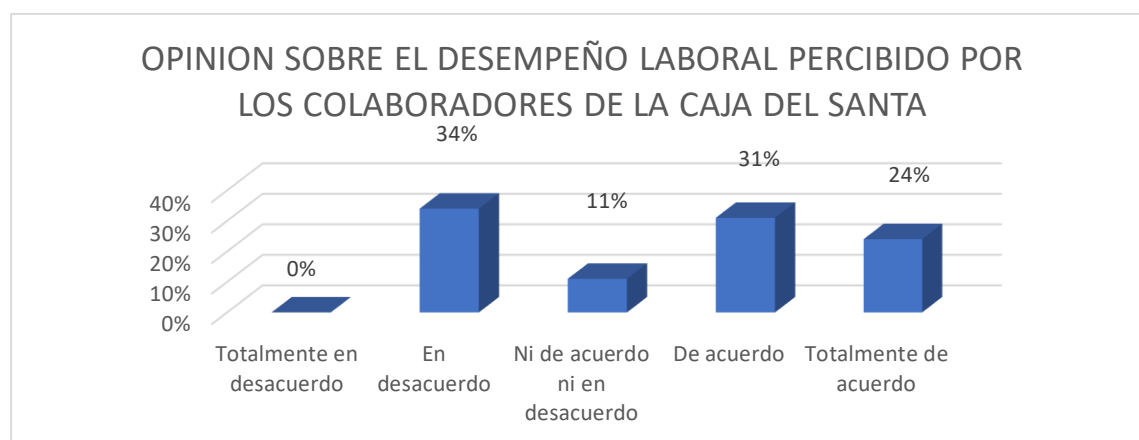
Analizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa Agencia principal.

Tabla N° 17:

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el desempeño laboral en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	34	34%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	11%
De acuerdo	31	31%
Totalmente de acuerdo	24	24%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa.



FiguraN°17: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre el desempeño laboral en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N° 17

Interpretación:

El 34% de los encuestados están en desacuerdo con el desempeño laboral en la Caja del Santa.

El 31% de los encuestados están de acuerdo con el desempeño laboral en la Caja del Santa.

Tabla N° 18:

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre la dimensión responsabilidad en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	17	17%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	51	51%
De acuerdo	31	31%
Totalmente de acuerdo	1	1%
TOTAL	100	100

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa.

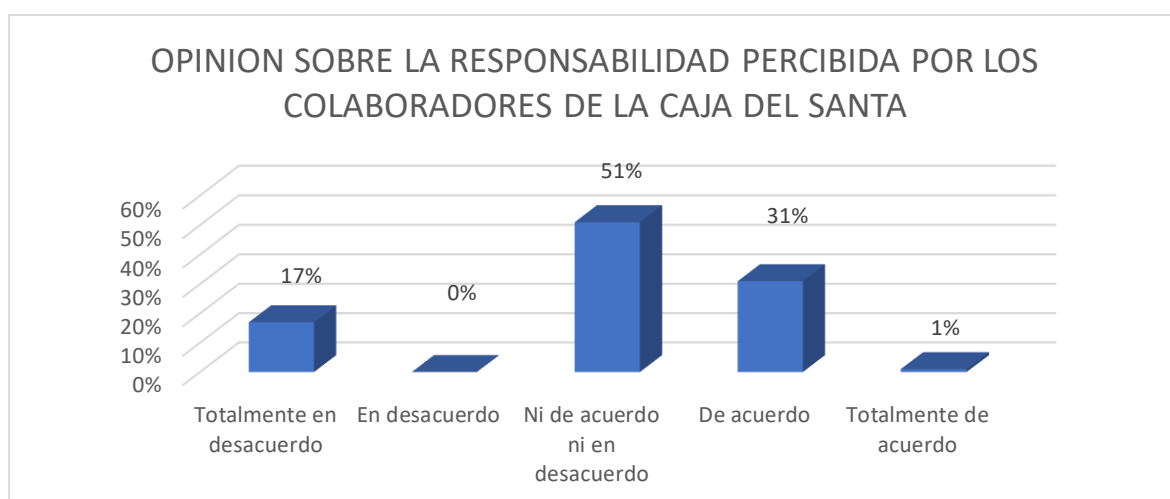


Figura N° 18: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre la dimensión responsabilidad en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N° 18

Interpretación:

El 51% de los encuestados están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la responsabilidad percibida en la Caja del Santa.

El 31% de los encuestados están de acuerdo con la responsabilidad percibida en la Caja del Santa.

Tabla N° 19:

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre la dimensión orientación a resultados en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	16	16%
En desacuerdo	8	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	32%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	44	44%
TOTAL	100	100

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa.

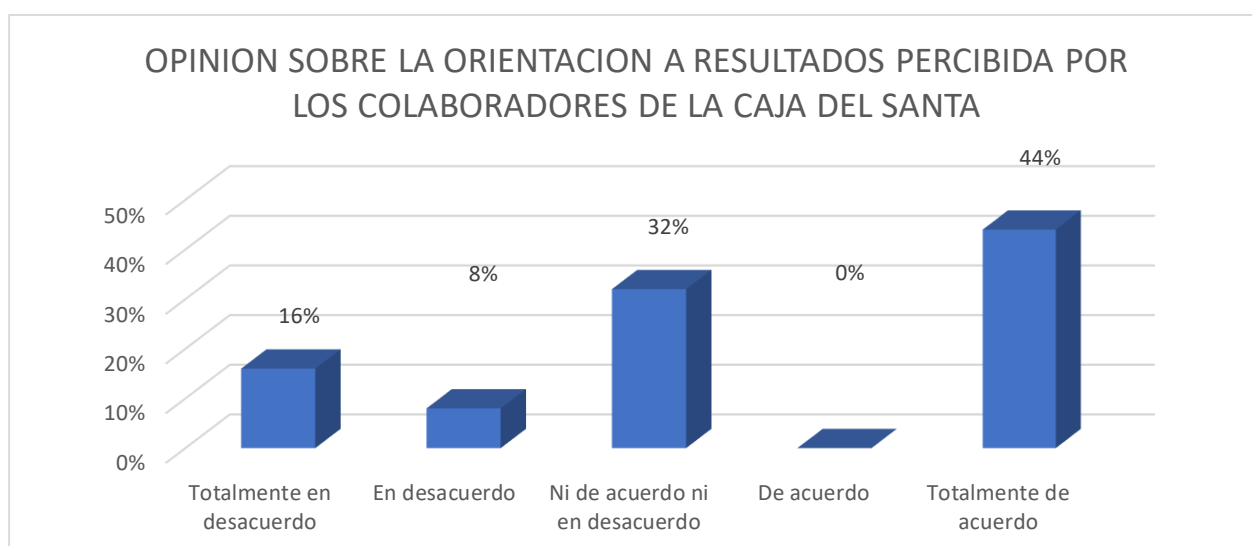


Figura N° 19: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre la dimensión orientación a resultados en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N° 19

Interpretación:

El 44% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la orientación a resultados que se percibe en la Caja del Santa.

El 8% de los encuestados están en desacuerdo con la orientación a resultados que se percibe en la Caja del Santa.

Tabla N°20:

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre la dimensión desarrollo en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	4	4%
En desacuerdo	31	31%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1%
De acuerdo	39	39%
Totalmente de acuerdo	25	25%
TOTAL	100	100

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa.

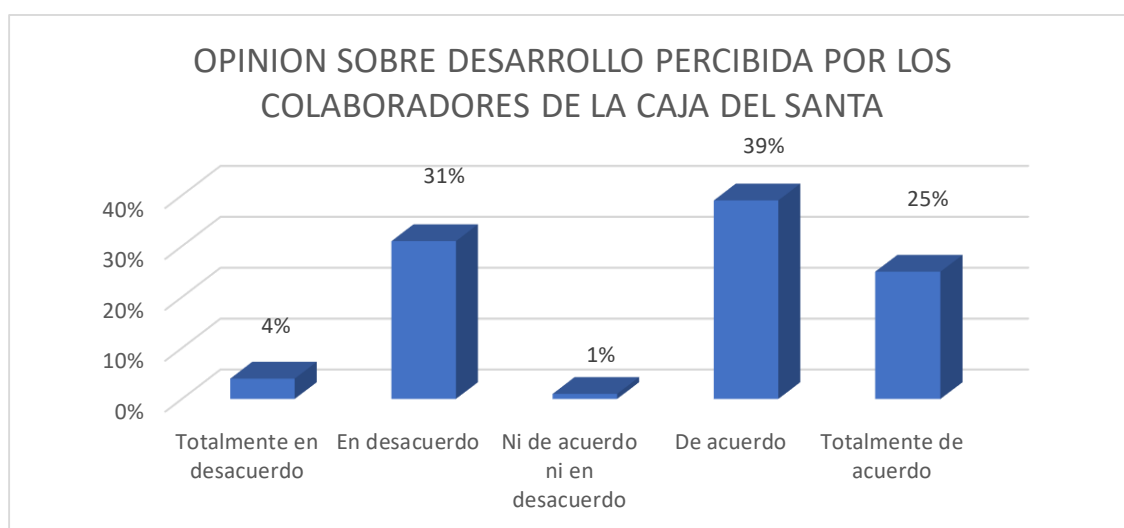


Figura N°20: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre la dimensión desarrollo en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N°20

Interpretación:

El 39% de los encuestados están de acuerdo con el desarrollo percibido en la Caja del Santa.

El 4% de los encuestados están totalmente en desacuerdo con el desarrollo percibido en la Caja del Santa.

Tabla N°21:

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre la dimensión liderazgo en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	6	6%
En desacuerdo	24	24%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1%
De acuerdo	54	54%
Totalmente de acuerdo	15	15%
TOTAL	100	100

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa.

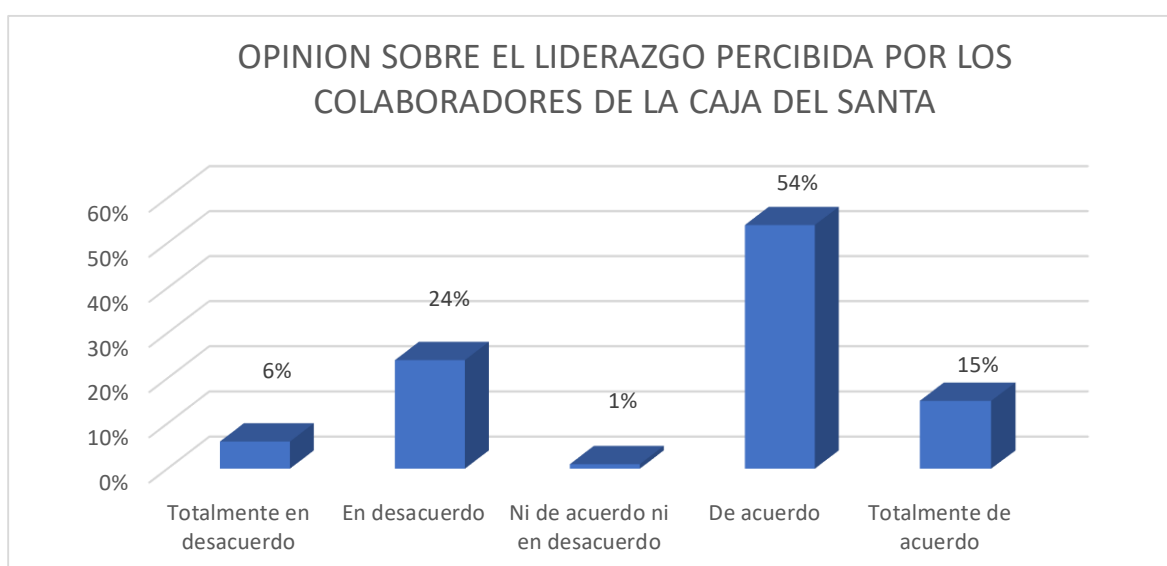


Figura N°21: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre la dimensión liderazgo en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N°21

Interpretación:

El 54% de los encuestados están de acuerdo con el liderazgo percibido en la Caja del Santa.

El 6% de los encuestados están totalmente en desacuerdo con el liderazgo percibido en la Caja del Santa.

Tabla N°22:

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador asistencia en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	28	28%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	55	55%
Totalmente de acuerdo	17	17%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa.

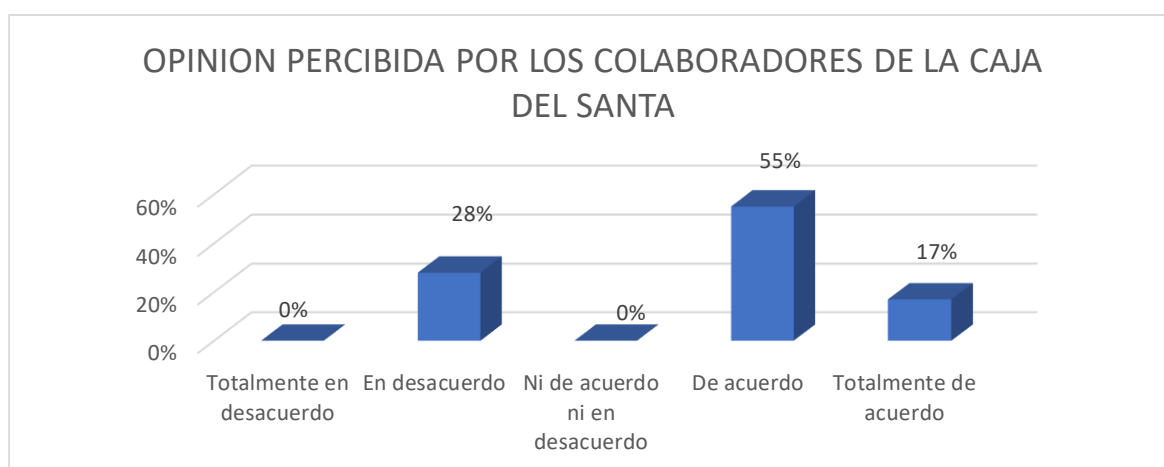


Figura N°22: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador asistencia en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N°22

Interpretación:

El 55% de los encuestados están de acuerdo con el cumplimiento de la asistencia en la Caja del Santa.

El 28% de los encuestados están en desacuerdo con el cumplimiento de la asistencia en la Caja del Santa.

Tabla N°23:

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador puntualidad en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	28	28%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1%
De acuerdo	62	62%
Totalmente de acuerdo	9	9%
TOTAL	100	100

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa.

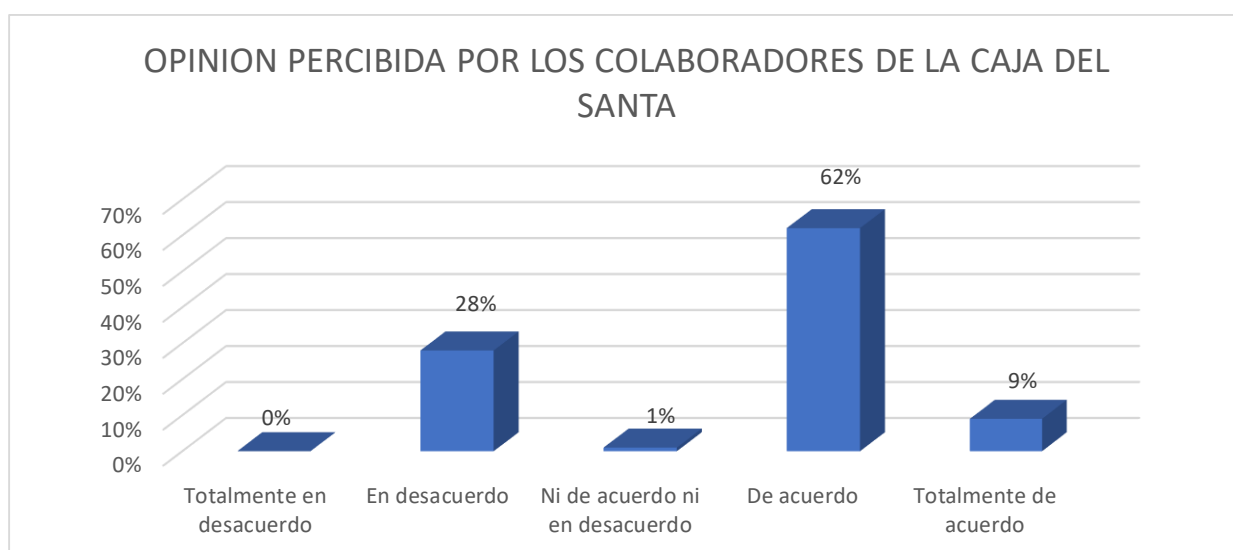


Figura N°23: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador puntualidad en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N°23

Interpretación:

El 62% de los encuestados están de acuerdo con el cumplimiento de la puntualidad en la Caja del Santa.

El 28% de los encuestados están en desacuerdo con el cumplimiento de la puntualidad en la Caja del Santa.



Tabla N°24:

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador productividad en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	5	5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1%
De acuerdo	68	68%
Totalmente de acuerdo	26	26%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa.

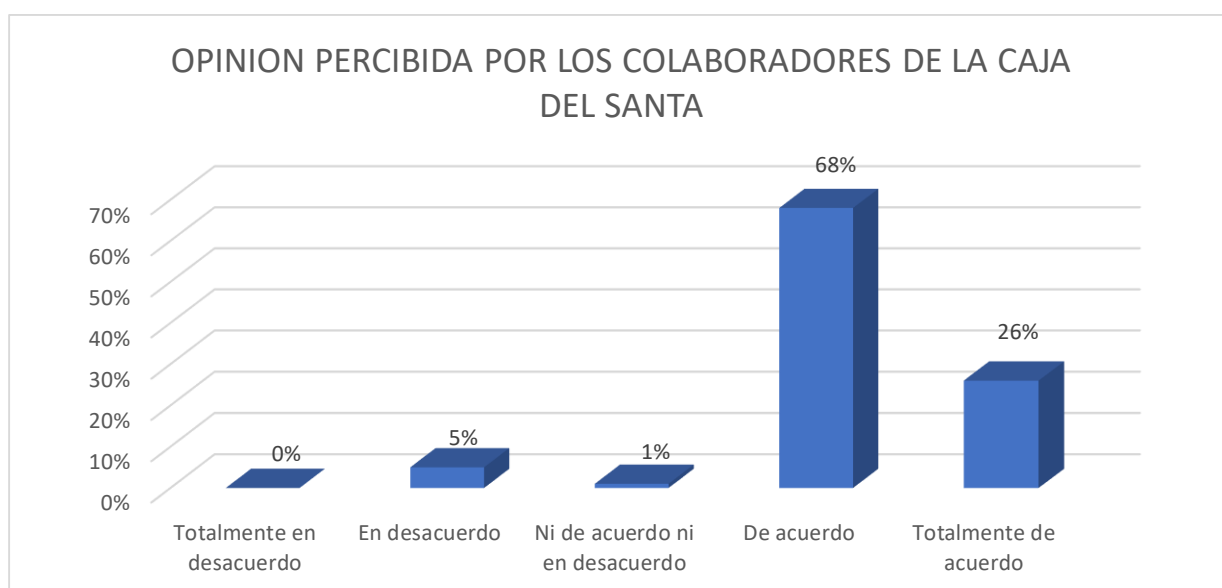


Figura N°24: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador productividad en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N°24

Interpretación:

El 68% de los encuestados están de acuerdo con la productividad percibida en la Caja del Santa.

El 5% de los encuestados están en desacuerdo con la productividad percibida en la Caja del Santa.

Tabla N°25:

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador servicio en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	12	12%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	74	74%
Totalmente de acuerdo	14	14%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa.

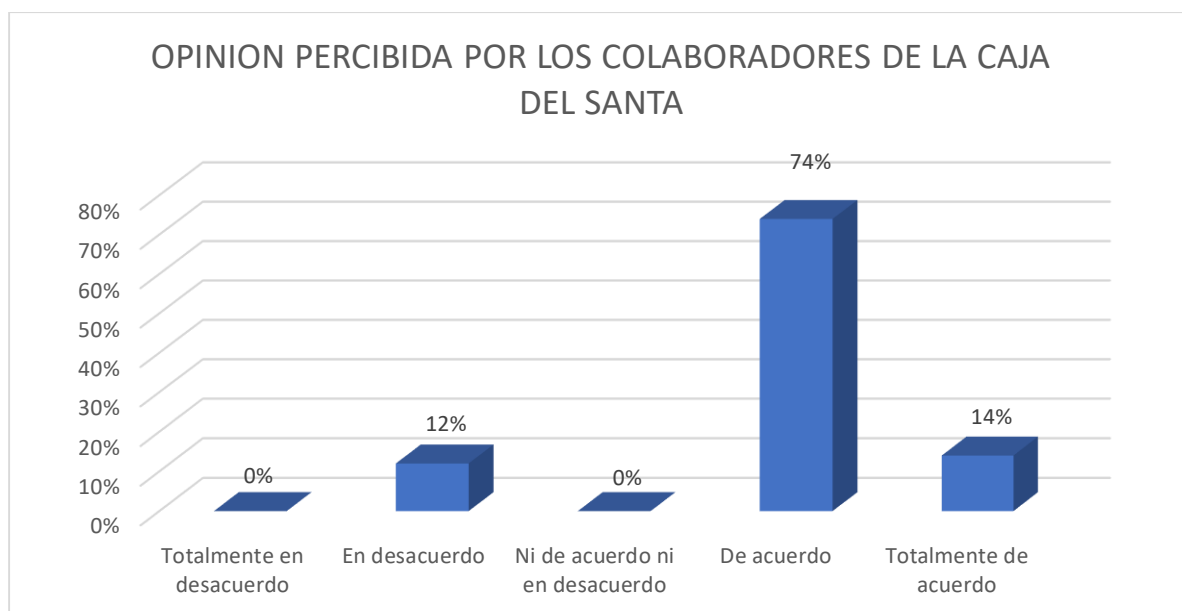


Figura N°25: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador servicio en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N°25

Interpretación:

El 74% de los encuestados están de acuerdo con el servicio brindado en la Caja del Santa.  
 El 12% de los encuestados están en desacuerdo con el servicio brindado en la Caja del Santa.

Tabla N°26

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador calidad en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	7	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2%
De acuerdo	66	66%
Totalmente de acuerdo	25	25%
TOTAL	100	100

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa.

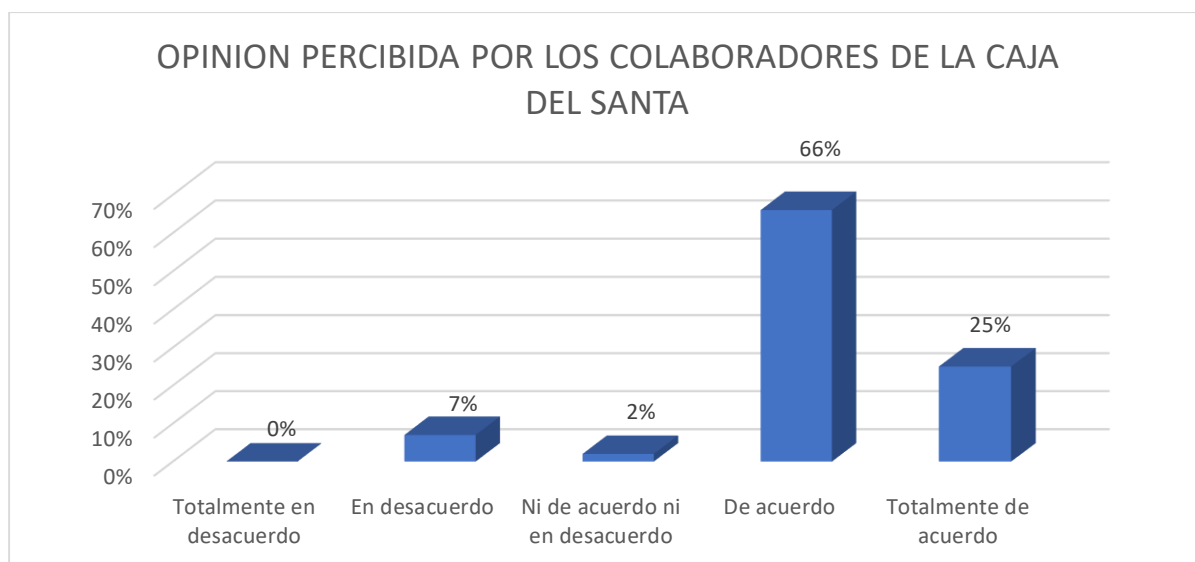


Figura N°26: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador calidad en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N°26

Interpretación:

El 66% de los encuestados están de acuerdo con la calidad percibida en la Caja del Santa.

El 7% de los encuestados están en desacuerdo con la calidad percibida en la Caja del Santa.

Tabla N°27

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador capacitación en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	19	19%
En desacuerdo	7	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55	55%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	19	19%
TOTAL	100	100

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa

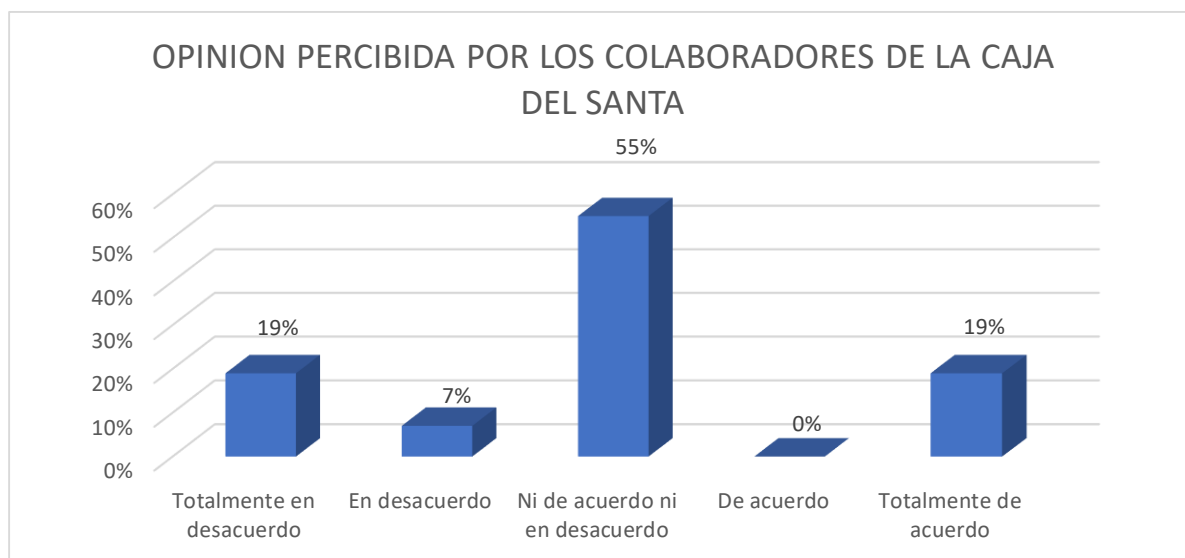


Figura N°27: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador capacitación en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N°27

Interpretación:

El 55% de los encuestados están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la capacitación recibida en la Caja del Santa.

El 19% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la capacitación recibida en la Caja del Santa.

Tabla N°28:

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador desarrollo de las personas en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	6	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	7%
De acuerdo	77	77%
Totalmente de acuerdo	10	10%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa.

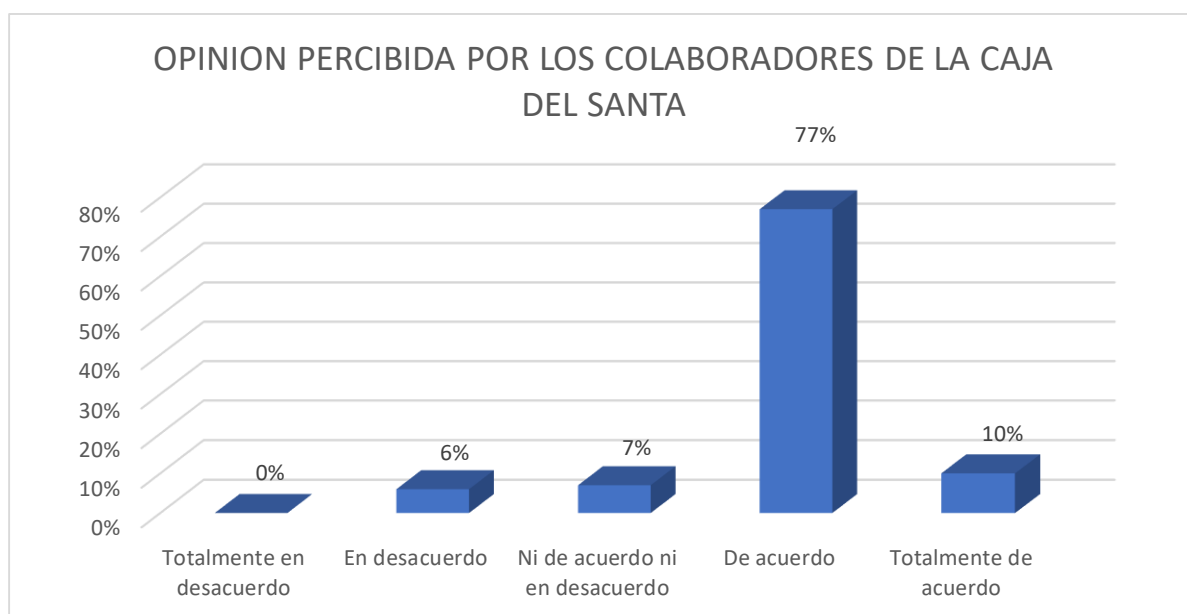


Figura N°28: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador desarrollo de las personas en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N°28

Interpretación:

El 77% de los encuestados están de acuerdo con el desarrollo de las personas percibido en la Caja del Santa.

El 6% de los encuestados están en desacuerdo con el desarrollo de las personas percibido en la Caja del Santa.

Tabla N°29:

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador toma de decisiones en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	9	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2%
De acuerdo	78	78%
Totalmente de acuerdo	11	11%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa.

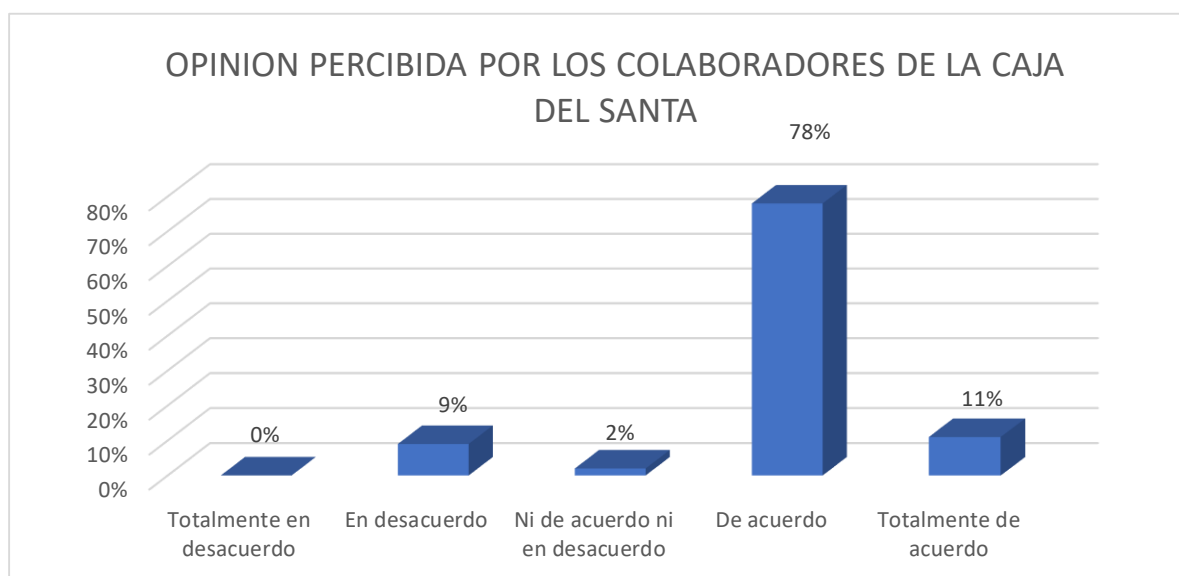


Figura N°29: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador toma de decisiones en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N°29

Interpretación:

El 78% de los encuestados están de acuerdo con la toma de decisiones percibida en la Caja del Santa.

El 9% de los encuestados están en desacuerdo con la toma de decisiones percibida en la Caja del Santa.

Tabla N°30:

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador trabajo en equipo en la Caja del Santa Agencia Principal.*

OPINIÓN PERCIBIDA POR LOS COLABORADORES DE LA CAJA DEL SANTA	Colaboradores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	20	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	5%
De acuerdo	66	66%
Totalmente de acuerdo	9	9%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa.

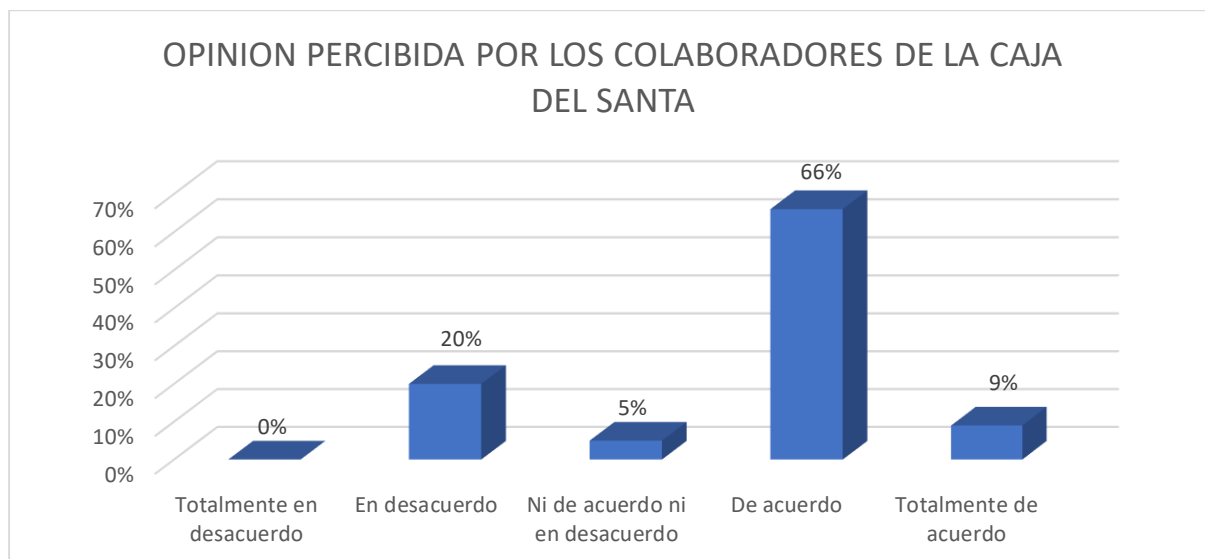


Figura N°30: *Opinión de los colaboradores encuestados sobre el indicador trabajo en equipo en la Caja del Santa Agencia Principal.*

Fuente: Tabla N°30

Interpretación:

El 66% de los encuestados están de acuerdo con el trabajo en equipo percibido en la Caja del Santa.

El 20% de los encuestados están en desacuerdo con el trabajo en equipo percibido en la Caja del Santa.

### 3.4. TERCER OBJETIVO ESPECIFICO

Analizar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa – Agencia Principal Chimbote 2018.

Tabla N°31:

*Relación entre la Cultura Organizacional y el Desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa Agencia Principal*

		DESEMPEÑO LABORAL				Total
		en desacuerdo	ni en desacuerdo	de acuerdo	totalmente de acuerdo	
CULTURA ORGANIZACIONAL	totalmente en desacuerdo	11	3	2	3	19
	en desacuerdo	12	2	6	1	21
	ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1	3	5	10
	de acuerdo	6	2	12	5	25
	totalmente de acuerdo	4	3	8	10	25
Total		34	11	31	24	100
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Cruce de tablas SPSS



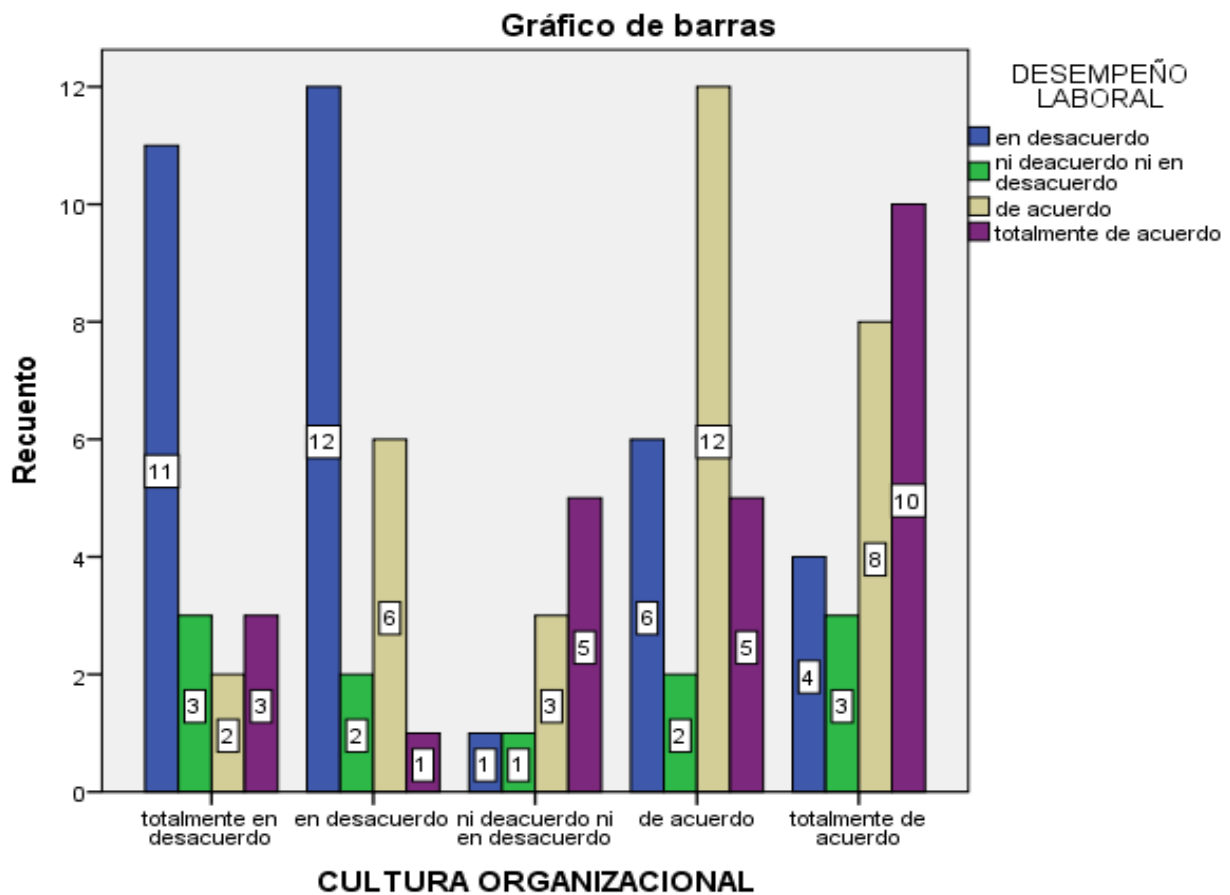


Figura N°31: *Relación entre la Cultura Organizacional y el Desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa Agencia Principal*

Fuente: Tabla N°31

Interpretación:

- Se observa que, de los 100 trabajadores, 25 de ellos consideraron estar totalmente de acuerdo con respecto a la cultura organizacional de los cuales, 10 trabajadores determinaron estar totalmente de acuerdo con su desempeño laboral, 8 de acuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, y 4 consideraron estar en desacuerdo en relación a su desempeño laboral. Por otro lado, 21 de los 100 trabajadores definieron estar en desacuerdo con la cultura organizacional, de los cuales solo un trabajador estuvo totalmente de acuerdo con respecto a su desempeño laboral, 6 de acuerdo, 2 ni de acuerdo ni en desacuerdo, y 12 trabajadores determinaron estar en desacuerdo.

#### IV. DISCUSION DE RESULTADOS

- Hernandez (2016) “La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del hospital I NAYLAMP – Chiclayo” concluyo que si existe una correlación entre ambas variables dado que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.984 y una significancia bilateral de 0.016 . Lo cual se contrasta de acuerdo a datos obtenidos de las variables estudiadas en esta investigación, donde a través del método estadístico chi cuadrado nos arroja una significancia del 0.01 como se puede demostrar en la tabla N°1 por tal efecto estar de acuerdo con la cultura organizacional y adaptarse a ella dentro de la misma, tendrá un impacto positivo con el desempeño laboral de los colaboradores.
- Llacchua (2015) “Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la universidad nacional Jose Maria Arguedas. Andahuaylas, 2015”. Concluye que del total de 70 encuestados, un 90.4% percibe una buena cultura organizacional dentro de su centro de labores , este nivel tan alto es el resultado del análisis de cada dimensión de la variable Cultura Organizacional, en donde la dimensión Colectivismo está presente en la organización en un 85%, el Materialismo en un 68.5%, la Formalidad en un 69.9% y por último la Cultura de alto contexto en un 23.3%. Esto se puede corroborar con la presente investigación en donde un 50% de los colaboradores están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la cultura organizacional que perciben en la organización, dicho porcentaje también proviene del análisis de las dimensiones de la variable Cultura organizacional tal es así como la dimensión Imagen corporativa (tabla N°3) que se percibe en un 52%, la dimensión Filosofía corporativa también en un 52% (Tabla N°4), Políticas (Tabla N°5) en un 65% y la Comunicación (Tabla N°6) en un 53%.

- De la torre & Themme-Afan (2016) “Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnica de la biblioteca nacional del Perú 2016” manifiestan que el 40.5% de los encuestados consideran bueno el nivel de cultura organizacional dentro la organización mientras que un 59.5% consideran de regular el nivel de cultura Organizacional. Por otra parte, los resultados anteriores no se asemejan a los resultados de la presente investigación en donde un 50% de los encuestados consideran que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la cultura que se percibe en la organización, que asemejándolos con los antes mencionados autores equivaldrían a su escala de Bueno que es de un 40.5% de los encuestados, un porcentaje menor al nivel regular de un 59.5%. Todo lo contrario, pasa en la presente investigación en donde un 50% de los encuestados perciben la Cultura organizacional mientras que un 40% no la perciben.

Con respecto al análisis de las dimensiones de la variable Cultura Organizacional se pudo observar que en la dimensión filosofía se obtuvo como resultado que un 81.1% manifiestan que el nivel que existe es bueno. Estos resultados se pueden corroborar en la presente investigación donde tomando en cuenta que la escala de medición de los autores antes mencionados, el nivel Bueno representa y equivale a De acuerdo y Totalmente de acuerdo en la escala de la presente investigación por ello, al analizar la dimensión filosofía (Tabla N°4) se obtuvo como resultado que un 52% de los encuestados consideran estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la filosofía practicada en la organización

- Hernández (2016) “La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del hospital I NAYLAMP – Chiclayo” determino que el desempeño laboral esta en un nivel alto con un 75 % de las personas encuestadas, las cuales indicaron estar de acuerdo con su desempeño laboral dentro del hospital I NAYLAMP – Chiclayo. Esto se puede corroborar con los resultados obtenidos mediante encuestas realizadas a los colaboradores de la Caja Municipal del Santa Agencia

Principal los cuales arrojaron que el 55% están de acuerdo y totalmente de acuerdo con respecto a su desempeño laboral como se puede constatar en la tabla N°17, asimismo podemos observar que las dimensiones predominantes son la de orientación a resultados con un 44% como se puede observar en la tabla N°19 , desarrollo con un 64% como se puede observar en la tabla N°20, liderazgo con un 69% como se puede observar en la tabla N°21

- Baca & Olivares (2017) “Cultura organizacional y su relación en el desempeño de los colaboradores del banco de la nación sucursal Trujillo 2017” Con respecto al análisis de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral se pudo observar que en la dimensión Liderazgo se obtuvo como resultado que un 72% manifiestan que el nivel que existe es alto. Estos resultados se pueden corroborar en la presente investigación donde tomando en cuenta que la escala de medición de los autores antes mencionados, el nivel Alto representa y equivale a De acuerdo y Totalmente de acuerdo en la escala de la presente investigación por ello, al analizar la dimensión Liderazgo (Tabla N°21) se obtuvo como resultado que un 69% de los encuestados consideran estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con el liderazgo que percibe en la organización.

- De acuerdo con el análisis de la dimensión desarrollo de la variable Desempeño Laboral se pudo observar como resultado que un 96% manifiestan que el nivel que existe es alto. Estos resultados se pueden corroborar en la presente investigación donde tomando en cuenta que la escala de medición de los autores antes mencionados, el nivel Alto representa y equivale a De acuerdo y Totalmente de acuerdo en la escala de la presente investigación, por ello al analizar la dimensión Liderazgo (Tabla N°20) se obtuvo como resultado que un 64% de los encuestados consideran estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con el desarrollo que percibe en la organización.

## V. CONCLUSIONES:

- A través de la presente investigación se logró determinar la relación que existe entre la variable cultura organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la caja municipal del santa – agencia principal Chimbote 2018, se determinó que el valor de chi cuadrado es de 26,358 lo cual al ser mayor que el valor de x tabla (21.0261) se rechaza la  $H_0$ , obteniendo una significancia de 0.010 el cual es menor que 0.05 como se puede apreciar en la Tabla N°1.
- De acuerdo al análisis de la variable cultura organizacional estudiada en la presente investigación se concluye que el 50% de los colaboradores están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la Cultura organizacional como lo demuestra la Tabla N°2, asimismo la dimensión política (Tabla N°5) y el indicador símbolos (Tabla N°7) son los más resaltantes dentro la variable con un 65% y un 100% que están de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.
- Con respecto al análisis de la variable desempeño laboral estudiada en la presente investigación se concluye que el 55% de los colaboradores están de acuerdo y totalmente de acuerdo con su desempeño laboral dentro de la organización como lo demuestra la Tabla N°17, asimismo la dimensión liderazgo (Tabla N°21) y el indicador productividad (Tabla N°24) son los más resaltantes dentro de la variable con un 69% y un 94% que están de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.
- Con respecto al análisis de la correlación entre las variables Cultura Organizacional y Desempeño laboral se pudo comprobar que presentan una relación directa fuerte en los colaboradores de la Caja Municipal del Santa Agencia Principal, asimismo se observó que de los 100 trabajadores , 25 de ellos consideraron estar totalmente de acuerdo con la cultura organizacional dentro de los cuales 10 consideraron estar totalmente de acuerdo con su desempeño laboral, por otro lado también se observó que 21 colaboradores se encontraban en desacuerdo con la cultura organizacional dentro de los cuales solo 1 estuvo totalmente de acuerdo con su desempeño laboral.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda al área administrativa de la agencia principal fortalecer el nivel de la cultura organizacional a través de talleres y charlas, con el fin de que el otro 50% de colaboradores que no la percibe la empiecen a interiorizar y tengan una mejora en su desempeño.
- Desarrollar propuestas estratégicas como enviar a través del correo institucional diapositivas informativas acerca de los valores que se practican con el fin de inculcar la filosofía corporativa en los colaboradores ya que se pudo observar que es el indicador de la dimensión donde más atención se necesita dentro de la variable cultura organizacional
- Implementar programas de control de calidad periódicamente, como el seguimiento exhaustivo del logro de metas para verificar el desempeño laboral de los colaboradores ya que se pudo observar que un 56% de los colaboradores no tiene bien desarrollado la orientación a resultados
- Incentivar al personal de la Caja Municipal del Santa mediante programas de capacitación para que posteriormente puedan postular a un cargo más alto por su buen desempeño laboral desarrollándose así no solo como persona sino también como profesional ya que dicha dimensión, desarrollo, es la que necesita más atención dentro de dicha variable

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. (5° ed.). Venezuela: Episteme.
- Baca y Olivares (2017). *Cultura organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores del banco de la nación sucursal Trujillo 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte, La Libertad. Perú. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12247/Baca%20Silva%20Patricia%20Victoria%20-20Olivares%20Izquierdo%20Jessica%20Ornella.pdf?sequence=1>
- Carazas, J. (2016). *Relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Trujillo, 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, La Libertad, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/425/carazas\\_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/425/carazas_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castellano, M. (2015). *Dimensiones Genéricas de las Culturas Organizacionales*. Lima: Cuaderno de Investigación; EPG-UPC. Recuperado de <http://sica.upc.edu.pe/sites/blogs.upc.edu.pe/epg.cuaderno-epg/files/2008DimensionesGenericasdelasCulturasOrganizacionales.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2ª ed.). México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Santa Fe de Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Coello, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>

De la Torre y Themme-Afan (2016). *Cultura Organizacional y la relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017\\_De-la-Torre\\_Cultura-organizacional.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017_De-la-Torre_Cultura-organizacional.pdf)

Fitzgerald, V. (2002). *Social Institutions and Economic Development. A Tribute to Kurt Martin*. Secaucus: Kluwer Academic Publishers.

Hellriegel, D., Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. (2ª ed.). México: Cengage learning.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw Hill.

Hernández, Z. (2016). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del hospital I Naylamp – Chiclayo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/2284/Tesis%20de%20Hernandez%20D%C3%ADaz%20Zhenia%20Magaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ind, N. (1997). *The Corporate Brand*. Londres: Macmillan.

Instituciones de Educación Superior: caso universidad ecuatoriana. *Revista Espacios*, Vol. 39, N° 23, año 2018, 29. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n23/a18v39n23p29.pdf>



- Lacherre, E. (2016). *Cultura organizacional en docentes del Zegel-IPAE Piura 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Piura, Piura, Perú. Recuperado de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2989/MAE\\_EDUC\\_346.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2989/MAE_EDUC_346.pdf?sequence=1)
- Llacchua, F. (2015). *Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores administrativos de la universidad nacional José María Arguedas. Andahuaylas, 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad nacional María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Recuperado de <https://docplayer.es/68762131-Cultura-organizacional-y-bienestar-laboral-de-los-trabajadores-administrativos-de-la-universidad-nacional-jose-maria-arguedas-andahuaylas-2015.html>
- Montaña, A. y Torres, G. (2015). *Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. Caso empresa Sector Financiero*. (Tesis de Maestría) Universidad del Rosario, Bogotá D.C, Colombia. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/10104/1020716876-2015.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Navarro M. (27 de Abril del 2012). *NegociosyManagement.com*. Obtenido de <http://negociosymanagement.com.ar/?p=311>
- Newstron, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13ª ed.). México: McGraw Hill.
- Ortiz, Y. (2017). *La cultura organizacional y desempeño del personal de la empresa Movistar -Agencia Comsertel SAC, Chimbote 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad San Pedro, Chimbote, Perú.
- Pareja, D. (2016). *Incentivos y desempeño Laboral de los colaboradores administrativos Hospital La Caleta Chimbote 2016*. (Tesis de licenciatura) Universidad San Pedro, Chimbote, Ancash, Perú. Recuperado de [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/2253/Tesis\\_49344.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/2253/Tesis_49344.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Revista de Recursos Humanos (2016). *La importancia en la cultura organizacional*. Recuperado de <https://revistarecursoshumanos.com/2016/04/01/la-importancia-de-la-cultura-organizacional/>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15ª ed.). México: Pearson.
- Romero N. (2016), Recursos Humanos. México: Gedisa
- Schwartz, H., Davis, S. (1981). *Matching Corporate Culture and Bussines Strategy*// New York: Organizational Dynamics.
- Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño laboral*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Tamayo (2011). *El proceso de la investigación científica*. (5ª ed.). México: Limusa.
- Vigo, J. (2016). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Rázuri – Puerto Malabrigo, 2016*. (Tesis de Licenciatura) Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.
- Wilkins, a. L., & Ouchi, w. (1983). Efficient culture: Exploring the relationship between culture and organization performance. *Administrative Science Quarterly*, 468-481.

## ANEXO 1: Matriz de consistencia lógica

Problema de investigación	Objetivos	VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa – Agencia Chimbote 2018?	<p><b>General</b> Determinar cómo la cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa – Agencia Principal Chimbote 2018.</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar la cultura organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa- Agencia Principal Chimbote 2018.</li> <li>- Analizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa - Agencia principal Chimbote 2018.</li> <li>- Determinar la relación entre la variable cultura organizacional y las dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores de la Caja Municipal del Santa- Agencia Principal Chimbote 2018.</li> </ul>	Cultura Organizacional	La Cultura organizacional simboliza las pautas no trazadas que dirigen tanto el comportamiento de cada uno de los miembros de la organización, y también rigen las acciones hacia el logro de los objetivos de cada una de ellas. (Chiavenato, 2009, p.11)	La cultura organizacional rige el comportamiento, actitudes en relación al cumplimiento de sus funciones. Se medirá a través de análisis documental, escala de Likert y la técnica de la encuesta en los colaboradores de la Caja Municipal de Santa – Agencia Principal Chimbote 2018	Imagen corporativa	Símbolos	1	Ordinal	
						Historia	2		
					Filosofía corporativa	Misión	3, 4		
						Visión	5, 6		
					Políticas	Valores	7, 8		
						Creencias	9		
						Procedimientos de trabajo	10, 11		
		Comunicación	La satisfacción de intereses	12					
			Orientación corporativa	13					
			Vehículos de comunicación	14					
		Desempeño laboral		Robbins y Judge (2013) se refiere al desempeño laboral como un conjunto de habilidades físicas y psicológicas que se necesitan para desarrollarse en un puesto de trabajo.	El desempeño laboral dentro de la organización está reflejado en distintos indicadores que se medirán a través de la escala de Likert utilizando como instrumento las encuestas aplicadas a los colaboradores de la Caja Municipal del Santa – Agencia Principal Chimbote 2018	Responsabilidad	Asistencia	1	Ordinal
							Puntualidad	2	
						Orientación a Resultados	Productividad	3	
							Servicio	4	
Desarrollo	Calidad					5			
	Capacitación					6, 7			
	Desarrollo de las personas					8			
Liderazgo	Toma de decisiones	9							
	Trabajo en equipo	10							

## ANEXO 2:

### FICHA TÉCNICA CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CULTURA ORGANIZACIONAL

#### I.- DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. **Técnica:** Encuesta
- 1.2. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- 1.3. **Lugar:** Caja Municipal del Santa
- 1.4. **Forma de aplicación:** Individual
- 1.5. **Autor:** Figueroa Chia Delfor, Orihuela Trujillo Sergio
- 1.6. **Medición:** La cultura Organizacional
- 1.7. **Administración:** Estudiantes
- 1.8. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

#### II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad analizar la cultura organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa – Agencia principal Chimbote 2018.

Recuerda: Lea cuidadosamente cada preposición y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.

DIMENSIÓN	Ítems	Valoración				
		Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de Acuerdo (5)
IMAGEN CORPORATIVA	1. La organización utiliza diferentes estrategias para la difusión de sus símbolos institucionales (logotipo, colores, entre otros)					
	2. La organización declara su historia institucional en diferentes medios accesibles para sus colaboradores y público en general.					
FILO SOFÍ	3. Se utilizan diferentes mecanismos para que tanto los colaboradores y clientes conozcan e interioricen la misión institucional.					

	4. La misión de la organización constituye un marco de referencia trascendente que orienta la actividad de sus colaboradores para el logro de los objetivos organizacionales.					
	5. Se utilizan diferentes mecanismos para que tanto los colaboradores y clientes conozcan e interioricen la visión institucional.					
	6. La organización implementa mejoras en sus decisiones gerenciales a fin de garantizar el cumplimiento de su visión institucional.					
	7. La organización utiliza diferentes estrategias para la internalización de sus valores institucionales en sus colaboradores.					
	8. Las actividades de la organización se orientan a promover los valores institucionales en la atención y servicio ofrecido a sus clientes.					
	9. La organización valora las creencias de sus colaboradores y del público en general para diferenciarse de otras organizaciones del sector microfinanciero.					
POLÍTICAS	10. La organización cuenta con procedimientos de trabajo que organizan la actividad laboral para el logro de los objetivos institucionales.					
	11. Cuando se introducen mejoras o cambios en las actividades laborales se documenta a través de la revisión de procedimientos.					
	12. La organización basa su trabajo en fuentes de poder que ejercen habilidades de interacción y control del sistema social.					
COMUNICACIÓN	13. Se utilizan diferentes mecanismos para la transmisión de elementos clave de la cultura de la organización a sus colaboradores.					
	14. Se utilizan diferentes vehículos de comunicación (orales, escritos, audiovisuales, electrónicos) para la difusión y fortalecimiento de la cultura de la organización a sus colaboradores.					

## ANEXO 03:

### FICHA TÉCNICA CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

#### I.- DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. **Técnica:** Encuesta
- 1.2. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- 1.3. **Lugar:** Caja Municipal del Santa
- 1.4. **Forma de aplicación:** Individual
- 1.5. **Autor:** Figueroa Chia Delfor, Orihuela Trujillo Sergio
- 1.6. **Medición:** El desempeño laboral
- 1.7. **Administración:** Estudiantes
- 1.8. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

#### II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad analizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa – Agencia principal Chimbote 2018.

Recuerda: Lea cuidadosamente cada preposición y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.

DIMENSIÓN	Ítems	Valoración				
		Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de Acuerdo (5)
RESPONSABILIDAD	1. La asistencia a su centro de trabajo es asumida de forma permanente con mucha responsabilidad.					
	2. La puntualidad es asumida de forma permanente con mucha responsabilidad.					

ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	3. Su desempeño se orienta a ser productivo en términos de eficacia y de eficiencia.					
	4. El servicio desarrollado en su trabajo responde a las metas y objetivos de la organización.					
	5. Su desempeño se orienta a ser de calidad de acuerdo a las metas y objetivos de la organización.					
DESARROLLO	6. La capacitación del empleado asegura mejoras en las competencias específicas para el puesto y desempeño de los trabajadores.					
	7. La capacitación del empleado asegura el desempeño óptimo del trabajador.					
	8. En el desempeño del trabajador se observa de forma progresiva un crecimiento personal y profesional.					
LIDERAZGO	9. La organización provee las condiciones de autonomía en la toma de decisiones para que usted desarrolle un mejor desempeño desde su puesto de trabajo.					
	10. El trabajo en equipo es una condición positiva que facilita el desarrollo de un desempeño laboral acorde a los objetivos y metas de la organización.					

## ANEXO 4: MATRIZ VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO – VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO CULTURA ORGANIZACIONAL A LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DEL SANTA – AGENCIA PRINCIPAL CHIMBOTE 2018

OBJETIVO: Analizar la cultura organizacional de los colaboradores de la caja municipal del santa- agencia principal Chimbote 2018

DIRIGIDO A: Colaboradores de la caja municipal del santa, Agencia principal Chimbote 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		✓		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Carbosa Serrapque, Manuel Antonio*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Magister en Educación*

*[Firma]*  
 Mg. Manuel Carbosa Serrapque  
 DNI: 02857165

Fuente: Formateo enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)



## ANEXO 5: MATRIZ VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO – VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DEL SANTA – AGENCIA PRINCIPAL CHIMBOTE 2018

**OBJETIVO:** Analizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa - Agencia principal Chimbote 2018.

**DIRIGIDO A:** Colaboradores de la caja municipal del santa - Agencia principal Chimbote 2018.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		✓		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

  
Mg. Yvonne Candia Semper  
 DNI: 028855165

Fuente: Formata emitido por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Que en validación del instrumento debe asignarse una valoración marcando un signo en el cuadro que corresponde (x)

## ANEXO 6: MATRIZ VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO – VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO CULTURA ORGANIZACIONAL A LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DEL SANTA – AGENCIA PRINCIPAL CHIMBOTE 2018

OBJETIVO: Analizar la cultura organizacional de los colaboradores de la caja municipal del santa- agencia principal Chimbote 2018


DIRIGIDO A: Colaboradores de la caja municipal del santa. Agencia principal Chimbote 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Chesón Arenas Edinson Miguel*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Magister*

  
 Dr. Edinson Miguel Chesón Arenas  
 DNI: 25573328

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valdrie el instrumento debe asignarle una valoración marcanco un aspa en el casillero que corresponda (x)

## ANEXO 7: MATRIZ VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO – VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DEL SANTA – AGENCIA PRINCIPAL CHIMBOTE 2018


**OBJETIVO:** Analizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa - Agencia principal Chimbote 2018.

**DIRIGIDO A:** Colaboradores de la caja municipal del santa. Agencia principal Chimbote 2018.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Unidades	Trujillo	Baños	May Baños	Escondite
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Chesón Arenas Edison Miguel*  
 GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Magister*

  
 Dr. *Edison Miguel Chesón Arenas*  
 CNI: 25573328

Fuente: Formatos enviados por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo  
 NOTA: Que en validación del instrumento se siguió una validación marcada (X) según sea el resultado (se correspondo)

## ANEXO 8: MATRIZ VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO – VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO CULTURA ORGANIZACIONAL A LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DEL SANTA – AGENCIA PRINCIPAL CHIMBOTE 2018

OBJETIVO: Analizar la cultura organizacional de los colaboradores de la caja municipal del santa- agencia principal Chimbote 2018

DIRIGIDO A: Colaboradores de la caja municipal del santa. Agencia principal Chimbote 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		✓		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Aguilar Sánchez Sonia*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Magister*



*Mstr. Sonia Aguilar Sánchez*  
DNI: *32962014*

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

## ANEXO 9: MATRIZ VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO – VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DEL SANTA – AGENCIA PRINCIPAL CHIMBOTE 2018

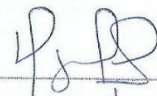
OBJETIVO: Analizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa - Agencia principal Chimbote 2018.

DIRIGIDO A: Colaboradores de la caja municipal del santa. Agencia principal Chimbote 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		✓		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Aguilar Sánchez Sonia*  
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Magíster*

  
\_\_\_\_\_  
*Mrs. Sonia Aguilar Sánchez*  
DNI: 32569014

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

## ANEXO 10: ALFA DE CRONBACH DE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL

N° ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
	<div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: 0.8em;"> <div style="width: 20%;"> <p>La organización utiliza diferentes estrategias para la difusión de sus símbolos institucionales (logotipo, colores, etc.).</p> <p>La organización declara su historia institucional en diferentes medios accesibles para sus colaboradores y clientes.</p> <p>Se utilizan diferentes mecanismos para que tanto los colaboradores y clientes conozcan e interioricen la visión institucional.</p> <p>La organización constituye un marco de referencia trascendente que orienta la actividad de sus colaboradores para el logro de los objetivos.</p> <p>Se utilizan diferentes mecanismos para que tanto los colaboradores y clientes conozcan e interioricen la visión institucional.</p> <p>La organización implementa mejoras en sus decisiones gerenciales a fin de garantizar el cumplimiento de su misión institucional.</p> <p>La organización utiliza diferentes estrategias para la internalización de sus valores institucionales en sus colaboradores.</p> <p>Las actividades de la organización se orientan a promover los valores institucionales en la atención y servicio ofrecido a sus clientes.</p> <p>La organización valora las creencias y valores de sus colaboradores y del público en general para diferenciarse de otras organizaciones del sector.</p> <p>La organización cuenta con procedimientos de trabajo que organizan la actividad laboral para el logro de los objetivos.</p> <p>Cuando se introducen mejoras o cambios en las actividades laborales se documenta a través de la revisión de procedimientos.</p> <p>La organización basa su trabajo en fuentes de poder que ejercen habilidades de atención y control del sistema social.</p> <p>Se utilizan diferentes mecanismos para la transmisión de elementos clave de la cultura de la organización a sus colaboradores.</p> <p>Se utilizan diferentes vehículos de comunicación (orales, escritos, audiovisuales, electrónicos) para la difusión y fortalecimiento de la cultura de la organización a sus colaboradores.</p> </div> <div style="width: 20%;"></div> <div style="width: 20%;"></div> <div style="width: 20%;"></div> <div style="width: 20%;"></div> </div>														
1	3	2	3	4	2	3	4	2	2	4	3	2	2	2	38
2	2	1	3	3	2	4	3	1	1	2	1	1	1	3	28
3	3	4	4	4	3	2	2	3	4	4	2	2	4	2	43
4	1	2	3	3	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	29
5	1	1	3	4	1	2	4	3	2	2	3	1	2	3	32
6	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	35
7	1	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	1	4	2	35
8	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	42
9	3	4	4	3	3	2	4	4	4	2	4	3	3	3	46
10	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	48
	1	1.15555556	0.26666667	0.66666667	1.15555556	0.71111111	0.54444444	0.67777778	1.15555556	0.9	0.9	1.06666667	1.06666667	0.45555556	48.7111
Varianza	11.72222														
k	14														
alfa	0.817764														
<p>El presente cálculo corresponde a un instrumento de 14 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 10 personas, con una escala de liker de 1 a 5, desde la categoría "Totalmente en desacuerdo" hasta la categoría "Totalmente de acuerdo", el orden es indistinto, pueden hacerlo en el orden contrario, el cálculo será el mismo</p>															
<p><b>LEYENDA DE CODIGOS</b></p> <p>5= Totalmente de acuerdo  4=De acuerdo  3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo  2=En desacuerdo  1= Totalmente en desacuerdo</p>															
<p>Se obtuvo en la aplicación del coeficiente de Alfa de Cronbach el valor de 0.817764. Estos resultados determinan que el instrumento de medición posee una confiabilidad muy fuerte, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.</p>															

## ANEXO 11: ALFA DE CRONBACH DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

1	N° ENCUESTADO	1 La asistencia a su centro de trabajo es asuntida de forma permanente con mucha responsabilidad	2 La puntualidad es asuntida de forma permanente con mucha responsabilidad	3 Su desempeño se orienta a ser productivo o en términos de eficacia y de eficiencia	4 El servicio desarrollado en su trabajo responde a las metas y objetivos de la organización	5 Su desempeño se orienta a ser de calidad de acuerdo a las metas y objetivos de la organización	6 La capacitación del empleado asegura mejoras en las competencias específicas para el puesto y desempeño de los trabajadores	7 La capacitación del empleado asegura el desempeño óptimo del trabajador	8 En el desempeño del trabajador se observa de forma progresiva un crecimiento personal y profesional	9 La organización provee las condiciones de autonomía en la toma de decisiones para que usted desarrolle un mejor desempeño desde su puesto de trabajo	10 El trabajo en equipo es una condición positiva que facilita el desarrollo de un desempeño laboral acorde a los				
2															
3	1	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33		
4	2	2	1	3	3	3	4	3	2	1	2	2	24		
5	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	36		
6	4	1	2	3	3	1	3	3	2	1	2	2	21		
7	5	2	1	3	4	1	2	4	3	2	3	3	25		
8	6	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	28		
9	7	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	34		
10	8	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	28		
11	9	2	3	4	3	3	4	4	4	3	2	2	32		
12	10	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	33		
13		0.711111111	0.933333333	0.266666667	0.666666667	1.122222222	0.5	0.455555556	0.322222222	0.933333333	0.622222222	24.4889			
14															
15	suma de var/item	6.533333333													
16	k	10													
17	alfa	0.814680379													
18															
19															
20															
21															
22															
23															
24															
25															
26															
27															

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$\alpha$  - Alfa de Cronbach  
K - Número de ítems

α	Interpretación
> 0,9	excelente
> 0,8	bueno

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 10 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 10 personas, con una escala de liker de 1 a 5, desde la categoría "Totalmente en desacuerdo" hasta la categoría "Totalmente de acuerdo", el orden es indistinto, pueden hacerlo en el orden contrario, el cálculo será el mismo

Se obtuvo en la aplicación del coeficiente de Alfa de Cronbach el valor de 0.8147. Estos resultados determinan que el instrumento de medición posee una confiabilidad muy fuerte, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

**LEYENDA DE CODIGOS**

5= Totalmente de acuerdo  
4= De acuerdo  
3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
2= En desacuerdo  
1= Totalmente en desacuerdo

ANEXO 12: BASE DE DATOS CULTURA ORGANIZACIONAL

DIMENSIONES N° Preguntas	IMAGEN CORPORATIVA		FILOSOFIA CORPORATIVA							POLITICA			COMUNICACION		TOTAL	CATEGORIZACION
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
1	5	N	A	A	5	A	A	A	1	A	N	N	N	N	45	1
2	A	N	A	A	N	N	A	A	N	5	N	N	A	A	45	1
3	A	A	A	A	5	W	A	A	N	A	N	N	N	A	48	2
4	A	N	A	N	A	A	W	A	A	A	A	N	N	N	45	1
5	A	A	A	A	A	A	A	A	N	5	A	A	N	A	53	4
6	5	A	N	A	A	N	A	A	1	A	N	1	N	A	43	1
7	A	N	A	A	A	N	A	A	N	A	N	A	N	A	46	1
8	A	1	N	A	A	N	A	A	A	A	N	N	N	N	41	1
9	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	5	5	56	5
10	5	N	N	N	A	A	A	A	1	A	A	1	5	5	47	1
11	5	A	A	A	A	N	A	A	A	A	A	A	5	A	54	5
12	A	N	A	A	A	A	A	A	N	5	A	1	N	5	49	2
13	5	N	A	N	N	A	A	A	A	A	A	N	N	5	48	2
14	A	N	5	A	A	A	A	A	N	5	N	A	A	A	50	2
15	A	A	A	A	A	A	A	A	N	5	A	N	A	5	52	4
16	5	1	W	A	A	A	A	A	N	5	A	N	N	N	44	1
17	A	1	A	A	5	A	W	A	N	A	N	N	N	N	43	1
18	A	A	A	A	W	A	A	A	N	5	A	N	A	5	52	4
19	A	A	A	N	A	N	A	A	N	A	A	N	5	N	47	1
20	5	N	5	A	A	5	W	A	A	5	N	A	A	N	50	2
21	A	N	5	N	A	5	5	A	A	5	A	N	A	A	53	4
22	A	A	A	A	A	5	5	N	A	5	N	N	N	5	52	4
23	A	N	A	A	5	5	A	N	A	1	5	A	1	5	51	3
24	A	N	A	A	5	5	A	A	1	A	N	1	N	5	47	1
25	A	A	5	A	A	5	A	A	N	A	N	A	N	A	52	4
26	A	A	A	A	A	W	A	A	W	A	N	N	A	N	48	2
27	A	A	5	N	N	N	A	A	N	5	N	N	N	N	44	1
28	A	N	A	N	N	A	N	A	1	5	A	A	W	A	47	1
29	A	A	A	N	A	A	A	A	1	A	A	A	5	A	52	4
30	5	N	A	A	5	N	A	A	N	5	A	N	N	N	47	1
31	5	N	5	A	A	A	A	A	A	A	A	N	N	N	51	3
32	A	N	5	A	5	A	A	A	A	5	N	N	5	A	52	4
33	A	N	5	A	5	N	A	A	N	5	A	N	N	N	45	1
34	A	A	A	A	5	A	A	A	N	A	N	A	A	5	52	4
35	A	A	A	A	5	A	5	A	1	5	A	A	A	N	54	5
36	A	A	5	5	A	A	A	N	A	5	A	A	5	A	58	5
37	5	A	5	A	A	5	A	A	1	A	A	N	A	A	54	5
38	A	A	A	A	A	A	A	A	N	5	A	A	N	N	51	3
39	A	N	A	A	A	A	A	W	A	5	N	A	N	5	51	3
40	5	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	5	5	59	5
41	A	A	A	A	A	A	A	W	1	5	N	N	5	5	51	3



41	A	A	A	A	A	A	A	A	3	1	5	N	N	5	5	51	3
42	A	N	A	A	A	A	5	A	A	N	A	A	N	5	A	52	4
43	A	A	5	A	A	A	A	5	A	A	5	A	N	5	5	60	5
44	5	A	A	A	A	N	A	A	A	A	5	N	N	5	5	55	5
45	5	N	A	A	A	A	A	A	A	N	A	N	1	5	5	50	N
46	A	N	N	A	A	A	5	A	A	A	A	N	A	5	5	52	4
47	5	A	A	A	A	N	A	3	A	N	A	A	1	5	A	50	N
48	A	A	5	A	A	A	A	A	5	A	5	A	N	A	5	58	5
49	A	N	A	A	A	A	A	A	A	1	5	N	A	5	A	51	3
50	A	N	A	A	A	A	A	5	A	N	A	A	N	5	5	53	4
51	5	A	5	5	5	A	A	A	1	5	A	A	5	A	5	59	5
52	5	A	5	A	5	A	A	A	A	A	N	N	N	A	A	51	3
53	A	A	A	A	A	5	A	A	1	A	A	N	1	A	A	49	N
54	A	A	A	A	A	5	A	A	A	A	5	A	1	5	5	57	5
55	A	N	A	A	A	A	A	A	A	A	A	N	N	A	A	50	N
56	A	A	A	A	A	A	N	A	3	N	5	A	A	A	A	52	4
57	A	A	A	5	A	A	A	N	A	N	A	N	N	A	5	50	N
58	5	N	A	5	A	A	A	A	A	A	A	A	N	A	A	54	5
59	A	A	A	A	A	A	5	A	A	N	A	A	N	5	A	54	5
60	A	A	A	A	A	A	A	A	3	A	5	A	N	5	N	53	4
61	A	N	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	5	55	5
62	A	A	A	A	A	A	5	3	5	1	A	N	A	5	A	53	4
63	A	N	5	A	5	A	A	A	A	A	5	N	1	A	5	53	4
64	A	N	A	A	A	A	A	A	A	N	5	N	N	A	N	47	1
65	A	A	A	A	A	A	A	A	A	1	A	N	A	N	5	50	N
66	5	A	5	A	A	N	A	A	A	N	5	A	N	A	A	53	4
67	A	N	A	A	A	N	A	A	A	1	A	A	A	A	5	50	N
68	5	N	A	A	A	A	5	A	A	N	5	N	N	A	5	53	4
69	A	A	5	5	A	N	A	A	A	A	N	A	A	A	A	54	5
70	A	A	A	5	A	A	A	A	A	N	A	A	N	N	A	51	3
71	A	N	A	A	A	5	A	A	3	1	A	N	N	N	A	45	1
72	A	A	A	A	A	3	A	A	A	A	5	N	A	5	A	55	5
73	5	A	A	A	A	A	A	A	A	A	5	N	N	A	A	54	5
74	A	N	A	A	A	A	A	5	A	N	5	A	A	N	5	53	4
75	A	A	5	A	A	A	A	A	A	1	A	A	1	A	A	51	3
76	5	N	5	5	5	A	A	A	A	A	A	N	N	5	A	55	5
77	A	N	A	N	5	A	A	5	A	A	A	A	N	5	5	54	5
78	5	N	A	N	5	A	A	A	A	N	A	A	A	A	A	52	4
79	A	N	A	A	A	A	5	A	A	N	5	A	N	N	5	52	4
80	A	A	A	A	A	A	A	5	A	A	A	A	N	A	5	58	5
81	A	A	A	A	5	A	N	A	N	5	A	A	A	A	5	55	5
82	A	N	A	A	A	A	A	5	A	A	A	A	1	N	A	50	N
83	A	N	A	5	A	A	A	A	A	A	N	N	1	5	N	47	1
84	A	1	A	5	A	A	A	A	A	A	A	A	N	5	A	53	4
85	A	A	A	N	A	A	A	A	A	N	5	A	N	N	N	47	1
86	5	A	A	A	A	N	5	A	A	A	A	A	N	N	N	50	N

87	5	4	5	4	4	4	4	5	2	4	4	2	4	2	53	4
88	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	50	2
89	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	2	5	4	51	3
90	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	2	4	4	2	56	5
91	5	4	5	5	4	4	4	3	2	2	4	1	5	2	50	2
92	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	50	2
93	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4	4	54	5
94	5	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	2	4	54	5
95	4	4	2	4	4	2	4	4	1	4	4	2	5	4	48	2
96	5	2	5	4	4	4	4	5	4	4	2	4	2	4	53	4
97	4	2	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	5	4	53	4
98	5	4	4	4	4	4	5	5	2	4	2	2	2	5	50	2
99	4	2	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	2	56	5
100	5	4	4	4	4	2	2	4	2	5	5	4	2	2	49	2

RANGOS DE PERCENTILES	
VALOR PERCENTIL 20	48.00
VALOR PERCENTIL 40	50.60
VALOR PERCENTIL 60	52.00
VALOR PERCENTIL 80	54.00

ANEXO 13: BASE DE DATOS VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

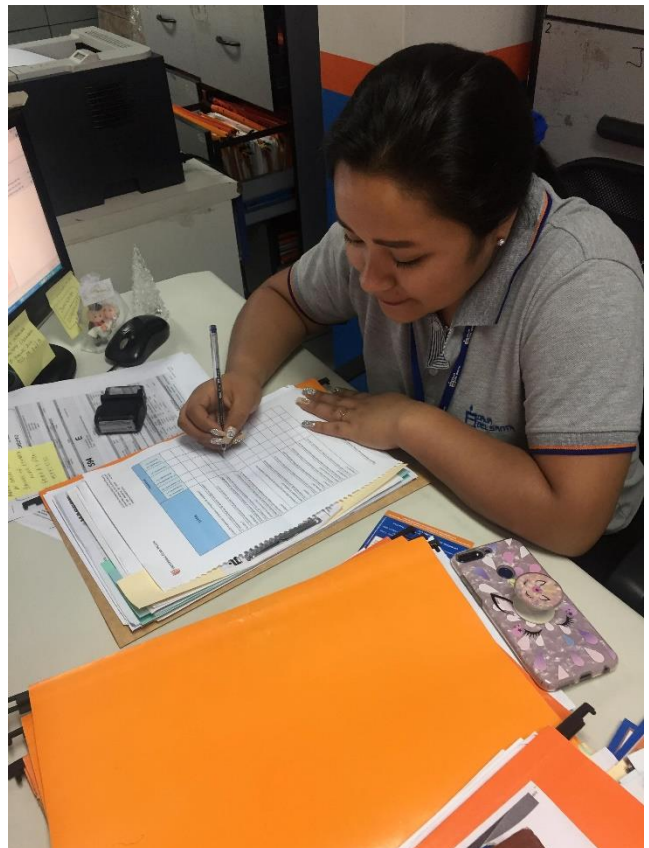
Dimensiones N°preguntas N°encuestados	responsabilidad					orientacion a resultado					Desarrollo			Liderazgo		TOTAL	CATEGORIZACION
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10							
1	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42	5		
2	4	5	4	4	2	2	4	4	4	4	2	35	2				
3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	41	5				
4	5	4	4	2	4	4	3	4	4	3	37	2					
5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36	2					
6	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	34	2					
7	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	38	3					
8	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	34	2					
9	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	38	3					
10	2	4	2	2	4	4	4	4	3	4	33	2					
11	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	36	2					
12	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36	2					
13	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	37	2					
14	4	2	5	4	4	4	4	2	4	2	35	2					
15	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	38	3					
16	5	4	3	4	4	4	2	4	4	4	38	3					
17	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2	38	3					
18	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	4					
19	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	34	2					
20	2	2	5	4	4	5	4	3	4	4	37	2					
21	4	4	5	2	4	5	4	4	4	4	40	4					
22	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	40	4					
23	2	5	4	5	5	4	2	4	5	5	41	5					
24	4	2	4	5	5	4	4	4	5	4	41	5					
25	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	40	4					
26	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	36	2					
27	4	4	5	2	2	4	4	4	2	2	33	2					
28	4	5	4	2	4	2	4	4	4	4	37	2					
29	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	39	4					
30	2	2	4	4	5	2	4	4	4	4	35	2					
31	5	4	5	4	4	4	4	5	4	2	41	5					
32	4	4	5	4	5	2	4	4	4	3	39	4					
33	4	4	5	4	5	2	4	2	2	2	34	2					
34	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	42	5					

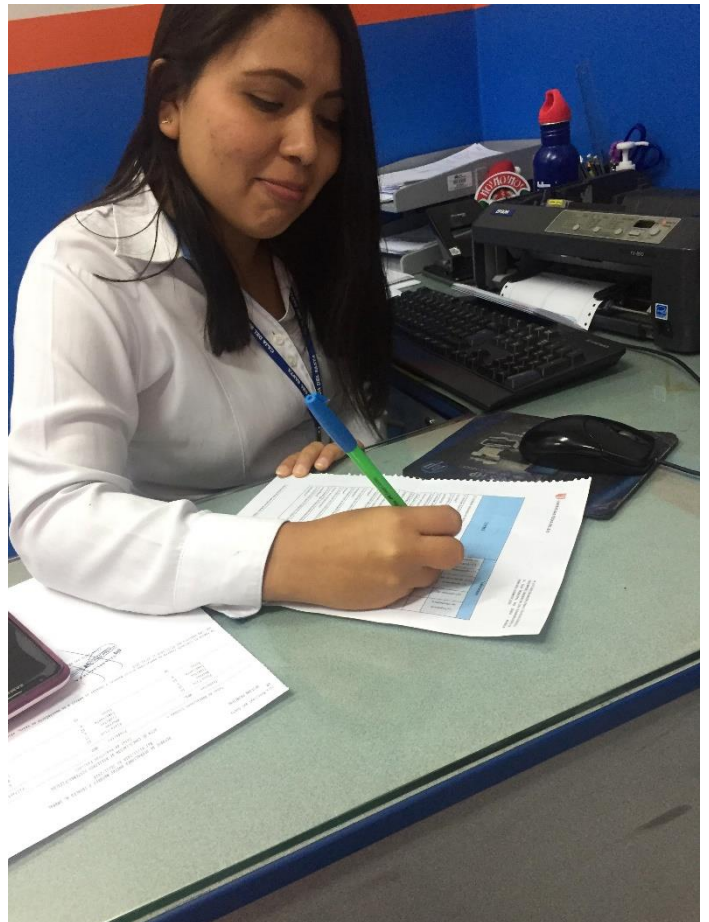
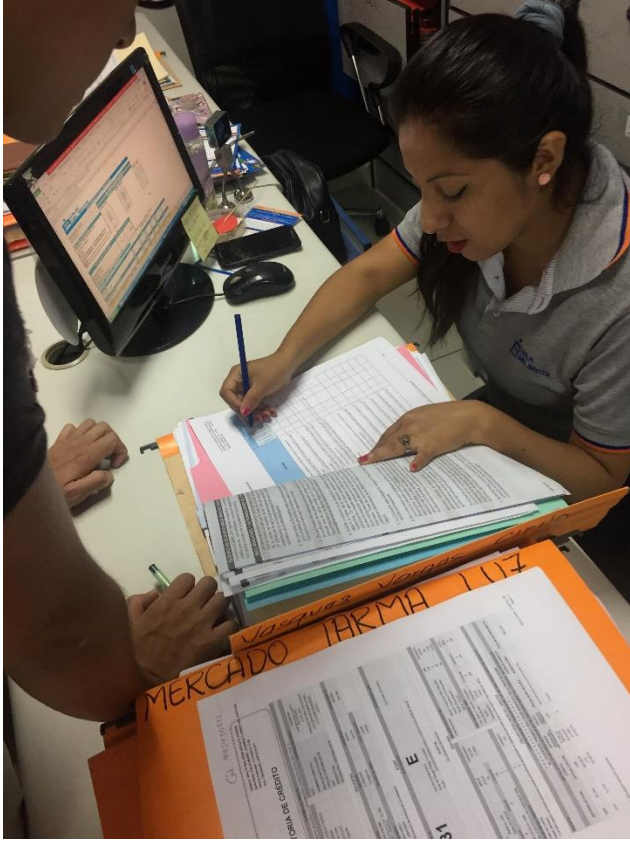
35	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	40	4
36	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	38	3
37	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	44	5
38	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	38	3
39	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	41	5
40	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	5
41	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	40	4
42	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	39	4
43	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	43	5
44	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	40	4
45	5	2	4	4	4	4	4	4	4	2	37	2
46	4	2	2	4	4	5	4	4	4	3	36	2
47	5	4	4	4	2	4	3	4	5	4	39	4
48	4	2	5	4	4	4	4	5	4	5	41	5
49	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37	2
50	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42	5
51	2	4	5	5	5	4	4	4	5	4	42	5
52	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	40	4
53	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	39	4
54	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	5
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4
56	2	4	4	4	4	2	4	3	4	3	34	2
57	4	2	4	5	4	4	2	4	5	4	38	3
58	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	37	2
59	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	5
60	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	37	2
61	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	39	4
62	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	41	5
63	2	2	5	4	5	4	4	4	4	5	39	4
64	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	36	2
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4
66	5	5	5	4	2	4	4	4	2	5	40	4
67	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	36	2
68	2	4	5	4	4	5	4	4	2	3	37	2
69	2	2	5	5	4	2	4	4	4	2	34	2
70	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	5
71	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	41	5
72	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	4

73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4
74	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	39	4
75	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4
76	2	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	39	4
77	2	4	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	38	3
78	4	2	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	37	2
79	4	2	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	42	5
80	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	39	4
81	4	2	4	4	5	4	2	4	2	2	2	2	33	2
82	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	37	2
83	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	39	4
84	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	5
85	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	40	4
86	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	39	4
87	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	40	4
88	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	36	2
89	4	2	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	41	5
90	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	44	5
91	2	2	5	5	4	4	4	4	3	5	2	2	36	2
92	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4
93	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42	5
94	5	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	40	4
95	4	4	2	4	4	4	2	4	4	5	4	4	37	2
96	2	2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	38	3
97	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	39	4
98	2	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	38	3
99	4	2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	41	5
100	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	32	2

RANGOS DE PERCENTILES	
VALOR PERCENTIL 20	36.00
VALOR PERCENTIL 40	38.00
VALOR PERCENTIL 60	39.00
VALOR PERCENTIL 80	41.00

ANEXO 14: EVIDENCIA DE TRABAJO DE CAMPO





## ANEXO 15: ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Randall Manolo Gutierrez Chilca, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Chimbote, revisor de la tesis titulada:

"La cultura organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa – Agencia Principal Chimbote 2018", de los estudiantes Delfor Jean Carlos Figueroa Chia y Sergio Renato Orihuela Trujillo, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote 12 de Diciembre de 2018



Firma

Randall Manolo Gutierrez Chilca

DNI: 41942904



## ANEXO 16: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Delfor Jean Carlos Figueroa Chia identificado con DNI N° 70925454  
Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo  
( X ), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación  
titulado : "La cultura organizacional y su relación en el desempeño laboral de los  
colaboradores de la Caja Municipal del Santa – Agencia Principal Chimbote 2018"; en  
el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en  
el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
.....  
Firma

DNI: 70925454

FECHA: 11 de Diciembre del 2018

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Sergio Renato Orihuela Trujillo identificado con DNI N° 71599111

Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado : "La cultura organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa – Agencia Principal Chimbote 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
.....  
Firma

DNI: 71599111

FECHA: 11 de Diciembre del 2018

## ANEXO 17: AUTORIZACIÓN DE VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
EP DE ADMINISTRACIÓN

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:  
DELFOR JEAN CARLOS FIGUEROA CHÍA

---

INFORME TÍTULADO:

“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DEL SANTA – AGENCIA  
PRINCIPAL CHIMBOTE 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 07/12/2018

NOTA O MENCIÓN: Dieciséis (16)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
EP DE ADMINISTRACIÓN

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SERGIO RENATO ORIHUELA TRUJILLO

---

INFORME TÍTULADO:

“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DEL SANTA – AGENCIA  
PRINCIPAL CHIMBOTE 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 07/12/2018

NOTA O MENCIÓN: Dieciséis (16)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN