



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

**Cultura organizacional y desempeño laboral en los
colaboradores de las entidades financieras - Sullana
2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración de Empresas

AUTORA:

Ramirez Flores, Angie Katherine (orcid.org/0000-0001-6306-2020)

ASESORA:

Mgtr. Gomez Zuñiga, Cecilia Paula Luisa (orcid.org/0000-0001-7986-7608)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis progenitores, quienes con su apoyo incondicional me dieron la fortaleza para culminar mi carrera profesional y cumplir mis metas.

AGRADECIMIENTO

A Dios por su bendición diaria, que me permite tener salud.

A mis padres, hermanos y familiares, especialmente a mi madre Rossana, quien me enseñó a enfrentar las adversidades y hacer prevalecer mis principios.

A todas las personas, quienes se preocuparon por enseñarme a ser mejor cada día.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GOMEZ ZUÑIGA CECILIA PAULA LUISA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras - Sullana 2023", cuyo autor es RAMIREZ FLORES ANGIE KATHERINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 13 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GOMEZ ZUÑIGA CECILIA PAULA LUISA DNI: 03490490 ORCID: 0000-0001-7986-7608	Firmado electrónicamente por: PGOMEZZU el 22- 12-2023 16:14:44

Código documento Trilce: TRI - 0694972



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RAMIREZ FLORES ANGIE KATHERINE estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras - Sullana 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
RAMIREZ FLORES ANGIE KATHERINE DNI: 76635910 ORCID: 0000-0001-6306-2020	Firmado electrónicamente por: ARAMIREZFL18 el 26- 02-2024 05:28:25

Código documento Trilce: INV - 1506686

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variable y Operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra y muestreo.....	13
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Prueba de correlación de Spearman: Cultura organizacional y Desempeño laboral	17
Tabla 02: Resultados descriptivos de clima organizacional.....	18
Tabla 03: Prueba de correlación de Spearman: Clima organizacional y Desempeño laboral.....	19
Tabla 04: Resultados descriptivos de valores organizacionales.....	20
Tabla 05: Prueba de correlación de Spearman: Valores organizacionales y Desempeño laboral.....	21
Tabla 06: Resultados descriptivos de comunicación organizacional.....	22
Tabla 07: Prueba de correlación de Spearman: Comunicación organizacional y Desempeño laboral.....	23
Tabla 08: <i>Operacionalización de variables</i>	41
Tabla 09: <i>Matriz de consistencia</i>	42
Tabla 10: Validación de expertos.....	43
Tabla 11: Confiabilidad del alfa de cronbach de la variable Cultura organizacional y Desempeño laboral	47

RESUMEN

En la presente investigación, se estableció como objetivo primordial determinar la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras, Sullana, 2023. Su metodología fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental con corte transversal. La población estuvo formada por 200 colaboradores de las entidades financieras de Sullana, quienes participaron a través de la aplicación de un cuestionario constituido por 9 ítems para cada una de las variables. Estos resultados respaldan la hipótesis general propuesta que indica existe una relación directa entre las variables. Así mismo, se identificaron retos en el clima laboral, en los valores organizacionales y en la comunicación organizacional, los cuales se deben alcanzar con medidas estratégicas, respetando la filosofía para alcanzar un rendimiento óptimo en el cumplimiento de las metas planteadas por las entidades. Los resultados obtenidos revelaron un coeficiente de correlación de Spearman con un valor de 0.335, denotando una correlación positiva moderada ($p=0.000 \leq 0.05$), por lo cual se evidencia una relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. Por lo tanto en las entidades financieras se hace necesario trabajar la cultura organizacional y el desempeño laboral con la finalidad de aumentar la rentabilidad esperada.

Palabras clave: Cultura organizacional, Desempeño laboral, clima laboral, valores organizacionales y comunicación organizacional.

ABSTRACT

In this research, the primary objective was established to determine the relationship between organizational culture and work performance in the employees of financial entities, Sullana, 2023. Its methodology was applied with a quantitative approach, with a non-experimental design with a cross-section. The population was made up of 200 employees of the financial entities of Sullana, who participated through the application of a questionnaire consisting of 9 items for each of the variables. These results support the proposed general hypothesis that indicates there is a direct relationship between the variables. Likewise, challenges were identified in the work environment, in organizational values and in organizational communication, which must be achieved with strategic measures, respecting the philosophy to achieve optimal performance in meeting the goals set by the entities. The results obtained revealed a Spearman correlation coefficient with a value of 0.335, denoting a moderate positive correlation ($p=0.000 \leq 0.05$), which shows a significant relationship between organizational culture and job performance. Therefore, in financial entities it is necessary to work on organizational culture and work performance in order to increase the expected profitability.

Keywords: Organizational culture, Work performance, work environment, organizational values and organizational communication.

I. INTRODUCCIÓN

La cultura organizacional, en el ámbito internacional se considera una herramienta clave para el crecimiento de la empresa, porque en ella se define la filosofía empresarial e influye en el comportamiento de cada trabajador. La cultura se refleja en la atención al cliente, a través del desempeño laboral, el cual desde el ámbito mundial es considerado un concepto importante en las organizaciones que al trabajar con personas, buscan obtener calidad de trabajo en el desarrollo de las tareas diarias, medir la eficiencia y mejorar la productividad.

Por su parte Gordon et al. (2020), en Colombia afirman que existe un manejo de cultura organizacional sin precisión donde el nivel de importancia que le dan los colaboradores es poco porque no respetan sus normas, esto ha logrado un cambio actualmente a causa de varios problemas presentados por esta falta, por lo consiguiente ahora se toma como una herramienta primordial, con el fin de mejorar resultados y crecimiento, donde los reglamentos como el respeto y valores planteados vayan relacionados con lo que los clientes creen importante. Mientras Mena, (2021) en Barranquilla abordó las diferentes pautas de comportamiento en general dentro de las organizaciones, donde se realizaron estudios sobre cultura y comunicación organizacional en el sector empresarial y se planteó que la cultura ocupa un lugar importante en las organizaciones que buscan desarrollarse, por lo que el investigador prioriza e incentiva realizar y respetar la filosofía de las organizaciones.

Por otro lado, estudiando el desempeño laboral, se encuentra a Rodríguez (2019), en Tunja, quien trató sobre pruebas administrativas de área del personal en entidades de financiamiento. Donde el desarrollo de actividades toma en cuenta criterios que plantea la organización para mejorar la gestión y el desempeño de los empleados, centrándose en áreas principales para un rendimiento efectivo. Asimismo López y Cruz (2020), en Colombia trataron sobre la relación de las áreas que establecen un triángulo rígido de trabajo mostrando que las licencias y el emprendimiento le dan un gran valor al desarrollo personal.

De la misma manera Martínez (2019), en Lima estudió las organizaciones sociales y lucrativas, cómo enfrentan nuevos cambios describiendo la conexión de la cultura organizacional y sus tácticas empresariales donde los métodos utilizados

se desarrollan dentro de la organización priorizando el tema de la cultura en empresas, convirtiéndose en estrategia organizacional porque garantiza el desarrollo y crecimiento de la empresa. Por su parte Campos (2022) informa que la empresa Alfin Financiera en Piura dio ejemplo de valor al colaborador con incentivos monetarios, respetando de tal manera el trabajo que desarrollan logrando tenerlos satisfechos y así obtener un desarrollo de calidad captando la confianza de los clientes por el modo de atención y desempeño al ser atendidos por parte de los empleados.

Analizando las variables cultura organizacional y desempeño laboral en las entidades financieras y considerando lo expuesto líneas arriba se puede identificar la problemática en este sector, el cual tiene gran aceptación sobre todo en créditos personales por lo que diariamente acuden a ellas clientes en busca de un buen servicio y una calificada orientación; sin embargo se presentan quejas por el deficiente desempeño del personal, el cual se ve reflejado en una mala información cuando se le manifiesta al cliente una promoción errada, demora en la atención por un interés de beneficio personal de los funcionarios a esto se suma la irreverencia de algunos colaboradores con los clientes, faltando a la cultura de la organización. Por otro lado surgen discusiones con frecuencia entre el personal, debido a que existe una competencia desleal dentro de la misma empresa disputándose a los clientes sin tomar los líderes ninguna acción al respecto. Estos inconvenientes deterioran las relaciones interpersonales y atrasan las labores de cada área, pudiendo socavar la imagen de la entidad al transmitir desconfianza e inseguridad perjudicándose tanto el colaborador como el cliente.

De persistir la falta de interés por corregir la cultura en las entidades financieras se tendrán que enfrentar a una desolación por la falta de clientes los cuáles optarán por la competencia que mejor servicio les brinde; así mismo si quienes lideran no se preocupan por trabajar con personal que demuestre un alto desempeño será el cliente el más afectado al no tener la información precisa en el momento solicitado.

Considerando lo antes expuesto el planteamiento del problema general sería el siguiente: ¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras, Sullana, 2023? Además, los problemas específicos son: (a) ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional

y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras? (b) ¿Qué conexión hay entre valores organizacionales y el desempeño laboral en los trabajadores de las entidades financieras?, (c) ¿Cómo se relacionan la comunicación organizacional con el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras?

Se justificó de manera práctica, por la complejidad existente en cómo se desarrollan las normas y valores que rigen la entidad y la relación con los clientes, por lo que se formulan estrategias para erradicar la problemática, además contribuirá conocimiento al proporcionar datos reales, lo que conducirá a una cultura organizacional bien definida mejorando el desempeño laboral de los colaboradores en las entidades financieras. Se justificó de manera económica, debido que ayuda a llegar a la rentabilidad de las entidades. Se justificó socialmente porque al disminuir los inconvenientes las entidades tendrán la posibilidad de mejorar la calidad de vida del cliente a través de los productos y servicios ofrecidos.

Por otro lado, el objetivo General fue: Determinar la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras, Sullana, 2023. Los objetivos específicos son: (a) Establecer el vínculo entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores en las entidades financieras, (b) Comprobar la conexión entre los valores organizacionales y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras, Sullana y (c) establecer la relación entre comunicación organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras.

La Hipótesis General planteada es: Existe una relación directa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras, Sullana, 2023. Por otra parte, las hipótesis específicas planteadas son: (a) Existe vinculación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras. (b) Existe relación significativa entre los valores organizacionales y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras. (c) Existe conexión significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación se presentan los antecedentes internacional relacionados a cultura Organizacional y desempeño laboral. Acorde a Jiménez (2022), en su estudio *Investigando la vinculación del nivel de satisfacción laboral en cultura organizacional y desenvolvimiento en los trabajadores de las Pymes en Caracas*, obtuvo como fin verificar la correlación de la comodidad de los empleados. Su enfoque de investigación es cuantitativo, descriptivo, corte transversal y no experimental, la prueba está de las personas trabajadores de dichas empresas. La muestra fue conformada por 75 de los operarios de las empresas. Termina concluyendo que la cultura empresarial impacta directamente al personal gracias a su análisis que sitúa la relación en una escala entre el 0,2 a 0, 4, de medición en realización de trabajos de sus empleados lo cual da entender que los valores influyen en un grado bajo en el desempeño.

En Venezuela, Peña (2022), realizó un estudio sobre *Cultura organizacional y el liderato gerencial desde un punto de vista de problemáticas*. La finalidad es establecer una resolución de la dificultad de cómo impacta de manera empresarial jerárquica de cómo se toman las decisiones. La muestra fue conformada por 40 líderes de las Pymes de la capital. En conclusión hace referencia que los trabajadores se mueven físicamente en su área y ambiente laboral por lo cual influye si es adecuada para desarrollar sus actividades en base al conocimiento y respeto de la filosofía empresarial, por consiguiente se reportó que existe una baja comprensión por parte de los líderes hacia sus empleados. Se finalizó que una buena cultura influye rectamente en el rendimiento y desarrollo de los colaboradores, que admite crecer y hallarse cómodo lo que logran del desarrollo de actividades, por ello se debe mejorar la comunicación asertiva de la organización aplicando métodos, tratando constantemente de incentivar el compañerismo.

En Bolivia se tiene a Santamaría (2020), con su investigación de *Coincidencia en cultura empresarial dentro del desempeño organizacional en los empleados de la entidad Datapro S.A*, desarrollada en la Universidad Simón Bolívar, tuvo como objetivo decretar el alcance de los objetivos propuestos en el tiempo seleccionado con acuerdo de la canalización en la organización. El modelo que aplicó fue cuantitativo de modo descriptivo, correlacional, no experimental, su prueba se formó con 106 personas que laboran para dicha organización. Su

principal conclusión fue que existe relación módica de 0.68 en las variantes desarrolladas, cultura empresarial y desempeño organizacional, su contribución obtuvo una correlación de 0.605 con el rendimiento. Se finalizó que si se desarrolla una mejoría en el desempeño de los trabajadores.

Según Mogrovejo (2020), en la investigación *Cultura empresarial y el nivel de impacto en incentivar a los empleados del Hospital Liborio*, desarrollado en la Institución Católica de Santiago, esta tesis se desarrolló con la finalidad en estudiar el impacto entre la cultura empresarial en el incentivo del trabajador. El modelo se aplicó de forma descriptiva, con corte transversal, modalidad cuantitativa no experimental, la muestra se formó por 218 trabajadores del hospital, el muestreo se estableció de forma aleatorio simple. La primordial conclusión a la que se llegó es que se encontró influencia en la cultura empresarial y el desempeño laboral, por tanto produce un desbalance en el compromiso de los colaboradores, logrando desarrollar una saturación por querer cumplir los objetivos.

Además Balkar (2019) en su estudio *The Relationships between Organizational Climate, Innovative Behavior and Job Performance of Teachers*. Presenta como objetivo determinar el nivel de conexión de la innovación con la relación cultural. La prueba de estudio se formó por 398 docentes de instituciones primarias y secundarias que trabajaban en la provincia de Adana, Turquía, la cual fue la muestra determinada. Utilizando la escala de Likert, se encontró que los climas organizacionales para el apoyo, igualdad y presión de los trabajadores impactan a la organización. Se concluye que influye al rendimiento laboral y la innovación de los trabajadores como algo significativo donde existe relación moderada.

Asimismo, en Chiapas se consideró a Meza (2019), el estudio *Cultura empresarial y rendimiento operacional en trabajadores de la Facultad Linda Vista*, con el fin de sintetizar de una forma que influya la instrucción empresarial en el rendimiento del trabajador. El modelo desarrollado fue cuantitativo de manera no experimental, se correlacionaría descriptivamente, la prueba se formó por 135 trabajadores de la Universidad, su muestreo se obtuvo por el censo. Se encontró relevancia de una gran conexión de ambas variables de estudio, que el 86% percibía como resultado positivo, acreditado por los efectos de aplicar la prueba de Rho Spearman de 0,583, es muy favorable porque se tomó como un aspecto que

influye para mejora o en otros casos lo contrario, porque se da a base de emociones donde los logros de la empresa tienen estrategias y si no existe la comodidad para sus trabajadores no será beneficioso.

Por consiguiente, se analizaron estudios investigativos vinculados a cultura organizacional y desempeño en el ámbito nacional. Se tiene a Jorge (2020) con la investigación *cultura empresarial y rendimiento organizacional de los operarios del área de realización de KFC del distrito de Surco*, desarrollado en la Facultad Autónoma del Perú, como finalidad de la tesis fue implantar el grado de conexión donde muestran que el ambiente laboral que forma parte de la instrucción, con el rendimiento empresarial del ambiente de desarrollo de KFC. El modelo seleccionado fue explicativo, sección representativa, cuantitativo, no experimental; la muestra se formó 45 empleados de la empresa. Se llegó a la conclusión que los operarios siguiendo una buena cultura mejoran la manera de realizar sus tareas de trabajo

En Huaraz, se consideró a Ossco (2019), con su tema *La administración del área del personal y la relación con el desempeño de sus actividades en la Municipalidad Distrital de la Facultad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas*, su objetivo se desarrolló con el uso de un formulario para medir el Desempeño Laboral, estableciendo relación con la cultura organizacional, donde se formó una muestra de 95 colaboradores. El proyecto concluye que la administración tiene conexión positiva con la administración humana, aunque de manera baja con el desempeño en el trabajo desarrollado en la Municipalidad, mostrando que la administración del recurso del personal, no influye mayormente en cómo se desarrollan sus colaboradores.

En Lima, la investigación realizada por León (2019), *Influencia de la Cultura empresarial y desarrollo del personal de la escuela, Fondo Mi vivienda S.A Lima-2019*, tuvo como finalidad decretar cómo influye la cultura empresarial basándose de manera primordial en el ambiente laboral afectando el desenvolvimiento de los empleados. En consecuencia obtuvo que las causas que dan más resultado en el desempeño laboral son la socialización del personal, la valoración de cumplimiento de tareas, las remuneraciones, la comunicación y el área interna de trabajo por ello se tomó la muestra al 80 de sus empleados. Concluye que los colaboradores toman en cuenta que el incentivo tiene mucha importancia dentro de una buena Cultura

empresarial establecida, esta da suceso a sus actividades diarias, donde sus salarios y beneficios son divisores que aumentan el nivel de trabajo y se relaciona con la productividad, las variaciones del entorno influyen en cómo realizan sus tareas los colaboradores y que el ambiente laboral afecta de manera positiva al rendimiento laboral.

En Chiclayo, se consideró a Ortiz y Palma (2019), la investigación *desempeño Laboral Municipal de los empleados*, obtuvo el objetivo de establecer la apreciación del ambiente empresarial en las diferentes áreas del municipio. Se usó una muestra de 111 trabajadores por lo que se realizó un cuestionario de medición del clima. Se concluye que influye con una conexión significativa entre la captación en el ambiente de trabajo y las áreas del desarrollo en el municipio donde el grado de correlación entre la dimensión comunicación organizacional y el desempeño, no es excelente porque los resultados de su análisis arrojaron un 0,281 en la escala por lo que define la comunicación como una herramienta que influye el desempeño por el método de transmisión de datos es inmediata al lograr una comunicación asertiva y clara.

En Lima se consideró a Navarro (2019) con su estudio *Cultura organizacional y desempeño laboral de trabajadores de la Alcaldía de Pachacamac, desarrollado en la Facultad Autónoma del Perú*, cuya finalidad fue estudiar la conexión que presenta la cultura laboral con el desempeño de los empleados. El modelo enfocado fue descriptivo, tipo transversal, cuantitativo, no experimental; la muestra está conformada por 97 empleados que trabajan en el municipio, con la táctica no probabilístico. La finalidad más importante que desarrolló el autor es concluir que existe vinculación en cultura empresarial y rendimiento laboral, afirmado por Rho Spearman de 0.801 indicando que los valores influyen en mejorar el proceso del trabajo como competencia y la importancia de una gestión en la organización que garantiza un desempeño laboral óptimo.

En Huánuco se consideró a Lorrén (2018) en su estudio, *Cultura administrativa y desarrollo laboral de los colaboradores de la empresa Inproconsa S.A.C.* como finalidad de la investigación fue examinar la manera de que la instrucción empresarial posee conexión con el rendimiento de los operarios. El modelo aplicado correlacional, cuantitativo, no experimental; la muestra se formó con 28 empleados de la institución. La primordial conclusión que llegó fue: Los

efectos informan que si se encontró conexión entre el Cultura Empresarial y el desempeño laboral, estas consecuencias demuestran que el modelo estadista Rho de Spearman de 0,570 a un nivel de significancia menor a 0.05.

Respecto al enfoque teórico se toma estudios con similitud que nos contribuyen en ampliar nuestras ideas y así formar una base relacionada ya que son referentes escogidos que atribuyen al proyecto investigado seleccionado en instrucción organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras, Sullana 2023.

El tema en desarrollo se ha ido investigando desde hace mucho tiempo atrás, con el tiempo adquirió una gran importancia, se recalca que el tema ha dejado de ser insustancial dentro de las empresas para cambiar en modo más referente a estudios. La cultura organizacional, en las distintas empresas financieras abarca la lista de diferentes normativas del desarrollo de actividades donde se desarrollan los empleados socialmente creando un entorno en el que realizan deberes dado que es una unión real existente en la sociedad donde influye el rendimiento laboral y logros de la empresa que de tal manera se puede efectuar significativamente en su desarrollo dentro de los mercados.

Además, si establecemos determinar qué tan importante es la conexión existente de la cultura organizacional y desempeño laboral de las entidades financieras Cancino, (2022) dice que la cultura organizacional es relevante, ya que representa estabilidad para sus empleados y control en el área de trabajo, relacionado con los miembros que forman parte de un ambiente de trabajo estable y controlado, en el que no hay variación de quién está establecido o aceptado, para desarrollar comunicación.

También para Iglesias Armenteros (2017), la cultura organizacional influye en aumentar motivación y la conducta en empleados de una organización, su inicio son las actividades donde la disciplina es un concepto que requiere que la socialización, enfatiza la significación las normas éticas, las funciones del trabajo deben desarrollarse para un mejor desenvolvimiento social empresarial. Las empresas se forman con trabajadores que han vivido áreas malas y cero dinámicas, que desarrolla conductas influyentes en el desarrollo de sistemas, organizando grupos colectivos donde la finalidad de comunicación para un buen clima empresarial.

Un ambiente laboral, Rodríguez (2016) lo conceptualiza como similar a la cultura empresarial la cual depende de un buen desarrollo de instrucción corporativa, es decir, de la personalidad de cada entidad, el ambiente da motivación a los integrantes de la organización e influir en su comportamiento. La comodidad y sus fines de desempeño de los recursos humanos donde se tendrá en consideración a los trabajadores logrando así desarrollar una comunicación organizacional y un clima laboral para el desarrollo de sus tareas diarias.

También es importante porque, se tiene a Salcedo (2022) quien en su investigación busco analizar de manera óptima la relación que pueda existir en las categorías, a pesar de los casos se trata de estudiar un modo de poder desarrollar lideratos crecientes dentro de la cultura empresarial. Sin embargo, se encuentran dos tipos a considerar que se están omitiendo, se tiene la conexión estrecha y comunicativa donde se presenta el otro aspecto al nivel del impacto de un área exterior, concluyendo que la cultura organizacional, trabaja con personal humano y no robots, por consiguiente, al entrar a una empresa no se puede desarrollar algo sistematizado para que actuen tal y como quiera la empresa.

Como se definirá el clima laboral se tiene a Gestipolis (2019) se entiende que es la unión de cualidades, atributos o propiedades relativas a un determinado área laboral que son percibidas por las personas que integran la empresa, influyendo en su comportamiento. Mayormente la definición la confunden y toman como si fuera igual el clima laboral con la de cultura empresarial por lo que todos las vinculan, donde su única diferencia es que no pertenecen al mismo enfoque, aunque comparta una connotación de continuidad. La significación de conocer el entorno de trabajo radica en la importancia de efectos que ejerce sobre la conducta de los empleados, donde la cultura limita la forma en que se desempeña recurriendo al trabajo injusto.

Por ello como se tomó autores que dan importancia a la variable cultura por lo cual se centraliza la conducta de los colaboradores dando un impacto al desarrollo de trabajo en equipo donde todos trabajan en unión, llegando a la meta planteada por la empresa y todos se sientan importantes en el cumplimiento de ellas. En esta investigación, se aborda tres dimensiones de la cultura organizacional las cuales son clima laboral, valores organizacionales y comunicación organizacional.

En referencia a una de las dimensiones de la investigación, Calle (2019) define el clima laboral, como grupo de características, propiedades relativas permanentes del ambiente en el área laboral conceptualizada o experimentadas por los colaboradores que agrupan la empresa logrando un impacto en sus conductas. Continuando con la segunda dimensión, Marroquín (2022), indica que los valores organizacionales, es el conjunto de principios y creencias fundamentales que se rigen en el desarrollo y objetivos que ha planteado la empresa para llegar juntos como organización, se orienta en percepción que mide la identificación psicológica de un trabajador en su campo de trabajo, un buen desarrollo personal y organizacional como beneficio. Finalmente, la tercera dimensión comunicación organizacional hace referencia al tipo de desarrollo social en cómo se informan, a través de canales y formas de transmisión de datos, facilitando gestión y planeación de las empresas (Peralta, 2020).

En cuanto a los indicadores de la dimensión clima laboral, la participación de los trabajadores es la forma en cómo realizan sus actividades para brindar un beneficio a la organización, comprometiéndose con la empresa logrando causar aumento de la productividad, mejora de la moral y buenas relaciones (Altez, 2019). En el segundo indicador, la orientación que se refiere al poder de conocimiento de su área laboral, brinda apoyo a los trabajadores para encaminarlos a los objetivos y metas organizacionales (Fernández, 2019). Finalmente, el tercer indicador, el área de trabajo que es donde se desarrolla el clima organizacional, es el espacio físico donde se desarrollan las actividades de la empresa y ser adecuado y cómodo es importante para la satisfacción del trabajador (Barrera, 2022).

Continuando con los indicadores de la segunda dimensión, valores organizacionales, los principios morales se define como normas o reglas orientadas en el comportamiento de la persona donde sus acciones deben considerarse buenas (Cerpa, 2018). Continuando con el segundo indicador, las normas son reglas establecidas para las personas orientando su comportamiento, manteniendo el orden y mejorar la convivencia (Rincón, 2020). El tercer indicador la ética organizacional que se toman como reglas de conducta que orientan a las acciones logrando el respeto entre los trabajadores mejorando su entorno (Rioja, 2019).

Para finalizar la tercera dimensión, comunicación organizacional, se consideran varios indicadores. Los trabajos grupales, según Ayarza (2018), es una

estrategia de aprendizaje para que una tarea o actividad sea desarrollada con mayor facilidad y rapidez por dos o más personas, logrando un objetivo colectivo de manera eficiente. El segundo indicador, las dinámicas, según Balarezo (2018), determinadas técnicas motivadoras que permiten desarrollar aprendizajes complicados de lograr, promoviendo la integración de los miembros de la organización. El tercer indicador, los estímulos son objetos, eventos o acciones que incentivan a un empleado a mejorar su rendimiento y las relaciones interpersonales porque ayuda a la comunicación y relación efectiva en las empresas mejorando el ambiente en el área de labor (Miranda, 2019).

El desempeño laboral según Choi y Kim (2018), explican que se refleja en comportamientos de los empleados dentro de las organizaciones midiéndose por el rendimiento laboral que busca el desarrollo y validez de su trabajo. De tal manera, Hacker (2018) destaca el desempeño como el procesamiento de los conocimientos informativos que se relaciona con el comportamiento y modo de trabajo de los colaboradores por el nivel de rendimiento que realiza.

A su vez Tulcán (2019), indica que las pruebas del rendimiento permiten un desarrollo del personal contribuyendo al progreso en atributos de estilo de vida laboral. Brinda posibilidades para aumentar sus puntos fuertes, originando procesos de autoevaluación y un mejor desarrollo empresarial con su competitividad a nivel. La finalidad es desarrollar la concepción del rendimiento y analizar sus causas en el nivel de estilo de vida del empleado.

Según estudios para mejorar el rendimiento de los empleados consta de perspectivas que llevan a la acción dentro de los objetivos hasta su término de plan de ejecución y retroalimentación. Existen diferentes elementos tomados como dimensiones claves para el rendimiento de los trabajadores y que el desarrollo de sus actividades sea mejores, se tiene a la motivación, la responsabilidad y el liderazgo.

En cuanto a la primera dimensión de la variable de estudio, la motivación según Peiró (2020) es un método de ayuda para el personal en mantener el rendimiento activo siempre, logrando los procesos necesarios y así introducir acciones pertinentes para cumplir las metas y objetivos, para así zacear carencias de los operarios. En la segunda dimensión, la responsabilidad según Westreicher (2020) se requiere estudiar primero, la conciencia de cada trabajador, pues debe

obtener el desarrollo en capacidad de las tomas de decisiones acertadas sabiendo qué consecuencias puede traer lo que decide. Por último, en la tercera dimensión, el liderazgo, Docusign (2022) indicó la relación del liderazgo de algunas empresas que afirman que un buen liderato desarrolla un buen desempeño, a pesar de la existencia de los líderes con capacidades excepcionales, no asegura el éxito del equipo por los diferentes objetivos.

Continuando con los indicadores de la primera dimensión tenemos el reconocimiento es la peculiaridad de agradecer por la labor cumplida, se da por lo programa de incentivos donde su objetivo es la autorreflexión de los demás colaboradores en su desempeño (Tejada, 2020). Continuando con el segundo indicador tenemos el salario definiendo como retribución monetaria por el desarrollo de sus actividades laborales como prestación de servicios a una empresa (Carhuacusma, 2020). Así mismo para el tercer indicador las aspiraciones personales para Linares (2018) indica que es lo que busca el trabajador como profesional para crecer así como sus habilidades en la ejecución, experiencia y aptitudes.

Como siguiente indicador de la segunda dimensión se tiene, los valores que son cualidades que caracterizan por acciones positivas (Paredes, 2021). Así mismo tenemos el segundo indicador el empeño es la dedicación que le da un trabajador al realizar sus labores realmente puedan contribuir con alcanzar los objetivos establecidos (Delgado, 2018). Por consiguiente, para el tercer indicador la pro actividad que da la iniciativa en la adaptación de nuevas situaciones que se toman como oportunidades por medio de los logros alcanzados por parte de los colaboradores (Zevallos, 2019).

Finalmente se tiene el indicador aptitud de la tercera dimensión, para Osoreo (2020) es la habilidad para desarrollar una actividad de manera eficiente con una interacción proactiva de la institución con su entorno. Continuando con el segundo indicador organización, para Gonzales (2022) da entender que es la coordinación y gestión para el desarrollo de las tareas de forma ordenada siendo un conjunto de acciones y operaciones integradas de forma sistemática. Por consiguiente, en el tercer indicador habilidades, para Gallegos (2019), se basa en aptitudes que permiten desarrollar diferentes tareas logrando una buena estructura y desempeño organizacional.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada donde se reúnen datos numéricos obtenidos para la aplicación práctica de manera concreta, porque se puede desarrollar cómo objetivo que permita mejor observación, como soluciones a problemáticas ya que se aplica una encuesta en los trabajadores. El enfoque es cuantitativo, ya que su desarrollo permite reunir datos numéricos gracias a la aplicación de las encuestas, dando lugar a los cuadros estadísticos, como bien indica Galeano (2020), abarca en la objetividad del investigador hacia el hecho que investiga, lo cual incluye muchos aspectos principales de investigación como los análisis estadísticos.

Asimismo, de nivel correlacional, proporcionó información para la toma de decisiones, de este modo Marroquín (2018) indica que, este estudio analiza y determina si las variables tienen relación o grado de aceptación que existe entre las variables, no determina relación de causalidad.

Este estudio es de interés por lo que sucede en la realidad, por lo que intenta definir las relaciones sociales laborales actitudes conscientes, para captar, contextualizar e interpretativas en términos culturales organizacionales específicos los motivos básicos de diferentes áreas y grupos sociales que se desarrollan dentro de la organización.

3.1.2. Diseño de investigación

Este proyecto es de naturaleza no experimental con diseño transversal correlacional, Fernández, y Baptista (2019) está específicamente relacionado en obtener datos en una función a poder reconocer la problemática puesto que las variables es sometida a una prueba de medición de conexión entre ellas pero sin aplicar manipulación o intervención a las variables estudiadas, logrando revelar el grado de relación que se obtuvo las variables. Bajo la esencia y en qué cambia en relación entre ellas, logrando ver el nivel de modificación con el fin de conseguir resultados basados en la realidad actual. Por ello este estudio es una búsqueda empírica que no se puede controlar mayormente porque el desempeño es dependiente de la cultura y eso no se puede controlar.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Cultura organizacional

Según Frías (2019) indica que tiene vinculación de los trabajadores con tecnologías organizacionales, donde esta relación se observa en el modo de comportamiento de las personas, en sus valores, ideologías y ética morales predominantes.

Esta variable es la que se estudió para observar si influye en los colaboradores, para ello se evaluó el clima organizacional, valores organizacionales y la comunicación organizacional que son parte de un manejo de cultura.

Variable 2: Desempeño laboral

Según Gabini (2018) indica que se da a través de la productividad de las organizaciones ocasionadas por el desarrollo de cada trabajador en medición a su rendimiento que permite determinar el éxito de una entidad, un individuo u objetivos planificados.

Esta variable se analizó para ver si es influida por la variable cultura donde su desarrollo depende del nivel del desempeño de los colaboradores de las entidades financieras.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

En esta investigación la población se conforma por todos los colaboradores de las entidades financieras en Sullana en el 2023, de las cuales se han escogido a cinco, por percibirse en ellas un desempeño laboral deficiente. Por ello después de una observación analítica y comparada con el estudio censal de empleabilidad, la población fue establecida por 200 trabajadores de dichas entidades.

Criterios de inclusión: Trabajadores de entidades financieras.

Criterios de exclusión: Colaboradores que no brindan sus servicios dentro de las entidades financieras escogidas, que no se encuentren laborando.

3.3.2. Muestra

La muestra es el subconjunto de la población determinada que sea investigado a través de métodos y procedimientos, que posteriormente probarán hipótesis con alusión al tema (Galeano, 2020).

Para el presente proyecto, el volumen de la muestra, fue elaborado por la población encontrada en las entidades financieras según la cantidad de sus colaboradores actuales. El cálculo se realizó con la fórmula de población finita la cual dio como resultado 132 colaboradores.

3.3.3. Muestreo

El muestreo viene a ser decisivo en cualquier investigación, porque es parte de la selección elementos necesarios para la ejecución de un estudio en específico. (Baltés y Ralph, 2021). En este estudio se realizó el muestreo probabilístico aleatorio simple ya que la población a la que vamos a investigar se a tomado criterios de la población tiene que trabajar en financieras donde sea homogénea y así llevar a cabo el trabajo.

3.3.4. Unidad de análisis

Son los colaboradores de las diferentes áreas administrativas y funcionales de las entidades financieras.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Por lo que confiere a Gordon et al. (2020) detalla que, para realizar una investigación se debe recopilar y analizar datos relacionados a las variables estudiadas, sucesos, entornos, rangos y ámbitos que están implicadas en la investigación, se obtienen por la aplicación de instrumentos que deben ser comprobados en beneficiar el cumplimiento de los objetivos planteados.

Se empleó la técnica de la encuesta, el trabajo fomenta en mostrar el efecto existente entre las variables y mejorar así el rendimiento de los colaboradores de las entidades financieras para que eso mejore la calidad de servicio brindada a los clientes en recabar la opinión en preferencia y así mostrar un cambio en las diferentes áreas y actividades.

Se aplicó el instrumento que es un cuestionario conformada por 18 ítems donde son 9 para cada variable de estudio donde dentro de ellas existen 3 dimensiones, las cuales 3 para la comunicación organizacional y así medir como se relacionan a través de ella el personal, 3 para medir el involucramiento laboral y así ver que se motiva para que los trabajadores se desarrollen con eficiencia en su labores, y los otros 3 ítems restantes para medir el nivel satisfacción de ellos dentro de la empresa y su puesto obtenido manejado con su desarrollo, esto se da en la variable estudiada que es la cultura organizacional donde se determinara su

influencia en el desempeño quien también cuenta en 3 dimensiones. El instrumento fue sometido en la escala de Likert para ver un valor a las respuestas. Nunca (1), Casi nunca (2), Ocasionalmente (3), Casi siempre (4), Siempre (5). En la siguiente investigación presentada por (Laguna, 2017) señaló como es el instrumento de medición en la investigación cuantitativa. Así mismo, pertenece a un nivel de medición ordinal.

Los instrumentos fueron validados por tres expertos quienes tomaron en consideración los siguientes aspectos la coherencia entre la dimensión y el indicador, cohesión entre indicador e ítem, las alternativas de respuesta deben tener relación con el ítem y la redacción es clara y precisa todo esto es por la relación del modo de medición. Además, se utilizó una matriz para valorar la congruencia entre variables, dimensiones, indicadores, ítems y opciones de respuesta.

Asimismo, se realizó una prueba piloto del 10% de la población, la cual fue aplicada a 14 colaboradores de las entidades financieras para luego conseguir una base de datos que fue insertada al programa IBM SPSS Statistics para hallar el coeficiente Alfa de Cronbach.

Para realizar el estudio de la fiabilidad de la solución de forma estadística aplicada se determinó mediante el coeficiente de Cronbach lo que va a garantizar la consistencia interna de la herramienta. Por lo tanto, el resultado debe estar situado entre 0.5 y 0.8 para una confiabilidad moderada porque proporciona mediciones a largo plazo indicando confianza en el resultado de la prueba (Fernández y Baptista, 2019).

De lo aplicado se encontró que para la variable cultura organizacional donde estuvo contemplada (1, 2, 3, 4, 5, 6) ítems el resultado de confiabilidad es de 0.709 lo cual se trabajó, esto nos da a entender que el trabajo es aplicable como en SPSS nos muestra. También para la variable desempeño laboral donde estuvo contemplada (7, 8, 9, 10, 11, 12) ítems el resultado de confiabilidad es de 0.893 lo cual se trabajó, esto nos da a entender que el trabajo es aplicable como en SPSS nos indica.

3.5 Procedimientos

En cuanto al desarrollo de las encuestas previamente validadas por 3 expertos se desarrollara en modalidad virtual, mediante en ella se les explicará la

razón del cuestionario a ejecutar con su objetivo según la investigación a tratar de nuestras variables.

Por lo consiguiente del enjuiciamiento de los datos recolectados en cuanto a tablas de las respuestas de los colaboradores se efectuó con el programa software IBM SPSS Statistics v.2 de forma que permita el entendimiento y desarrollo de ésta y así se pudo llegar a un resultado final respondiendo a nuestra finalidad de encontrar qué relación existe entre las variables.

3.6 Método de análisis de datos

Por ello primero, se ejecutó la estadística descriptiva para el reconocimiento de las cuestiones del problema que se desarrolla. Los estadísticos serán calculados a través del programa de método estadístico SPSS descriptivo.

La argumentación de esta investigación se fundamenta en el problema sobre las relaciones entre los empleados de cómo es su cultura con ello y su nivel de desempeño con ellos con su labores, dado que depende de cómo se sienten para que su labores se desarrollen con eficacia, por ello la investigación que realizamos es con el fin de realizar propuestas que conlleven a mejorar la efectividad en el trabajo y aumento de rentabilidad en la entidad financiera.

Por consiguiente, una vez obtenido los resultados de la investigación se dio paso a responder la influencia entre las variables en el desarrollo de sus tareas para así brindar a los clientes, todo tipo de ayuda que necesita y una buena atención, orientación sobre determinados aspectos y lograr así conseguir buenos resultados posibles, siendo primordial por lo propuesto en la investigación.

3.7 Aspectos éticos

Para Peralta (2020) indica que los aspectos éticos necesitan ser analizados por el comité de ética que enuncia de acuerdo en preservar los derechos de las personas basándose en tres aspectos fundamentales la confidencialidad, Veracidad e Integridad. El estudio de la investigación sostiene los aspectos éticos y normativos basados, de tal manera se siguió minuciosamente la norma APA en la estructura del texto, como las citas y bibliografía. A fin de comprobar la autenticidad de la información anexada por la autora, se hizo uso de la herramienta Turnitin.

IV. RESULTADOS

4.1. Informe de aplicación del cuestionario

En este capítulo, se exponen los resultados logrados mediante la aplicación de una encuesta dirigida a 14 colaboradores de las entidades financieras de Sullana. A continuación, se detallan los resultados descriptivos para cada objetivo específico y el objetivo general, además de evaluar el nivel de correlación entre las variables abordadas en esta investigación.

4.1.1. Objetivo específico 1

Establecer el vínculo entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores en las entidades financieras.

Tabla 01. *Resultados descriptivos de clima organizacional*

Clima organizacional	Escala de alternativas											
	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(Σ)						
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1. Recomendamos a tu organización como un buen lugar para trabajar.	0	0	0	0	7	50,0	4	28,6	3	21,4	14	100%
2. Los líderes de la empresa promueven capacitación, confianza, comunicación que se necesita.	0	0	0	0	3	21,4	10	71,4	1	7,1	14	100%
3. El ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional en normas éticas y valores de la entidad.	0	0	0	0	4	28,6	5	35,7	5	35,7	14	100%

Se logra observar sobre el clima organizacional, que el 21.4% de los encuestados expresaron que siempre el área de trabajo es buena para trabajar y un 50% expresa que solo a veces, mientras el 7.1% de los encuestados expresaron que siempre la participación de los líderes promueven al trabajador confianza y comunicación; mientras que el 71.4% expresa que casi siempre y solo un 21.4%, a veces; así mismo el 35.7% de los encuestados expresaron que siempre el cumplimiento de la filosofía se refleja para obtener mejores resultados con una buena orientación; mientras que el 35.7% expresa que Casi siempre y solo un 28.6%, a veces.

Continuando con los resultados de la Tabla 02, los cuales reflejan cómo los colaboradores encuestados de las entidades financieras toman como un aspecto de influencia el clima laboral con su desempeño en realizar sus tareas dentro de las agencias donde pueden ser afectados por la falta de una buena área de trabajo, poca productividad del personal y una mala orientación de las áreas de trabajo. Para mejorar estas situaciones donde los colaboradores han considerado que el clima en las entidades no es buena, se debe manejar mejor las relaciones entre áreas, implementar un panel y plan explicativo sobre las áreas de trabajo, junto a capacitaciones, como tener un plan de trabajo, al cual se le dé cumplimiento para garantizar productividad en los trabajadores.

Contrastación de la Hipótesis específica 1: Existe vinculación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras.

Tabla 02. Prueba de correlación de Spearman: Clima organizacional y Desempeño laboral

Rho de Spearman			V1D1=	Clima	V2=
			organizacional		Desempeño
					laboral
V1D1=	Clima	Coeficiente de correlación	1,000		0,272
		Sig. (bilateral)	.		,332
		N	14		14
V2=	Desempeño	Coeficiente de correlación	0.272		1,000
		Sig. (bilateral)	,332		.
		N	14		14

Al analizar la tabla 03, se encuentra que la sig = 0,332, induciendo así que está por encima de 0,05 por esa razón de manera estadísticamente se logra llegar a la conclusión que es una correlación positiva moderada, es decir que existe relación significativa entre clima organizacional y la variable 2. En consecuencia, se acepta la H1 (hipótesis alterna).

4.1.2. Objetivo específico 2

Identificar la conexión entre los valores organizacionales y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras.

Tabla 03. Resultados descriptivos de valores organizacionales

Valores organizacionales	Escala de alternativas											
	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(Σ)	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
4. Los valores éticos de la organización se encuentran alineados con lo que tú consideras importante en tu vida	0	0	0	0	3	21,4	11	78,6	0	0	14	100%
5. Existe conocimiento de la misión, visión y valores en la empresa	0	0	0	0	3	21,4	10	71,4	1	7,1	14	100%
6. Existen oportunidades de progresar en la empresa con igualdad de condiciones para todos los colaboradores	0	0	0	0	1	7,1	9	64,3	4	28,6	14	100%

Se logra observar en cuanto a los valores organizacionales, se encontraron los siguientes resultados el 78.6% de los encuestados expresaron que casi siempre se rigen a comportamiento personal de cada colaborador con los valores de la entidad y solo un 21.4% a veces, donde el 7.1% de los encuestados expresaron que casi siempre la empresa da a conocer su filosofía a los colaboradores y solo un 21.4% A veces; así mismo el 26.8% de los encuestados expresaron que siempre regulan mecanismos de igualdad para el desarrollo del personal; mientras que el

64.3% expresa que casi siempre y solo un 7.1% A veces que no dan igualdad de oportunidades creando favoritismo de los jefes con algunos colaboradores.

Continuando con los resultados de la Tabla 03, donde refleja los retos para trabajar y respetar los valores organizacionales y el desempeño laboral de las entidades financieras, de acuerdo al criterio de los colaboradores encuestados. Este desafío se atribuye a la falta de moral a la hora de competir por bonos, ética organizacional por no respetar y sancionar en algunos casos sobre competencia desleal entre los colaboradores, y la falta de cumplimiento de normas que rigen las entidades siempre al brindar atención al cliente, por ello para mejorar esta situación se plantea implementar criterios claro para la modalidad de trabajo de los colaboradores en competencia, evaluación continua de los colaboradores en base a sus funciones, crear mecanismos de control sobre acciones inadecuadas aplicando sanciones inmediatas.

Contrastación de la Hipótesis específica 02: Existe relación significativa entre los valores organizacionales y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras.

Tabla 04. Prueba de correlación de Spearman: Valores organizacionales y Desempeño laboral.

Rho de Spearman			V1D2=	Valores	V2=
			organizacionales		Desempeño
					o laboral
V1D2=	Valores	Coeficiente de correlación	1,000		0,267
organizacional		Sig. (bilateral)	.		,357
s		N	14		14
V2=	Desempeño	Coeficiente de correlación	0.267		1,000
laboral		Sig. (bilateral)	,357		.
		N	14		14

Al observar la tabla 04, encontramos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,357, induciendo así que está por encima de 0,05 por esa razón de manera estadísticamente se logra llegar a la conclusión que es una correlación positiva moderada, es decir que existe relación significativa entre los valores organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidades financieras, Sullana 2023. En consecuencia, se acepta la H1 (hipótesis alterna).

4.1.3. Objetivo específico 3

Definir la relación entre comunicación organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras.

Tabla 05. Resultados descriptivos de comunicación organizacional

Comunicación organizacional	Escala de alternativas											
	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(Σ)						
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
7. Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	0	0	0	0	1	7,1	9	64,3	4	28,6	14	100%
8. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	0	0	0	0	3	21,4	11	78,6	0	0	14	100%
9. Cree que en la empresa fomenta el compañerismo, actividades grupales y la unión entre los trabajadores	0	0	0	0	5	35,7	5	35,7	4	28,6	14	100%

En la Tabla 05; se logra observar en los resultados sobre el comunicación organizacional donde el 28.6% de los encuestados expresaron que siempre incentivan el compañerismo e unión y así mejorar el comportamiento del personal y solo un 35.7% a veces, del 28.6% de los encuestados expresaron que siempre cuentan acceso a información y solo un 7.1% a veces tiene disponibilidad de obtener información de las promociones de manera inmediata. Así mismo el 78.6% de los encuestados expresaron que casi siempre incentivan trabajo en grupo y realización de tareas con apoyo entre los colaboradores y solo un 21.4% A veces.

Continuando con los resultados de la Tabla 07 donde refleja los retos para trabajar la comunicación entre las áreas y el desempeño laboral de las entidades financieras, de acuerdo al criterio de los colaboradores encuestados. Este desafío se atribuye a la falta de participación de los trabajadores en cuando necesitan ayuda e información, mejora de la transición de datos, estímulos como el trabajo en equipo y mejorar las relaciones personales, como el desarrollo de actividades de las áreas por vinculación entre ellas para llevar a cabo los desembolsos, por ello para mejorar esta situación se plantea implementar cuentas con acceso de información necesaria a todo el personal, reuniones entre las áreas para aclarar dudas y consultas, salidas para fomentar el compañerismo.

Contrastación de la Hipótesis específica 3: Existe conexión significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras.

Tabla 06. Prueba de correlación de Spearman: Comunicación organizacional y Desempeño laboral

Rho de Spearman		V1D3=	V2=
		Comunicación	Desempeño
		organizacional	laboral
V1D3=	Coeficiente de correlación	1,000	,542
Comunicación	Sig. (bilateral)	.	,375
organizacional	N	14	14
V2= Desempeño	Coeficiente de correlación	,542	1,000
laboral	Sig. (bilateral)	,375	.
	N	14	14

Analizando la tabla 06, hallamos el coeficiente de correlación de Spearman es 0,375, induciendo así que está por encima de 0,05 por esa razón de manera estadísticamente se logra llegar a la conclusión que es una correlación positiva moderada, por lo tanto existe vinculación significativa entre la comunicación

organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidades financieras, Sullana 2023. En consecuencia, se acepta la H1 (hipótesis alterna).

Objetivo general: Determinar la relación entre la cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras, Sullana, 2023.

Tabla 07.

Relación de las variables mediante prueba de Normalidad

	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1= Cultura Organizacional	,713	14	,147
V2= Desempeño laboral	,684	14	,142

Observando tabla 07, se revisó la prueba de normalidad, se aplica Shapiro – Wilk donde la muestra es menor a 50, n=14; basándose en la variable Cultura organizacional, el nivel de significancia obtenido es de 0.147 y la variable Desempeño laboral es de 0.142, indicando así que estos datos son paramétricos y sigue una distribución normal.

Contrastación de la Hipótesis general: Existe una relación directa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras, Sullana, 2023.

Tabla 08.

Prueba de correlación de Spearman: Cultura organizacional y Desempeño laboral

Rho de Spearman

			V1=	Cultura	V2=
			organizacional		Desempeño
					laboral
V1=	Cultura	Coeficiente de correlación	1,000		0,278
		Sig. (bilateral)	.		,335
		N	14		14
V2=	Desempeño	Coeficiente de correlación	0.278		1,000
		Sig. (bilateral)	,335		.
		N	14		14

Al observar la tabla 08, encontramos que existe una correlación de Spearman positiva moderada de 0,335, es decir es un valor superior a 0,05 por lo cual se puede indicar que la cultura organizacional tiene relación significativa con el desempeño laboral. En consecuencia, se acepta la H1 (hipótesis alterna).

V. DISCUSIÓN

Respecto al primer objetivo específico, *establecer la vinculación del clima organizacional y el desempeño laboral* en el análisis descriptivo del clima laboral se evidencia que el 28.6% de los encuestados consideran que casi siempre en las entidades financieras el clima es adecuado como un buen lugar para desarrollar sus actividades y el 71.4% de los encuestados considera que casi siempre se tiene capacitaciones y apoyo por parte de los líderes, repercutiendo en el rendimiento laboral. Estos resultados concuerdan con una de las conclusiones de Balkar (2019) quien en su investigación reveló la relación entre el clima Laboral y el desempeño de los colaboradores como algo significativo donde existe relación moderada. Del mismo modo Meza (2019) presenta en su análisis que la dimensión Clima organizacional, fue muy favorable porque se tomó como un aspecto que influye para mejora o en otros casos lo contrario, porque se da a base de emociones donde los logros de la empresa tienen estrategias y si no existe la comodidad para sus trabajadores no será beneficioso.

Teniendo en cuenta a los colaboradores, quienes manifestaron en el cuestionario que el clima laboral no siempre es el adecuado y cómodo para el desarrollo de sus labores, dando a entender que las relaciones y trato no son de manera equitativa. Por lo que es necesario considerar mejoras en esta dimensión pues las entidades con esta falla no tendrán un desempeño óptimo y no podrán conseguir los objetivos trazados al no brindar comodidad a sus colaboradores.

Posteriormente a los hallazgos encontrados, se constataron en la primera hipótesis específica: existe vinculación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras. Los resultados de la correlación muestran que el clima si esta significativamente relacionado con el desempeño laboral ($r= 0,278$ y $\text{sig.}>0,05$), y al ser mayor se encuentra relación directa moderada, lo que conlleva a aceptar la hipótesis. Es decir que las entidades financieras mejorando el clima laboral le permite al trabajador desarrollarse dentro de la empresa, capacitarse y estar en un ambiente armónico para realizar sus labores, sintiéndose satisfecho por sus logros dando cumplimiento a sus responsabilidades y por ende aumentado su desempeño.

Asimismo, para el segundo objetivo específico *Identificar la conexión entre los valores organizacionales y el desempeño laboral* sobre la dimensión valores organizacionales se evidencia que el 78.6% de los encuestados consideran que casi siempre la empresa alinea los valores a los objetivos del colaborador y el 71.4% de los encuestados considera que casi siempre tiene conocimiento sobre los valores de la empresa, lo que repercute en el bajo desempeño laboral. Ante lo mencionado, Navarro (2019) indica en su investigación que los valores influyen en mejorar el proceso del trabajo como competencia y la importancia de una gestión en la organización que garantiza un desempeño laboral óptimo. Asimismo Jiménez (2022) quien afirma que existe una relación positiva entre la dimensión y variable, gracias a su análisis que sitúa la relación en una escala entre el 0,2 a 0, 4, de medición en realización de trabajos de sus empleados lo cual indica que los valores influyen en un grado bajo en el desempeño.

Este resultado “hasta cierta medida representa una fortaleza para las entidades”, pues mayormente se percibe que tienen valores organizacionales bien planteados y respetados, pero no hay descartar a los colaboradores que perciben que no siempre es así, sobre todo en la poca importancia que le dan a sus principios personales y falta de conocimiento respecto a los valores de la empresa.

En tal sentido se acepta la hipótesis específica 2: existe conexión entre valores organizacionales y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras, el coeficiente de correlación ($r= 0,267$ y $\text{sig.}>0,05$), indicando que los valores se relaciona en forma significativa con el desempeño laboral. Esto se da porque el personal no posee un alto nivel de preparación en las tareas a realizar y solo permanecen en la empresa por la necesidad de mantener un puesto de trabajo donde se ve afectado su nivel de responsabilidad y valores, dado que no están satisfechos y realizan sus tareas por exigencias de jefes inmediatos, por lo cual si mejoramos los valores fomentado e incentivando con exigencias internas y externas, también mejora el desempeño laboral en las entidades financieras. Por lo consiguiente, Mena (2021), en su estudio determina que el clima es primordial cuando existe mucha competencia en el mercado, por ello se debe implementar como herramienta, porque se logra obtener un desempeño positivo para la empresa.

Respecto al tercer objetivo específico: definir la conexión entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras en el análisis descriptivo comunicación organizacional se evidencia que el 78.6% de los encuestados consideran que casi siempre se realiza con efectividad los modos de comunicación entre las diversas oficinas colaborando entre ellas y 64.3% de los encuestados considera que casi siempre cuentan con accesibilidad a información para cumplir con su trabajo, lo cual logra trascender en el desempeño laboral. Se considero a Peña (2022) quien afirma en su investigación que se debe mejorar la comunicación asertiva de la organización aplicando métodos, tratando constantemente de incentivar el compañerismo. Por otro lado Ortiz y Palma (2019) determina que el grado de correlación entre la dimensión comunicación organizacional y el desempeño, no es perfecta ya que los resultados de su análisis arrojaron un 0.281 en la escala por lo que define la comunicación como una herramienta que influye el desempeño por el método de transmisión de datos es inmediata al lograr una comunicación asertiva y clara.

Esta dimensión ha sido la mejor evaluada y tomada como importante por los colaboradores de las entidades financieras, lo que favorece la verificación de lo planeado, porque así todos trabajaran en unión y aseguran el cumplimiento de las metas porque siguen el mismo objetivo.

Posteriormente a los hallazgos encontrados, se constataron en la tercera hipótesis específica: existe conexión entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras. Los resultados de correlación indican que la comunicación se relaciona de forma significativa con el desempeño ($r= 0,375$ y sig. $<0,05$), y el signo positivo del coeficiente indica que hay una relación directa, lo que lleva a aceptar la hipótesis específica 3. Es decir que las entidades financieras mejorando la comunicación organizacional le permite al colaborador obtener seguridad y confianza en el desarrollo de sus tareas, por la colaboración de las diferentes áreas, que se crea al mejorar la comunicación, sintiéndose satisfechos y cómodos por la buena relaciones personales entre los trabajadores y por ende aumenta el desempeño. Para Peña (2022), concuerda que mejorando la comunicación organizacional influirá en el nivel de rendimiento del trabajador, determinándose muy esencial en

toda organización, por ello se plantea estrategias para poder encaminarlos con los objetivos y propuestos por la entidad, para que se cumplan se debe utilizar los medios adecuados para la filtración del mensaje, lo cual genera seguridad en el colaborador al momento de realizar sus labores.

Esta investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras, Sullana, 2023. Considerando a Shah, (2019) define la cultura organizacional como una materialización en forma compartida, reconocida llamada filosofía empresarial, influenciando los valores, normas y comportamiento del trabajador logrando afectar la comodidad y confianza de los empleados en el área de trabajo. A su vez Frías (2019) indica que la cultura se encuentra en vinculación de los trabajadores con tecnologías organizacionales, donde esta relación se observa en el modo de comportamiento de las personas, en sus valores, ideologías y ética moral predominantes. De esta manera la cultura organizacional es relevante, ya que representa estabilidad para sus empleados y control en el área de trabajo, relacionado con los miembros que forman parte de un ambiente de trabajo estable y controlado, en el que no hay variación de quién está establecido o aceptado, para desarrollar comunicación (Cancino et al., 2022).

Asimismo el desempeño se define como el resultado de la productividad de las organizaciones ocasionadas por el desarrollo de cada trabajador en medición a su rendimiento que permite determinar el éxito de una entidad, un individuo u objetivos planificados (Gabini, 2018). Del mismo modo Choi y Kim (2018), explican que se refleja en comportamientos de los empleados dentro de las organizaciones midiéndose por el rendimiento laboral que busca el desarrollo y validez de su trabajo.

Teniendo en cuenta los estudios previos manifiestan una correlación entre las variables, las entidades financieras de Sullana presentan mal desarrollo y percepciones en su filosofía cultural organizacional como expresan los colaboradores encuestados, mostrando así debilidad por el mal manejo en lo que se tiene que trabajar para mejorar los resultados reflejados en el cuestionario.

En tal sentido, de acuerdo a la investigación se acepta la hipótesis general: existe una relación directa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras, Sullana, 2023, donde existe una correlación de Spearman positiva moderada de 0,335, es decir es un valor superior a 0,05 por lo cual se puede indicar que la cultura organizacional tiene relación significativa con el desempeño laboral. Por lo tanto en las entidades financieras se hace necesario trabajar la cultura organizacional y el desempeño laboral con la finalidad de aumentar la rentabilidad esperada.

VI. CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras, Sullana 2023. Siendo los resultados de la correlación ($r= 0,278$ y $\text{sig.}>0,05$) mostrando una influencia débil. Además, demuestra que el ambiente laboral no es totalmente el adecuado para los colaboradores repercutiendo en el rendimiento laboral.
2. Se ha establecido que existe relación significativa entre los valores organizacionales y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras, Sullana 2023. Los datos dan a conocer los resultados de la correlación ($r= 0,267$ y $\text{sig.}>0,05$) que muestra una influencia significativa débil. Demostrando así que los valores organizacionales no son aplicados por los colaboradores, lo cual influye en el bajo desempeño laboral.
3. Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras, Sullana 2023. Los datos revelan los resultados de la correlación ($r= 0,375$ y $\text{sig.}<0,05$) donde muestran una influencia significativa débil. Demostrando así que la comunicación organizacional no es buena para la facilidad de transición de datos de los colaboradores, lo cual logra trascender en el desempeño laboral.
4. Se evidencia que existe una relación significativa entre la cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras, Sullana 2023. Con los datos, de la prueba de significancia de Spearman un valor de $0,335$, es decir es un valor superior a $0,05$. Por lo tanto en las entidades financieras no se trabaja adecuadamente la cultura organizacional ni el desempeño laboral es el deseado lo que repercute en la rentabilidad.

VII. RECOMENDACIONES

1. Los líderes deben mejorar el ambiente de trabajo realizando actividades grupales y planteamiento de estrategias y políticas enfocadas, escuchando a todos los colaboradores integrando a su fuerza externa promotora, fomentando la comodidad, el compañerismo y la participación pro activa de los empleados para que sientan satisfacción de su puesto de trabajo dentro de la entidad.
2. Los gerentes deben implementar un plan normativo y control en seguimiento con charlas donde se exponga y refuercen los valores y la filosofía de los colaboradores para su cumplimiento obligatorio; desarrollando un modelo de control del personal en cumplimiento de sus metas y valores éticos, creando una competencia para los bonos de manera lícita y como incentivo ofrecer una línea de carrera.
3. Los jefes inmediatos de cada área deben establecer un nivel óptimo en actualizaciones de base de datos de los clientes y modelos de comunicación para consultas de créditos; así informar de manera inmediata si está dentro de la ventana comercial, realizando asesoría y seguimiento adecuado para lograr el desembolso.
4. Los gerentes de agencia deben impulsar la capacitación constante y desarrollar herramientas para informar, difundir e impregnar la filosofía empresarial de manera que los colaboradores desarrollen su sentido de pertenencia; a la vez hacer seguimiento al colaborador en cada área y así lograr mejorar su competencia y desempeño, fortaleciendo la calidad de trato al cliente, a través de un trabajo sinérgico en busca de la rentabilidad esperada.

REFERENCIAS

- Augusto, R. (2020). Innovación financiera de cultura organizacional de tendencia a necesidad para las empresas. *Dinero*.
<https://www.dinero.com/empresas/articulo/como-aplicar-la-innovacion-financiera-a-las-empresasl001/282073>
- Aliaga, IM, Minaya, ZR & Palomino Arellano (2023). La cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral: revisión aplicada [Trabajo de suficiencia profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, Universidad de Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/18175>
- Altez (2019). Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Arias (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Enfoques Consulting. https://doi.org/file:///C:/Users/user/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (06 de 2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa, Perú: Enfoques Consulting EIRL http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%c3%b1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Ariani (2023). View of exploring relationship of job satisfaction, organizational culture, and employee performance in small medium enterprise. <https://www.openaccesssojs.com/JBReview/article/view/876/440>
- Armneteros (2017). Vista de Instrumento de evaluación de la cultura organizacional. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/37524/41117>
- Ayarza (2018). La comunicación organizacional y su influencia en el clima organizacional de los operarios de industrias San Miguel. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624207/A_YARZA_RA.pdf?sequence=9&isAllowed=y

- Balcar, B. (2017). Las Relaciones entre el Clima Organizacional, el Comportamiento Innovador y el Desempeño Laboral de los Docentes. <https://doi.org/10.15345/iojes.2015.02.007>.
- Balarezo (2019). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Carayannis, Varblane, & Roolaht, T. (2012). Innovation systems in small catching-up economies. <http://file:///C:/Users/sulla/Downloads/Revista-internacional-de-revisin-comercial-profesional.pdf>
- Carhuacusma, (2020). Motivación laboral en trabajadores de la empresa Contratistas Generales C&B S.R.L. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10505/2/IV_FHU_501_TE_Carhuacusma_Chavez_2021.pdf
- Campos (2022). Satisfacción del cliente externo en las entidades financieras profesional mejorando el desempeño. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/5217/521758012009/html/>
- Carrillo. P. (2019). Escala para medir tipos de cultura organizacional: Construcción y propiedades psicométricas. <https://pubs.aip.org/aip/acp/issue/2523/1>
- Cancino (2023). Exploring relationship of job satisfaction, organizatonal culture, and employee performance in small medium enterprise. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/99681/83124>
- Cortez Quezada, M., & Maira Salcedo, M. P. (2019). *Desarrollo de instrumentos de evaluación*. Instituto Nacional para la evaluación de la educación. DOI: 10.1109/ColComCon.2018.8466338
- Delgado (2019). Cultura organizacional y responsabilidad social empresarial: un enfoque correlacional. <https://hdl.handle.net/11537/10965>
- Fernández y Baptista (2019). La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del hospital <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2284/Tesis%20de%20Hern%C3%A1ndez%20D%C3%ADaz%20Zhenia%20Magaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández (2019). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la dirección subregional de salud cutervo.

- <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8060/Fern%C3%A1ndez%20Lucano%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Frias (2019). La cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazan agencia Moyobamba. <https://hdl.handle.net/20.500.14292/1832>
- Galeano (2020). Cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Tournavista, 2020. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5403>
- Gallegos (2019). La influencia de los estilos de liderazgo en la satisfacción organizacional. https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1717/2016_MAODP_16-2_06_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Getao, K. W., & Wausi, A. N. (2009). Organizational cultural dynamics and information and communication technology adaptation in a developing country. <https://doi.org/10.1002/itdj.20112>
- Gordon (2020). Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Túcume – 2020. https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9995/Dami%C3%A1n_Valdera_y_Urbina_Ze%C3%B1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gonzales (2022). Liderazgo organizacional y trabajo en equipo en una agencia bancaria de lima. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3620/1%20TESIS%20GONZALES%20VELASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hacker (2017). La cultura organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores en la oficina del banco de crédito del Perú – bcp agencia Arequipa. https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10377/Tesis_CulturaOrganizacional_Desempe%C3%B1oLaboral_BancoCr%C3%A9dito-BCP_agencia.Umacollo_Arequipa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hernández & Mendoza T. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill educación.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández, Z. M. (2019). La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylamp, Chiclayo. Tesis Pregrado, Universidad Señor de Sipán.
<http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/2284>
- Hurtado, A. (2023). Cultura organizacional y compromiso: Efectos indirectos de la experiencia de marca empleadora.
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85099912813&origin=resultslist&zone=contextBox>
- Ibarra-Michel, J. P., Velarde-Valdez, M., Olmos-Martínez, E., & Santillan-Nuñez, M. A. (2019). Evaluación de la cultura organizacional en empresas hoteleras sostenibles. <https://doi.org/10.14198/inturi2019.17.04>
- Jorge, C. (2018). Clima laboral y desempeño organizacional en los colaboradores del área de producción en la Empresa KFC.
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/899>
- Lai (2020). Vista de Cultura política, cultura organizacional y liderazgo gerencial desde la perspectiva de la complejidad.
https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/cultura_politica_cultura_organizacion_y_liderazgo_gerencial_desde_la_perspectiva_de_la_complejidad/2719
- Linares, (2018). Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares_MJS.pdf?sequence=1
- López, A. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>
- Lorrén, N. (2018). Cultura organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Inproconsa S.A.C. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3558>
- Maslow A. (1943). Theory of Human Motivation.
<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=3t85DAAAQBAJ&oi=fnd>

&pg=PA55&dq=Maslow+AH.(1943).+Theory+of+Human+Motivation&ots=i
TQ9qznl7J&sig=VE-ENdZ_8-YHG0sOaS1aB-
4lZm0#v=onepage&q=Maslow%20AH.%20(1943).%20Theory%20of%20H
uman%20Motivation&f=false

- Marulanda, C., López, L., & Cruz, G. (2018). La Cultura Organizacional, Factor Clave para la Transferencia de Conocimiento en los Centros de Investigación. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642018000600245>
- Marroquin (2018). Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa minera de Ica. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/4276>
- Mena (2021). Diagnóstico de la cultura organizacional y el desempeño laboral. Caso: INSELMED. Quito, 2020. <http://hdl.handle.net/10644/7761>
- Mino (2019). Cultura organizacional y desempeño laboral del personal administrativo del banco de la nación – provincia de Abancay. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5721/PMGP00050T92.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Miranda (2019). Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/827/MIRANDA%20CUBAS%2C%20FRANCISCO%20HUMBERTO%20y%20PASTOR%20NANFU%C3%91AY%2C%20PAOLA%20DEL%20MILAGRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- M. Usman. (2020). Influencia de la motivación intrínseca y la cultura organizacional en el compromiso afectivo en empresas familiares: controles formales e informales como mediadores. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/99681/83124>
- Naranjo-Valencia, J. C., Jiménez-Jiménez, D., & Sanz-Valle, R. (2018). Studying the links between organizational culture, innovation, and performance in Spanish companies. <https://doi.org/10.1016/j.rlp.2015.09.009>
- Naranjo-Valencia, J. C., & Calderón-Hernández, G. (2018). Construyendo una cultura de innovación. Una propuesta de transformación cultural. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.12.005>
- Oscoco, H. (2019). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital.

<https://docplayer.es/48076022-Gestion-del-talento-humano-y-su-relacion-con-el-desempeno-laboral-municipalidad-distrital-de-pacucha-andahuaylas-apurimac-2014.html>

- Osores (2019). Liderazgo organizacional y productividad laboral en los trabajadores de CMAC Huancayo S.A. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8381/3/IV_FCE_308_TI_Osores_Barja_2021.pdf
- Paredes (2021). Responsabilidad Social Empresarial y Clima Organizacional en las PYMES de Guayaquil. <https://doi.org/10.24265/igpp.2021.v8n1.02>
- Pesantes (2020). Propuesta de mejora de cultura, clima laboral y liderazgo para establecer la integridad organizacional en la empresa Emtralam S.A.C. Lambayeque, Chiclayo 2013. Tesis Pregrado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/630>
- Petrilli - Cambambia, P. A., Juárez-Hernández, L. G., & Herrera-Meza, S. R. (2022). Cultura organizacional para el desarrollo social sostenible en microempresas. https://doi.org/10.26754/ojs_ried/ijds.659
- Pérez (2019). Cultura Organizacional: Algunas Reflexiones a la Luz de los Nuevos Retos. <https://doi.org/10.31876/revista.v14i46.10529>
- Pérez. (2021). Influencia de la cultura organizacional de las unidades de enfermería en la intención de permanencia y las conductas de ciudadanía: un estudio multimuestra científico, universidad nacional de educación a distancia (uned), España, Departamento de Psicología Social y de las Organizaciones, España. DOI: 10.1007/s10994-022-06226-4
- Ramírez, J. L. M. (2020). Impacto de factores del desarrollo cultural organizacional, en la rentabilidad empresarial. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/213/2131272010/html/>
- Ramirez, F. A., Madríz Rodríguez, D. A., Bravo Valero, A. J., Ugueto Maldonado, M. G., & Sierra Parada, M. (2020). La cultura organizacional en las microempresas manufactureras del Estado Táchira, Venezuela. https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/6938/Gesti%C3%B3n_log%C3%ADstica_en_las_microempresas.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Revista venezolana de gerencia (2022). Cultura Organizacional y Gestión de la Calidad en una Empresa del Estado venezolano. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842006000100005
- Revista Empresarial & Laboral. (2018). Innovación financiera para pequeñas y medianas empresas. <https://revistaempresarial.com/empresas/pymes-empresas/inversion/innovacion-financiera-para-pequenas-y-medianas-empresas/>
- Rivera (2019) Análisis financiero de la ferretería Nieto SAC, para determinar el correcto uso de su capital de trabajo 2011 – 2012”, https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7208/Garc%C3%ADa%20Alb%C3%BAjar%20Mar%C3%ADa%20De%20Los%20%C3%81ngeles_.pdf?sequence=6
- Rincón (2020). Valores organizacionales, gestión de recursos humanos y sostenibilidad en empresas de economía social. <https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/10101/rincon-roldan-tesis-20-21.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, E. (2018). Los cuatro pilares de la innovación financiera. <https://blog.cobiscorp.com/cuatro-pilares-innovacion-financiera>
- Rodríguez Moreno, D. C., & Torres Niño, N. C. (2019). La gestión humana en entidades financieras y de seguros. <https://doi.org/10.18566/puente.v10n1.a07>
- Salcedo, I., & Romero, J. J. (2018). Cultura Organizacional y Gestión de la Calidad en una Empresa del Estado venezolano. Recuperado de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842006000100005
- Salgado (2018). Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/98758027-def1-4066-b958-6653ffc9ec1/content>

- Solarte, C. M., Solarte, M. L., & Barahona, J. F. (2019). Cultura organizacional e innovación en la orientación al mercado de empresas familiares de Pasto. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.1725>
- Schuldt, K. S., & Gomes, G. (2020). Influence of organizational culture on the environments of innovation and organizational performance. <https://doi.org/10.1590/0104-530x4571-20>
- Tamayo, C. (2023). La cultura organizacional y su gestión desde un enfoque estratégico una revisión bibliográfica, análisis y valoraciones. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/123/1231854010/1231854010.pdf>
- Tejada, (2020). Motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una municipalidad distrital de Arequipa. <https://repositorio.ucsp.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/b2905821-7355-423f-9bbf-f24cb7f4761d/content>
- Trejo, A. (2017). Crecimiento económico e industrialización en la agenda 2030: Perspectivas para México. *Problemas del Desarrollo*, 48(188), 83-111. <https://doi.org/10.1016/j.rpd.2017.01.005>
- Westreicher. G. (2020). View of linking transformational leadership to organizational learning culture and employee performance: The mediation-moderation model. <https://www.openaccessojs.com/JBReview/article/view/1229/474>
- Web y Empresas (2022). Visualização de Las tres dimensiones de la cultura organizacional. <https://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2015/article/view/170/166>
- Villacrés, A. (2018). *La eficiencia operativa y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA limitada*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/20857>
- Zevallos (2019). “La responsabilidad social empresarial y su relación con el resultado empresarial en las organizaciones del sector textil de la provincia Arequipa. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5001/J.Zevallos_M.Sulla_Tesis_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: “Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de las entidades financieras - SULLANA 2023”

Investigador (a) (es): Ramírez Flores, Angie Katherine

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada: “Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de las entidades financieras - SULLANA 2023” cuyo objetivo es determinar la conexión en la instrucción organizacional y desempeño empresarial entre los empleados de las entidades financiera, Sullana, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se genera medidas de conexión entre la cultura empresarial y el desarrollo laboral entre los colaboradores de las entidades, Sullana, Perú 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o cuestionario donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de las entidades financieras - SULLANA 2023.
2. Esta encuesta o cuestionario tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Se realizarán todas las preguntas donde podrá analizar, para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participo no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no, será de manera anónima para la protección d información personal.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la mejora organizacional.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Ramírez Flores, Angie Katherine, email: aramirezfl18@ucvvirtual.edu.pe; y Docente asesor Gómez Zuñiga Cecilia Paula Luisa email: pgomezzu@ucvvirtual.edu.pe **Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Ramírez Flores, Angie Katherine

Fecha y hora: 07/06/2023 – 12:00pm

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 2.

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos:	DNI:

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo

[]

, no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación:	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma y sello: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(* *Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.*

Anexo 3.

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de las entidades financieras - SULLANA 2023

Autor: Angie Katherine, Ramírez Flores

Especialidad del autor principal del proyecto: Cultura Organizacional

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto:

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Sullana, Perú

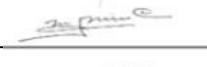
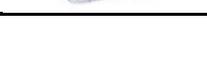
Código de revisión del proyecto: 2023 – 1_PREPAGO_PI_LN_C3_03

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: esuysuyc@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 07 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

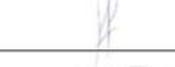
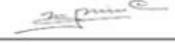
Anexo 4.

DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de las entidades financieras - SULLANA 2023” presentado por el autor Ramírez Flores, Angie Katherine ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable¹ (X) observado () desfavorable ().

21, de Julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

C/c

- Sr, investigador principal.

¹ El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto.

Anexo 5: Tabla de operacionalización de variables

Tabla 08: Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1. Cultura Organizacional	Shah, (2019). La cultura organizacional es una materialización en forma compartida, reconocida y adoptada como filosofía empresarial, influenciando los valores, normas y comportamiento del trabajador logrando afectar la comodidad y confianza de los empleados en el área de trabajo.	Para nuestra variable independiente se medirá a través de una encuesta donde se buscara la importancia de un buen desarrollo una cultura organizacional	Clima organizacional Valores organizacionales Comunicación organizacional	Productividad Orientación Área de trabajo Normas Moral ética organizacional Actividades en áreas Estímulos Transmisión de datos	Ordinal

**V2.
Desempeño
Laboral**

El Desempeño Laboral Para nuestra variable (Hacker, 2017). Define dependiente se medirá a como el procesamiento de través de una encuesta los conocimientos donde se verá la influencia informativos que se de la variable cultura en relaciona con el conexión con el comportamiento y modo de desempeño. trabajo de los colaboradores por el nivel de rendimiento que realiza.

Motivación

Responsabilidad

Liderazgo

Reconocimiento

Aspiraciones
personales

Salario

Valores

Empeño

Pro actividad

Aptitud

Organización

Habilidades

Ordinal

Anexo 6. Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
Cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras - Sullana 2023.	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de investigación: Aplicada • Diseño de la investigación: No experimental de corte transversal • Enfoque de la investigación: Cuantitativo • Nivel: Correlacional • Población: 200 • Muestra: 132 colaboradores • Muestreo: Aleatorio simple
	¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras, Sullana, 2023?	Determinar la relación entre la cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras, Sullana, 2023.	Existe una relación directa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras, Sullana, 2023.	
	PROBLEMA ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICA	
	<p>PE1: ¿Cuál es la relación entre Clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras?</p> <p>PE2: ¿Qué conexión se halla entre los valores organizacionales y el desempeño laboral en los trabajadores de las entidades financieras?</p> <p>PE3: ¿Cuál es el vínculo entre la comunicación organización con el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras?</p>	<p>OE1: Determinar la vinculación del Clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras.</p> <p>OE2: Comprobar la conexión entre cultura organizacional y la responsabilidad los valores organizacionales y el desempeño laboral en los trabajadores de las entidades financieras.</p> <p>OE3: Establecer la conexión entre la comunicación organización con el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras.</p>	<p>HE1: Existe vinculación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras.</p> <p>HE2: Existe relación significativa entre los valores organizacionales y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras.</p> <p>HE3: Existe conexión significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras.</p>	

Anexo 7. Matriz de Instrumento de Investigación - Cuestionario

Variables	Dimensiones	Indicadores		Instrumento (cuestionario)	
				N° de ítems	ítems
X: Cultura Organizacional	X1: Clima organizacional	X1.1	Productividad	1	Cuánto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar
		X1.2	Orientación	2	Los líderes promueven capacitación, confianza, comunicación que se necesita
		X1.3	Área de trabajo	3	El ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional en normas éticas y valores de la entidad
	X2: Valores Organizacionales	X2.1	Normas	4	Los valores éticos de la organización se encuentran alineados con lo que tú consideras importante en tu vida
		X2.2	Moral	5	Existe conocimiento de la misión, visión y valores en la empresa

		X2.3	Ética organizacional	6	Existen oportunidades de progresar de en la empresa con igualdad de condiciones para todos los colaboradores
	X3: Comunicación organizacional	X3.1	Actividades en áreas	7	Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo
		X3.2	Estímulos	8	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas
		X3.3	Transmisión de datos	9	Cree que en la empresa fomenta el compañerismo, actividades grupales y la unión entre los trabajadores
	Y1: Motivación	Y1.1	Reconocimiento	10	Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor de parte de sus compañeros y líderes
		Y1.2	Aspiraciones personales	11	Estas satisfecho con la frecuencia que recibes reconocimiento
		Y1.3	Salario	12	Consideras que tu remuneración justifica a la labor que realizas

Y: Desempeño Laboral	Y2: Responsabilidad	Y2.1	Valores	13	La entidad cumple con responsabilidad en cuánto a las normas éticas en el desempeño de sus funciones
		Y2.2	Empeño	14	Cree usted que su líder promueve y cumple con responsabilidad el trabajo
		Y2.3	Pro actividad	15	Consideras que tus responsabilidades están claras
	Y3: Liderazgo	Y3.1	Aptitud	16	La empresa le ha permitido desarrollar el liderazgo en el equipo de trabajo
		Y3.2	Organización	17	Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por dar retroalimentación
		Y3.3	Habilidades	18	La capacidad de mando del líder de la empresa ha permitido el logro de metas en el equipo de trabajo

Anexo 8. PROPUESTA

PROMOVER ESTRATEGIAS DE CULTURA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS, SULLANA 2023.

INTRODUCCIÓN

La cultura organizacional en este tiempo de mucho cambio, se ha presentado en las entidades financieras de manera primordial para dar cumplimiento a las metas, debido a que el manejo de la filosofía empresarial influye en el desempeño de los colaboradores; por lo que en las organizaciones internacionales y nacionales se le está dando importancia para mejorar el rendimiento operativo. Se ha comprobado a través de diferentes investigaciones que con una buena cultura organizacional se mejora el desempeño de los empleados, los resultados propuestos, la rentabilidad y competitividad en el mercado.

Por ende, en las entidades financieras en Sullana se percibe un mal clima laboral, a causa del incumplimiento de valores y la deficiente comunicación organizacional, al no tener conocimiento y una definición clara sobre la cultura de la empresa, viéndose afectado el desempeño laboral; es así, que el desconocimiento que un colaborador tenga sobre la visión, misión, objetivos, metas y estrategias limitarán su accionar cumpliendo con sus funciones sin esforzarse por rendir más. A esto se suma el escaso seguimiento y control al cumplimiento de la filosofía empresarial, lo que genera una competencia desleal interna y externa, discusiones, retraso en la atención, mal manejo de información, desmotivación y trabajo individual, todo esto se ha visto reflejado en las diferentes quejas de los clientes, además ha disminuido en un gran porcentaje el número de desembolsos en las entidades escogidas.

Por ello se propone la habilitación de programas como inducción, capacitación, que refuercen los conocimientos del personal sobre la entidad, filosofía y cultura, mejorando el clima y desempeño laboral el cual se verá reflejado en la atención que se brinde al cliente, quienes lo evaluarán de manera constante con el fin de verificar su conocimiento y desempeño en el cargo asignado. De esta manera la propuesta estará enfocada bajo actividades.

B) FUNDAMENTACIÓN

Respecto a la cultura organizacional se orienta en mejorar el desempeño laboral que repercute en la rentabilidad porque al conocer y definir la filosofía logra que los trabajadores se identifiquen con la entidad; de la misma manera la organización podrá comprender como trabaja, identificando su comportamiento y así conseguir tener claro

sus objetivos. De la misma manera Morales, (2019) nos informa que para lograr que una empresa sea exitosa, la organización debe tomar decisiones acertadas relacionadas a su filosofía empresarial y que estas decisiones deben conocer la situación y realidad latente de la empresa, analizando a su vez el nivel de desempeño para estimar la rentabilidad.

Es importante que las entidades financieras establezcan reglamentos que logren desarrollar un buen clima laboral y herramientas para las supervisiones en el seguimiento de cómo se desarrollan las actividades de todos sus colaboradores, logrando tener certeza sobre los resultados de las metas y objetivos que la organización busca alcanzar. Los gerentes y líderes de cada área deben ser conscientes de que la falta de estas herramientas genera distintas problemáticas y baja rentabilidad.

OBJETIVOS PROPUESTOS

Objetivo general

Definir una buena cultura organizacional que permita incrementar el desempeño laboral de los colaboradores en las entidades financieras.

Objetivos Específicos

- Informar, difundir e impregnar la filosofía empresarial.
- Cumplir con las metas de la entidad y satisfacción del colaborador.
- Reducir el trabajo individualista de los funcionarios promoviendo la manera correcta de liderar de los jefes inmediatos.

La presente propuesta se trabaja puesto a los resultados obtenidos asimismo discusión y conclusiones del estudio ya que obtiene como finalidad poder establecer estrategias eficientes en la cultura organizacional diseñadas para mejorar el rendimiento a través de coordinación y organización de los líderes en los colaboradores de las entidades financieras por tanto se lleva a cabo para la implementación de estrategias de mejora, las cuales se basen en la cumplimiento de la cultura y satisfacción del funcionario.

D) JUSTIFICACIÓN

El desempeño laboral ha disminuido, debido a la poca experiencia en ventas y conocimiento sobre la entidad por parte de los colaboradores, viéndose reflejado en los resultados al no alcanzar la meta propuesta por el comité de la entidad. El conocimiento sobre la entidad, cultura, filosofía, política y estrategias son esenciales para aumentar la eficacia en la venta de productos financieros porque si el colaborador conoce la filosofía empresarial se le hará más fácil ofrecer los productos financieros y

atender con mayor conocimiento al cliente. Así también, la inversión en programas de formación y el seguimiento pueden ayudar a fortalecer las capacidades de los promotores y aumentar las tasas de rentabilidad (Trejo, 2017). Por último, la competencia desleal entre grupos del área de operaciones y promociones es una preocupación importante. La falta de ética en la competencia puede socavar la confianza de los clientes y dañar la reputación de la empresa.

Para abordar esta problemática, las entidades financieras deben considerar definir e informar su cultura, brindar conocimiento necesario al personal de ventas, y difundir una filosofía ética. Al realizarlo, puede mejorar su eficiencia operativa y recuperar su capacidad para aumentar la salida de productos financieros canalizando la necesidad de las personas de manera efectiva (Villacrés, 2014). En este sentido, se determinó que las estrategias, actividades, planes, tareas y acciones para optimizar el rendimiento de los colaboradores en las entidades financieras, tienen impacto en la rentabilidad y participación en las necesidades crediticias en Sullana.

Por lo mostrado, la investigación se encuentra justificada ya que se enfoca al objetivo práctico de promover estrategias de una buena filosofía para mejorar el desempeño de los colaboradores a través de planes enfocados en las dimensiones identificadas y su influencia en el nivel de rendimiento. De la misma manera, como parte de esta investigación, se justificó la presente propuesta, sí bien los resultados presentaron una calificación alta en el desarrollo de la cultura dentro de ellas, las entidades de Sullana no contaban con herramientas o programas basados en el control y seguimiento del cumplimiento de metodologías de trabajo, códigos de conducta y procesos operativos aceptados por los colaboradores.

E) ACTIVIDADES

Iniciar un cambio organizacional

- La alta dirección debe prever la participación de la organización durante la planeación y ejecución del cambio.
- Impulsar un continuo aprendizaje y capacitación dirigido a todos los niveles tanto operativos como del equipo de la alta dirección.
- Prever suficiente tiempo para que la organización evalúe las ventajas del cambio cultural en la entidad.
- Responder positivamente a los problemas suscitados por los empleados.
- Trabajar con el líder reconociendo la cultura que a menudo no es informada.

Informar, difundir e impregnar la filosofía empresarial.

- Definir la cultura e Informar a sus colaboradores realizando talleres y dinámicas para mejorar y fortalecer su desempeño logrando comprender en qué consiste.
- Comunicar el valor que se quiere lograr con el desarrollo de una buena cultura.
- Identificar las fortalezas que las entidades disponen realizando charlas y así identificar cómo la cultura podría vincularse a estos puntos fuertes para mejorar.
- Establecer las necesidades de las entidades que al definir la cultura organizacional va a solucionar y/o fortalecer.

Cumplir con las metas de la entidad y satisfacción del colaborador.

- Planteamiento de objetivos, seguimiento de procesos y actividades para el desarrollo de las metas, sin alejarse de su cultura organizacional.
- Programa de reconocimiento a los colaboradores por el cumplimiento de las metas donde se realice reconocimiento y celebración por el cumplimiento de las metas además entrega de recompensas como incentivos monetarios.

Reducir el trabajo individualista de los funcionarios

- Formar un equipo de trabajo responsable de cumplir las actividades y conjuntos de la filosofía de la entidad
- Asignar responsabilidades a los distintos colaboradores de la empresa.
- Identificación de las funciones.
- Compartir las normas establecidas con el personal que labora la empresa.
- Inducción de la cultura, filosofía y valores realizando capacitaciones sobre las metas esperadas como organización.
- Supervisar al personal

F) CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 09

Cronograma de actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Iniciar un cambio organizacional	X	X	X	X												
Informar, difundir e impregnar la filosofía empresarial.					X	X	X	X								
Cumplir con las metas de la entidad y satisfacción del colaborador.									X	X	X	X				
Reducir el trabajo individualista de los funcionarios													X	X	X	X

G) PRESUPUESTO

Tabla 10. Presupuesto

MATERIALES			
Descripción	Responsable	Costo	Costo total
Iniciar un cambio organizacional	Gerente General	8,000.00	8, 000.00
Adquirir conocimientos de la filosofía empresarial.	Gerente de agencia	6,000.00	6, 000.00
Planificación y aplicación.	Gerente zonal	12 000.00	12 000.00
Identificación de problemas con un control de seguimiento de la cultura en las entidades.	Jefe Zonal Gerente de agencia	16 000.00	16 000.00
TOTAL			34 000.00

El presupuesto asciende a la suma de 42 000.00 nuevos soles para la implementación de la propuesta. Frente a ello, se observa que el costo es elevado; sin embargo, es accesible para poder mejorar y optimizar la rentabilidad en las entidades financieras de Sullana.

H) VIABILIDAD

Esta estrategia resulta factible para las entidades escogidas puedan implementarla. Además, a través del desarrollo y cumplimiento de la cultura las empresas podrán optimizar cada uno de sus procesos de trabajo y ser índice en la atracción de trabajadores muy talentosos logrando obtener una ventaja más competitiva en el mercado de Sullana.

Anexo 9. Instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta N°1: Cultura organizacional y desempeño laboral de las entidades financieras.

Objetivo: Establecer la conexión en la cultura organizacional y desempeño empresarial entre los empleados de las entidades financieras, Sullana, 2023.

Mediante esta encuesta se recolectará información, lea detenidamente las preguntas que a continuación se detallan y deberá elegir cuál de las alternativas considera usted la correcta. Se le agradece su colaboración.

Escala de Valoración

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Ocasionalmente	Casi siempre	Siempre

Tabla 10:

N°1	Variable Cultura Organizacional					
	Dimensión 1: Clima organizacional	1	2	3	4	5
1	¿Recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?					
2	¿Los líderes promueven capacitación, confianza, comunicación que se necesita?					
3	¿El ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional en normas éticas y valores de la entidad?					
	Dimensión 2: Valores organizacionales	1	2	3	4	5
4	¿Los valores éticos de la organización se encuentran alineados con lo que tú consideras importante en tu vida?					

5	¿Existe conocimiento de la misión, visión y valores en la empresa?					
6	¿Existen oportunidades de progresar de en la empresa con igualdad de condiciones para todos los colaboradores?					
	Dimensión 3: Comunicación organizacional					
7	¿Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?					
8	¿Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas?					
9	¿Cree que en la empresa fomenta el compañerismo, actividades grupales y la unión entre los trabajadores?					
Nº2	Variable Desempeño Laboral					
	Dimensión 1: Motivación					
10	¿Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor de parte de sus compañeros y líderes?					
11	¿Estas satisfecho con la frecuencia que recibes reconocimiento?					
12	¿Consideras que tu remuneración justifica a la labor que realizas?					
	Dimensión 2: Responsabilidad					
13	¿La entidad cumple con responsabilidad en cuánto a las normas éticas en el desempeño de sus funciones?					
14	¿Cree usted que su líder promueve y cumple con responsabilidad el trabajo?					
15	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?					
	Dimensión 3: El Liderazgo y trabajo en equipo					

16	¿La empresa le ha permitido desarrollar el liderazgo en el equipo de trabajo?					
17	¿La capacidad de mando del líder de la empresa ha permitido el logro de metas en el equipo de trabajo?					
18	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por dar retroalimentación?					

Anexo 10: Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de las entidades financieras - SULLANA 2023" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Carlos Angulo Corcuera
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la cultura organizacional y desempeño laboral en escala ordinal
Autor(es):	Ramírez Flores, Angie Katherine
Procedencia:	Ramírez Flores, Angie Katherine, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Se encuestara de modalidad virtual
Tiempo de aplicación:	El formato del cuestionario estará abierto por 24 horas
Ámbito de aplicación:	



Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de indicadores y 6 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables Establecer la conexión en la cultura organizacional y desempeño empresarial entre los empleados de las entidades financieras, Sullana, 2023. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 3 indicadores y 6 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.
----------------	---

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Cultura Organizacional

La cultura organizacional es una materialización en forma compartida, reconocida y adoptada por todos los miembros de porque puede afectar la comodidad y confianza de los empleados en el área de trabajo.

- **Variable 2:** Desempeño Laboral

Es el desarrollo del personal con sus actividades contribuyendo al progreso en atributos de estilo de vida laboral.

Variable	Dimensiones	Definición (de las variables)
Cultura Organizacional	Clima organizacional Valores organizacionales Comunicación	Shah, (2019). La cultura organizacional es una materialización en forma compartida, reconocida y adoptada por todos los miembros de porque puede afectar la comodidad y confianza de los empleados en el área de trabajo. Donde da paso a la flexibilidad con el cambio de modalidad de trabajo, esto está
Desempeño Laboral	Motivación Responsabilidad Liderazgo	“El Desempeño Laboral y proceso de Acción” El psicólogo (Hacker, 2017). Es de corte cognitiva y se fundamenta en el procesamiento de los conocimientos informativos que se relaciona con el comportamiento. De manera teórica se aprecia sucesos comunes de otras temáticas sobre comportamiento en un área de trabajo.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de las entidades financieras - SULLANA 2023” elaborado por Ramírez Flores, Angie Katherine en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Cultura Organizacional

- Primera dimensión: Clima organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Orientación	Recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar	4	4	4	
Área de trabajo	Los líderes de la empresa promueven capacitación, confianza, comunicación que se necesita	4	4	4	
Participación de los trabajadores	Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional	4	4	4	

- Segunda dimensión: Valores organizacionales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Moral	Los valores de la organización se encuentran alineados con lo que tú consideras importante en tu vida	4	4	4	
Valores	Existen oportunidades de progresar de en la empresa con igualdad de condiciones para todos los colaboradores empresa	4	4	4	
ética organizacional	Existe conocimiento de la misión, visión y valores en la empresa	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Transmisión de datos	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	4	4	4	
Actividades en áreas	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	4	4	4	
Estímulos	Cree que en la empresa fomenta el compañerismo, actividades grupales y la unión entre los trabajadores	4	4	4	

Variable del instrumento: Desempeño Laboral

- Primera dimensión: Motivación



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reconocimiento	Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor de parte de sus compañeros y	4	4	4	
Ambiente Laboral	Estas satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento	4	4	4	
Salario	Consideras que tu remuneración justifica a la labor que realizas	4	4	4	

- Segunda dimensión: Responsabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Valores	La empresa cumple con responsabilidad en cuanto a las normas éticas en el desempeño de sus funciones	4	4	4	
Pro actividad	Cree usted que su líder promueve y cumple con responsabilidad el trabajo	4	4	4	
Empeño	Consideras que tus responsabilidades están claras	4	4	4	

- Tercera dimensión: Liderazgo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Organización	La empresa le ha permitido desarrollar el liderazgo en el equipo de trabajo	4	4	4	
Habilidades	La capacidad de mando del líder de la empresa ha permitido el logro de metas en el equipo de trabajo	4	4	4	
Aptitud	Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por dar retroalimentación				

DNI: 06437510

Mba Carlos Angulo Corcuera


MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de las entidades financieras - SULLANA 2023" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Mercedes Palacios de Briceño		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la cultura organizacional y desempeño laboral en escala ordinal
Autor(es):	Ramírez Flores, Angie Katherine
Procedencia:	Ramírez Flores, Angie Katherine, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Se encuestara de modalidad virtual
Tiempo de aplicación:	El formato del cuestionario estará abierto por 24 horas
Ámbito de aplicación:	
Significación:	Está compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none">- La primera variable contiene 3 dimensiones, de indicadores y 6 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables Establecer la conexión en la cultura organizacional y desempeño empresarial entre los empleados de las entidades financieras, Sullana, 2023.- La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 3 indicadores y 6 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



4. **Soporte teórico**

- **Variable 1:** Cultura Organizacional

La cultura organizacional es una materialización en forma compartida, reconocida y adoptada por todos los miembros de porque puede afectar la comodidad y confianza de los empleados en el área de trabajo.

- **Variable 2:** Desempeño Laboral

Es el desarrollo del personal con sus actividades contribuyendo al progreso en atributos de estilo de vida laboral.

Variable	Dimensiones	Definición (de las variables)
Cultura Organizacional	Clima organizacional Valores organizacionales Comunicación organizacional	Shah, (2019). La cultura organizacional es una materialización en forma compartida, reconocida y adoptada por todos los miembros de porque puede afectar la comodidad y confianza de los empleados en el área de trabajo. Donde da paso a la flexibilidad con el cambio de modalidad de trabajo, esto está
Desempeño Laboral	Motivación Responsabilidad Liderazgo	“El Desempeño Laboral y proceso de Acción” El psicólogo (Hacker, 2017). Es de corte cognitiva y se fundamenta en el procesamiento de los conocimientos informativos que se relaciona con el comportamiento. De manera teórica se aprecia sucesos comunes de otras temáticas sobre comportamiento en un área de trabajo.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de las entidades financieras - SULLANA 2023” elaborado por Ramírez Flores, Angie Katherine en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	---

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Variable del instrumento: Cultura Organizacional

- Primera dimensión: Clima organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Orientación	Recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar	3	4	4	
Área de trabajo	Los líderes de la empresa promueven capacitación, confianza, comunicación que se necesita	3	4	4	
Participación de los trabajadores	Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional	4	4	4	

- Segunda dimensión: Valores organizacionales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Moral y ética organizacional	Los valores de la organización se encuentran alineados con lo que tú consideras importante en tu vida	3	4	4	
Valores	Existen oportunidades de progresar de en la empresa con igualdad de condiciones para todos los colaboradores empresa	3	4	4	
ética organizacional	Existe conocimiento de la misión, visión y valores en la empresa	3	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Transmisión de datos	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	3	4	4	
Actividades en áreas	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	3	4	4	
Estímulos	Cree que en la empresa fomenta el compañerismo, actividades grupales y la unión				

Variable del instrumento: Desempeño Laboral

- Primera dimensión: Motivación



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Aspiraciones personales	Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor de parte de sus compañeros y	3	4	4	
Ambiente Laboral	Estas satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento	3	4	4	
Salario	Consideras que tu remuneración justifica a la labor que realizas	3	4	4	

- Segunda dimensión: Responsabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Valores	La empresa cumple con responsabilidad en cuanto a las normas éticas en el desempeño de sus funciones	3	4	4	
Pro actividad	Cree usted que su líder promueve y cumple con responsabilidad el trabajo	3	4	4	
Empeño	Consideras que tus responsabilidades están claras	3	4	4	

- Tercera dimensión: Liderazgo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Organización	La empresa le ha permitido desarrollar el liderazgo en el equipo de trabajo	3	2	4	
Habilidades	La capacidad de mando del líder de la empresa ha permitido el logro de metas en el equipo de trabajo	3	2	4	
	Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por dar retroalimentación				

DNI N° 02845588


 Lic. Adm. Emp. MERCEDES RENEE PALACIOS DE BRICEÑO
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 5103



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de las entidades financieras - SULLANA 2023" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	ISELLA DEL SOCORRO PINGO NIMA	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la cultura organizacional y desempeño laboral en escala ordinal
Autor(es):	Ramírez Flores, Angie Katherine
Procedencia:	Ramírez Flores, Angie Katherine, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Se encuestara de modalidad virtual
Tiempo de aplicación:	El formato del cuestionario estará abierto por 24 horas
Ámbito de aplicación:	
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de indicadores y 6 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables Establecer la conexión en la cultura organizacional y desempeño empresarial entre los empleados de las entidades financieras, Sullana, 2023. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 3 indicadores y 6 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. **Soporte teórico**

- **Variable 1:** Cultura Organizacional

La cultura organizacional es una materialización en forma compartida, reconocida y adoptada por todos los miembros de porque puede afectar la comodidad y confianza de los empleados en el área de trabajo.

- **Variable 2:** Desempeño Laboral

Es el desarrollo del personal con sus actividades contribuyendo al progreso en atributos de estilo de vida laboral.

Variable	Dimensiones	Definición (de las variables)
Cultura Organizacional	Clima organizacional Valores organizacionales Comunicación organizacional	Shah, (2019). La cultura organizacional es una materialización en forma compartida, reconocida y adoptada por todos los miembros de porque puede afectar la comodidad y confianza de los empleados en el área de trabajo. Donde da paso a la flexibilidad con el cambio de modalidad de trabajo, esto está
Desempeño Laboral	Motivación Responsabilidad Liderazgo	“El Desempeño Laboral y proceso de Acción” El psicólogo (Hacker, 2017). Es de corte cognitiva y se fundamenta en el procesamiento de los conocimientos informativos que se relaciona con el comportamiento. De manera teórica se aprecia sucesos comunes de otras temáticas sobre comportamiento en un área de trabajo.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de las entidades financieras - SULLANA 2023” elaborado por Ramírez Flores, Angie Katherine en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	---

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Variable del instrumento: Cultura Organizacional

- Primera dimensión: Clima organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Orientación	Recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar	4	4	4	
Área de trabajo	Los líderes de la empresa promueven capacitación, confianza, comunicación que	4	4	4	
Participación de los trabajadores	Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional	4	4	4	

- Segunda dimensión: Valores organizacionales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Moral y ética organizacional	Los valores de la organización se encuentran alineados con lo que tú consideras importante en tu vida	4	4	4	
Valores	Existe conocimiento de la misión, visión y valores en la empresa	4	4	4	
ética organizacional	Existen oportunidades de progresar de en la empresa con igualdad de condiciones para todos los colaboradores	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Transmisión de datos	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	4	4	4	
Actividades en áreas	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	4	4	4	
Estímulos	Cree que en la empresa fomenta el compañerismo, actividades grupales y la	4	4	4	

Variable del instrumento: Desempeño Laboral



- Primera dimensión: Motivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Aspiraciones personales	Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor de parte de sus compañeros y	4	4	4	
Ambiente Laboral	Estas satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento	4	4	4	
Salario	Consideras que tu remuneración justifica a la labor que realizas	4	4	4	

- Segunda dimensión: Responsabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Valores	La empresa cumple con responsabilidad en cuánto a las normas éticas en el desempeño de sus funciones	4	4	4	
Pro actividad	Cree usted que su líder promueve y cumple con responsabilidad el trabajo	4	4	4	
Empeño	Consideras que tus responsabilidades están claras	4	4	4	

- Tercera dimensión: Liderazgo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Organización	La empresa le ha permitido desarrollar el liderazgo en el equipo de trabajo	4	4	4	
Habilidades	La capacidad de mando del líder de la empresa ha permitido el logro de metas en el equipo de trabajo	4	4	4	
Aptitud	Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por dar retroalimentación	4	4	4	



Mg. Lic. Adm. ISELLA DEL SOCORRO PINGO NIMA

DNI N° 00372789 Participación de los trabajadores

Anexo 11: Cálculo del tamaño de la muestra

Figura 04:Formula de muestra

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

N = 200 Total de Población

Z α = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada

q = 1 – p

d = margen de error (en su investigación use un 5%).

N = es el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{200 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (200 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 132$$

N =132 de trabajadores de las entidades financieras.

Muestra piloto

10% de la muestra total

MP: 10% * 132 = 14 trabajadores

Anexo 12. Tabla de la prueba piloto

	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cultura organizacional	,759	9
Desempeño laboral	,933	9
TOTAL	,970	18

Variable independiente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.759	9

Variable dependiente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.933	9

Anexo 13. Validez y confiabilidad del instrumento

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES :	Ramírez Flores, Angie Katherine
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras, Sullana 2023.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	De Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO :	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 kuder Richardson () Alfa de Cronbach. (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	21 / 06 / 2023
1.7. MUESTRA APLICADA :	14

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.759
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.)

El instrumento del cuestionario de la variable Cultura organizacional obtiene un índice de confiabilidad bueno de 75.9%

Estudiante: Ramírez Flores, Angie Katherine
DNI : 76635910

FIRMA
Mg. Félix Fabian Pintado Rodriguez
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COSEPE N° 829

Docente : Pintado Rodríguez Félix Fabián
DNI : 4524650

II. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES :	Ramírez Flores, Angie Katherine
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras, Sullana 2023.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	De Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO :	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 kuder Richardson () Alfa de Cronbach. (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	21 / 06 / 2023
1.7. MUESTRA APLICADA :	14

III. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.933
------------------------------------	--------------

IV. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento del cuestionario de la variable Desempeño laboral obtiene un índice de confiabilidad bueno de 93.3%



Estudiante: Ramírez Flores, Angie Katherine
DNI : 76635910


Firma
Mg. Félix Fabián Pintado Rodríguez
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COSEPE N° 839

Docente : Pintado Rodríguez Félix Fabián
DNI : 4524650

Anexo 14. Validez y confiabilidad del instrumento

Tabla 1. Análisis de la fiabilidad del instrumento de investigación

Estadísticas de fiabilidad			
	Alfa de Cronbach	N° de elementos	Nivel de consistencia
V1 Gestión Logística	,759	9	Excelente
V2 Productividad Laboral	,933	9	Excelente
Total	,970	18	Excelente

Nota. *Consistencia de confiabilidad Excelente.*

Se observa el resultado del Alfa de Cronbach realizado al resultado del cuestionario de ambas variables, conformada por 18 preguntas de 0.970 calificándola como excelente, para V1 Cultura organizacional de 9 ítems de 0.759 y de la V2 Desempeño laboral de 9 ítems de 0.933 calificándola como excelente de tal forma que dicho cuestionario tiene consistencia interna y puede ser utilizada en otra unidad de análisis.

Tabla 1. Validez por juicio de expertos

Apellidos y nombres	Experiencia	Grado	Resultado
Carlos Angulo Corcuera	Más de 5 años	Magister	4
Palacios de Briceño, Mercedes Raneé	Más de 5 años	Doctora	4
Isella del Socorro Pingo Nima	Más de 5 años	Magister	4

Nota. *Elaboración propia del autor.*

Anexo 14: Resultados de reporte de similitud

feedback studio ANGIE KATHERINE RAMIREZ FLORES | Cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras - Sullana 2023

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de las entidades financieras - Sullana 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA DE ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
Ramírez Flores, Angie Katherine (orcid.org/0000-0001-63062020)

ASESORA:
Mgtr. Gómez Zúñiga, Cecilia Paula Luisa (orcid.org/0000-0001-7986-7608)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Organizaciones

Resumen de coincidencias
18 %
Se están viendo fuentes estándar.
Ver fuentes en inglés

Coincidencias	
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 6 % >
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 6 % >
3	hdl.handle.net Fuente de Internet 2 % >
4	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet 1 % >
5	repositorio.usanpedro... Fuente de Internet <1 % >
6	www.coursehero.com Fuente de Internet <1 % >
7	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet <1 % >
8	es.scribd.com Fuente de Internet <1 % >
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante <1 % >
10	recursoshumanosblog... Fuente de Internet <1 % >
11	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante <1 % >

Página: 1 de 36 Número de palabras: 10062 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado miércoles, 27 de diciembre de 2023