



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del banco de crédito pueblo libre, año 2017”

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

AUTOR

CABEZAS CÁRDENAS, VÍCTOR RUBÉN

ASESOR

DR. DÁVILA ARENAZA, VÍCTOR DEMETRIO

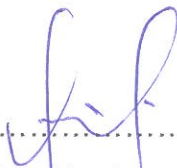
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERÚ

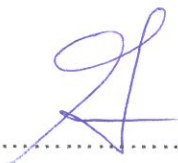
2017

PÁGINA DEL JURADO



.....
Presidente

Dr. Dávila Arenaza Víctor Demetrio



.....
Secretario

Dr. León Espinoza Lessner



.....
Vocal

Dr. Fernández Saucedo Narciso

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi madre Gedit cárdenas Gonzales por todo su apoyo y enseñanzas en el transcurso de vida, a mi padre Víctor Abilio Cabezas Pérez por estar siempre presente con su apoyo incondicional, a mis familiares y amigos que siempre confiaron y motivaron a seguir adelante.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecer a mis padres por brindarme su apoyo y sacrificio en todo el proceso de aprendizaje, por aconsejarme y guiarme en las mejores decisiones, a mi familia y amigos por siempre estar a mi lado, a la universidad Cesar Vallejo por la formación como profesional, al Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza por brindarme sus conocimientos en el asesoramiento del desarrollo de mi tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo CABEZAS CARDENAS, VICTOR RUBEN con DNI N° 47056661, efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio del 2017.



CABEZAS CARDENAS, VICTOR RUBEN

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito Pueblo Libre, años 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Cabezas Cárdenas, Víctor Rubén

ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	2
1.2.1. Internacionales	2
1.2.2. Nacionales	6
1.3. Teorías relacionadas al tema	9
1.3.1. Teorías científicas	9
1.3.2. Teorías relacionadas con la variable cultura organizacional	13
1.3.3. Teorías relacionadas con la variable desempeño laboral	15
1.4. Formulación del problema	17
1.4.1. Problema general:	17
1.4.2. Problemas específicos:	17
1.5. Justificación de la investigación	18
1.6. Hipótesis	18
1.6.1. Hipótesis general	18
1.6.2. Hipótesis específicos	18
1.7. Objetivos	19
1.7.1. Objetivo general	19
1.7.2. Objetivos específicos	19
II. METODO	20
2.1. Diseño, tipo y nivel de investigación	20
2.1.1. Diseño metodológico	20
2.1.2. Tipo de investigación	20

2.1.3. Nivel de investigación.....	21
2.2. Variables, operacionalización.....	21
2.2.1. Variable independiente: Cultura organizacional.....	21
2.2.2. Variable dependiente: desempeño laboral.....	21
2.2.3. Matriz de operacionalización de las variables.....	23
2.3. Población y muestra.....	24
2.3.1. Población.....	24
2.3.2. Muestra	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	24
2.4.1. Técnica e instrumento	24
2.4.2. Validez.....	24
2.4.3. Confiabilidad de los instrumentos.....	25
2.5. Métodos de análisis de datos	26
2.6. Aspectos éticos	26
III. RESULTADOS.....	27
3.1 Análisis de los resultados.....	27
3.2. Prueba de hipótesis	31
3.2.1. Prueba de influencia.....	36
IV. DISCUSIÓN.....	45
V. CONCLUSIONES.....	50
VI. RECOMENDACIONES	51
V. REFERENCIAS	52
ANEXOS.....	55

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Coeficiente de Cronbach.....	25
Tabla 2: Resumen de procesamiento de casos.....	25
Tabla 3: Estadísticas de Fiabilidad	25
Tabla 4: Cultura organizacional.....	27
Tabla 5: Desempeño laboral.....	27
Tabla 6: Innovación	28
Tabla 7: Orientación a los resultados	28
Tabla 8: Orientación a los colaboradores	29
Tabla 9: Motivación	29
Tabla 10: Evaluación del desempeño	30
Tabla 11: Calidad de vida en el trabajo.....	30
Tabla 12: Nivel de correlación de Pearson.....	31
Tabla 13: Prueba de correlación de variables- hipótesis general	32
Tabla 14: Prueba de correlación de variables- hipótesis específica.....	33
Tabla 15: Prueba de correlación de variables- hipótesis específica.....	34
Tabla 16: Prueba de correlación de variables- hipótesis específica.....	35
Tabla 17: Resumen del modelo.....	36
Tabla 18: Porcentajes estandarizados	37
Tabla 19: Anova.....	37
Tabla 20: Coeficientes	38
Tabla 21: Resumen del modelo.....	39
Tabla 22: Anova.....	39
Tabla 23: Coeficientes	40
Tabla 24: Resumen del modelo.....	41
Tabla 25: Anova.....	41
Tabla 26: Coeficientes	42
Tabla 27: Resumen del modelo.....	43
Tabla 28: Anova.....	43
Tabla 29: Coeficientes	44

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP Pueblo Libre año 2017, la población estuvo conformada por 52 colaboradores de las agencias del Banco de Crédito del Perú Pueblo Libre y la muestra estudiada fue la totalidad de la población, los datos fueron recogidos mediante la técnica de encuesta y se utilizó como instrumento un cuestionario de 23 preguntas, los datos fueron procesados a través del programa estadístico spss, lográndose como resultados que existe una influencia positiva alta de la cultura organizacional en el desempeño laboral.

Palabras clave: cultura organizacional, desempeño laboral

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the influence of the organizational culture on the work performance of the BCP Pueblo Libre employees in 2017, the population was made up of 52 employees of the agencies of the Credit Bank of Peru Pueblo Libre and the sample studied was The entire population, the data were collected using the survey technique and a questionnaire of 23 questions was used as instrument, the data were processed through the statistical program spss, achieving as results that there is a high positive influence of the organizational culture In work performance.

Keywords: organizational culture, work performance