



**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 Azteca, Provincia Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración**

**AUTORES:**

Purizaca Ortiz, Luis Ángel (ORCID: 0000-0003-3673-5693)  
Rivadeneira García Wilmer (ORCID: 0000-0001-9330-9610)

**ASESORA:**

Dra. Flores Fernández Mileydi (ORCID: 0000-0002-6257-1795)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**CHICLAYO - PERÚ  
2019**

## **DEDICATORIA**

A mi Hermano, Manuel que por cosas del destino ya no se encuentra con nosotros, por compartir una infancia feliz, por todos los bellos momentos que hemos pasado juntos, y las experiencias que nunca olvidaré, por ser un buen Hermano, Hijo y Padre.

A mis sobrinos porque son parte de mi vida diaria y especialmente a mis Padres que son personas que me han ofrecido el amor y la calidez de la familia a la cual amo y admiro.

### **WILMER RIVADENEIRA**

A mi Dios quien supo guiarme por buen camino y darme fuerzas para salir adelante y no dejarme caer en los problemas que se me presentaban, guiándome y nunca desfallecer.

A mi Familia quienes por ellos soy lo que soy, A mi Esposa e Hija Valentina, por darme las fuerzas para salir adelante, a mis Padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles y a todas aquellas personas que estuvieron a mi lado apoyándome en estos 5 años y lograron que este sueño se hagan realidad.

### **LUIS ANGEL PURIZACA**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por bendecirnos la vida, por guiar nuestros pasos a lo largo de nuestra existencia por la fortaleza que nos da en aquellos momentos tan difíciles.

Agradecer de manera infinita a los gerentes de la Entidad Financiera que nos permitieran dar las facilidades del caso y abrirnos las puertas y permitirnos realizar todo el desarrollo de nuestra tesis.

**PURIZACA ORTIZ LUIS ANGEL  
WILMER RIVADENEIRA GARCÍA**

## ÍNDICE

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice .....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	x
Resumen .....	xi
Abstract .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO .....	24
2.1 Tipo y Diseño de Investigación .....	24
2.2 Operalización de variables .....	24
2.2.1 Variable Independiente: .....	24
2.2.2 Variable Dependiente: .....	25
2.3 Población y muestra.....	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
2.5. Procedimiento.....	29
2.6 Métodos de análisis de datos .....	30
2.7 Aspectos éticos.....	30
III. RESULTADOS .....	31
IV. DISCUSIÓN.....	52
V. CONCLUSIONES .....	56
VI. RECOMENDACIONES .....	58
VII. PROPUESTA .....	59
REFERENCIAS .....	78
ANEXOS .....	83
ANEXO 01 .....	83
ANEXO 02 .....	88
ANEXO 03 .....	92
ANEXO 04 .....	98
ANEXO 05 .....	101
ANEXO 06 .....	112

<b>ANEXO 07</b> .....	<b>113</b>
<b>ANEXO 08</b> .....	<b>126</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Población y muestra .....	28
<b>Tabla 2.</b> Nivel de Cultura organizacional .....	38
<b>Tabla 3.</b> Nivel de Desempeño Laboral .....	43
<b>Tabla 4.</b> Nivel de Desempeño Laboral Post test.....	47
<b>Tabla 5.</b> Prueba de normalidad .....	50
<b>Tabla 6.</b> Variación de los valores promedios .....	50
<b>Tabla 7.</b> Prueba T de Student.....	51
<b>Tabla 8:</b> Plan de trabajo.....	73
<b>Tabla 9.</b> Presupuesto del Plan de intervención .....	75
<b>Tabla 10.</b> Primera dimensión: Culturas innovadoras.....	113
<b>Tabla 11.</b> Segunda dimensión: Culturas agresivas .....	114
<b>Tabla 12.</b> Tercera dimensión: Culturas orientadas a los resultados.....	115
<b>Tabla 13.</b> Cuarta dimensión: Culturas orientadas al equipo .....	116
<b>Tabla 14.</b> Quinta dimensión: Culturas orientadas a las personas .....	117
<b>Tabla 15.</b> Sexta dimensión: Culturas estables .....	118
<b>Tabla 16.</b> Séptima dimensión: Culturas orientadas al detalle.....	119
<b>Tabla 17.</b> Primera dimensión: Desempeño de la tarea .....	120
<b>Tabla 18.</b> Segunda dimensión: Desempeño contextual .....	121
<b>Tabla 19.</b> Tercera dimensión: Comportamiento laboral contra productivo.....	122
<b>Tabla 20.</b> Primera dimensión: Desempeño de la tarea .....	123
<b>Tabla 21.</b> Segunda dimensión: Desempeño contextual .....	124
<b>Tabla 22.</b> Tercera dimensión: Comportamiento laboral contra productivo.....	125

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Funciones de la cultura organizacional.....	13
<b>Figura 2:</b> Modelo de Iceberg de la Cultura Organizacional .....	14
<b>Figura 3:</b> Valores Organizacionales .....	15
<b>Figura 4:</b> Dimensiones de Cultura Organizacional .....	17
<b>Figura 5:</b> Modelo de Desempeño Laboral.....	18
<b>Figura 6:</b> Evaluación 360 Grados.....	20
<b>Figura 7:</b> Diseño para la contratación de la hipótesis .....	24
<b>Figura 8:</b> Primera dimensión: Culturas innovadoras.....	31
<b>Figura 9:</b> Segunda dimensión: Culturas agresivas .....	32
<b>Figura 10:</b> Tercera dimensión: Culturas orientada a resultados.....	33
<b>Figura 11:</b> Cuarta dimensión: Culturas orientadas al equipo .....	34
<b>Figura 12:</b> Quinta dimensión: Culturas orientadas las personas .....	35
<b>Figura 13:</b> Sexta dimensión: Culturas estables .....	36
<b>Figura 14:</b> Séptima dimensión: Culturas orientadas al detalle.....	37
<b>Figura 15:</b> Nivel de Cultura Organizacional .....	39
<b>Figura 16:</b> Primera dimensión: Desempeño de la tarea.....	40
<b>Figura 17:</b> Segunda dimensión: Desempeño contextual .....	41
<b>Figura 18:</b> Tercera dimensión: Comportamiento laboral contra productivo.....	42
<b>Figura 19:</b> Nivel de Desempeño Laboral .....	44
<b>Figura 20:</b> Primera dimensión: Desempeño de la tarea.....	45
<b>Figura 21:</b> Segunda dimensión: Desempeño contextual .....	46
<b>Figura 22:</b> Tercera dimensión: Comportamiento laboral contra productivo.....	47
<b>Figura 23:</b> Desempeño Laboral post test.....	48
<b>Figura 24:</b> Comparación del desempeño laboral Pre y post test .....	49
<b>Figura 25:</b> Organigrama del banco azteca Motupe .....	63
<b>Figura 26:</b> Pilares de la propuesta .....	64
<b>Figura 27:</b> Estrategias de la propuesta.....	65
<b>Figura 28:</b> Diagrama de Gantt .....	74

## RESUMEN

En la presente investigación titulada “Cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Azteca, provincia Lambayeque” La cual tuvo como objetivo principal Aplicar Estrategias de cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Azteca, Provincia Lambayeque. Para ello la investigación presentó un diseño pre- experimental en el cual se empleó el método de recolección de datos de la encuesta, junto con los instrumentos de los cuestionarios uno desempeño laboral el cual fue basada en las Dimensiones del desempeño laboral según Motowidlo (2013 y el segundo respecto a la variable de Cultura Organizacional, basado en Carpenter, Bauer & Erdogan,( 2012) en ambas se usó la escala de orden Likert, Posteriormente al análisis de los resultados obtenidos se logró establecer que el nivel de cultura organizacional de los colaboradores antes de la ejecución de la propuesta fue de nivel Medio ya que el 58% de porcentaje fue calificado como tal en el primer cuestionario aplicado. Y con respecto a la variable de Desempeño Laboral de los colaboradores de las agencias del Banco Azteca en la Provincia Lambayeque el nivel obtenido fue valorado como un nivel Medio, ya que el 46% del porcentaje total fue calificado de dicha manera. Finalmente después ejecutar la propuesta establecida en la investigación se obtuvo un cambio positivo con respecto a la variable de desempeño laboral, se logro ver un incremento en el nivel alto en 29% y una disminución del nivel medio con 10%, mientras que el nivel bajo disminuyo un 19%. Cambiando el nivel de desempeño laboral de medio a alto. Por lo cual e recomienda ejecutar este tipo de estrategias para mantener el nivel de desempeño laboral en un nivel óptimo.

Palabras Claves: Cultura organizacional, desempeño laboral, colaboradores.



## ABSTRACT

In the present investigation entitled “Organizational culture and its influence on the work performance of the employees of Banco Azteca, Lambayeque province”, whose main objective Apply Strategies for organizational culture to improve the work performance of employees of the employees of Banco Azteca , Lambayeque Province. For this, the research presented a pre-experimental design in which the method of collecting data from the survey was used, together with the questionnaire instruments, a work performance which was based on the Dimensions of work performance according to Motowidlo (2013 and the second regarding the Organizational Culture variable, based on Carpenter, Bauer & Erdogan, (2012), in both the Likert order scale was used. After analyzing the results obtained, it was established that the level of organizational culture of the collaborators prior to the execution of the proposal, it was Medium level since 58% of the percentage was qualified as such in the first questionnaire applied, and with respect to the Labor Performance variable of the employees of the Azteca Bank agencies in the Lambayeque Province the level obtained was valued as a Medium level, since 46% of the total percentage was qualified in that way. To equate the proposal established in the investigation, a positive change was obtained with respect to the labor performance variable, it was possible to see an increase in the high level in 29% and a decrease in the average level with 10%, while the low level decreased a 19% Changing the level of work performance from medium to high. Therefore, it is recommended to execute these types of strategies to maintain the level of work performance at an optimal level.

**Keywords:** Organizational culture, collaborators, financial institution.