



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

Cultura organizacional y desempeño laboral de los analistas de una
cooperativa de ahorro y créditos de Trujillo, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión del Talento Humano**

AUTOR:

Pilco de la Cruz, Giovanni Enrique (ORCID: 0000-0003-2155-4283)

ASESORA:

Dra. Alva Loyola, María Elena (ORCID: 0000-0002-3034-2170)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y comportamiento Organizacional

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este estudio de investigación primero a Dios, por darme salud a través de su bendición, por guiarme a lo largo de mi camino, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad; así poder concluir con éxito mis metas y objetivos trazados a lo largo de mi carrera profesional y vida personal.

A mi padre Telmo Ronal Pilco Deza, a mi madre Hilda Nelly de la Cruz de Tavera, así como a mi querida familia, mi esposa Fanny Chuy Morales y a mis adoradas hijas Nicole Pilco Chuy y Valeria Pilco Chuy por ser las personas más importantes en mi vida, por estar siempre a mi lado, brindándome su apoyo incondicional en todo momento, dándome fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados.

A ellos les dedico y dedicaré todos mis logros, mis éxitos, mis triunfos y con gran esfuerzo la conclusión de mi trabajo de investigación.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo por brindarme la oportunidad de empezar y concluir la Maestría.

Agradezco a todo el equipo de docentes de la escuela de posgrado que a lo largo de la maestría me compartieron sus valiosos conocimientos, que enriquecieron mi investigación, y así poder terminarla con éxito, especialmente a:

Dra. María Eleva Alva Loyola (asesor metodológico de tesis)

Dr. Jean Carlos Zapata Rojas (asesor estadístico)

Dr. Alfredo Nicanor Méndez Gastañadui (docente revisor)

Un agradecimiento especial a Cooperativa de ahorro y créditos León XIII. Institución en la cual laboro, quien a través de Gerente General y jefatura de RRHH me dio las facilidades para obtener información relevante para el desarrollo de mi tesis.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	10
III. METODOLOGÍA.....	27
3.1. Tipo y diseño de investigación	27
3.2. Variables y operacionalización	27
3.3. Población, muestra y muestreo	29
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	29
3.5. Procedimientos	32
3.6. Métodos de Análisis de datos	32
3.7. Aspectos éticos	33
IV. RESULTADOS	34
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES.....	50
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Técnica e instrumentos de recolección de datos	30
Tabla 2 Prueba piloto de Alfa de Cronbach para cuestionario de cultura organizacional.....	31
Tabla 3 Prueba de normalidad Shapiro Wilk	33
Tabla 4 Nivel de cultura organizacional de los analistas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos León XIII	35
Tabla 5 Nivel de desempeño laboral de los analistas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos León XIII	36
Tabla 6 Nivel de implicación de los analistas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos León XIII	37
<i>Tabla 7</i> Nivel de consistencia de los analistas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos León XIII	38
<i>Tabla 8</i> Nivel de adaptabilidad de los analistas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos León XIII	39
<i>Tabla 9</i> Nivel de misión de los analistas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos León XIII	40
<i>Tabla 10</i> Nivel y significancia de la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral.....	41
<i>Tabla 11</i> Correlación entre la dimensión implicación de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII	42
<i>Tabla 12</i> Correlación entre la dimensión consistencia de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII	43
<i>Tabla 13</i> Correlación entre la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII	44
<i>Tabla 14</i> Correlación entre la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII	45

Resumen

Este trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021, mediante un estudio de tipo aplicado, descriptivo, con diseño correlacional y orientada por el paradigma cuantitativo. La muestra se constituyó con 30 analistas de créditos a quienes se aplicó la encuesta Denison Organizational Culture Survey, adaptada en el Perú por Contreras y Gómez (2018) y la Guía de observación del desempeño laboral de la CAC León XIII, ambas con una alta confiabilidad demostrada mediante la prueba alfa de Cronbach. Los resultados mostraron que el nivel de cultura organizacional es satisfactorio (70,0%), mientras que el de desempeño laboral también es satisfactorio (96,7%). De otro lado, se halló la existencia de relación negativa baja (-,040) y no significativa ($p=,834>,05$). lo que permitió rechazar la hipótesis de trabajo y aceptar la hipótesis nula, concluyendo que no existe relación alta y significativa entre cultura organizacional y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII.

Palabras clave: cultura organizacional, desempeño laboral, analista de créditos.

Abstract

The objective of this research work was to determine the relationship between organizational culture and job performance of credit analysts, in the León XIII Savings and Credit Cooperative, Trujillo, 2021, through a applied, descriptive study, with correlational and oriented design by the quantitative paradigm. The sample consisted of 30 loan analysts to whom the Denison Organizational Culture Survey, adapted in Peru by Contreras and Gómez (2018), and the CAC León XIII Work Performance Observation Guide, were applied, both with high reliability. demonstrated by Cronbach's alpha test. The results showed that the level of organizational culture is satisfactory (70.0%), while that of job performance is also satisfactory (96.7%). On the other hand, the existence of a low negative relationship (-.040) and not significant ($p=.834>.05$) was found. which allowed rejecting the working hypothesis and accepting the null hypothesis, concluding that there is no high and significant relationship between organizational culture and job performance of credit analysts in the León XIII Savings and Credit Cooperative.

Keywords: organizational culture, job performance, credit analysts.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones son la base fundamental sobre las que se asienta el desarrollo económico. Casi todo el caudal de riqueza que se produce en el mundo requiere del soporte que brindan las organizaciones. En cierto sentido, éstas son la fase superior de la asociatividad, pues en ellas se manifiesta no solamente la capacidad individual humana, sino que su agrupación, bajo ciertas condiciones y actuaciones, se convierte en un nuevo organismo que potencia las capacidades individuales y genera nuevas condiciones del desarrollo social.

Es por ello que las organizaciones son importantes para la población. Sin embargo, cada una de estas, es poseedora de características propias de una cultura muy definida respecto a las otras, la misma que se origina junto con la organización y que se desarrolla como parte de ella, evolucionando, a la vez, con sus propios hábitos, valores, ceremonias, tradiciones y credos, y que, en primera y última instancia, constituyen la base del involucramiento de los integrantes de ese conglomerado con los objetivos institucionales (López, 2013).

Asimismo, el conocimiento de la organización, desde dentro y desde fuera, ha permitido que, antes la información y luego el conocimiento, se constituyeran en elementos claves para alcanzar ventajas competitivas en un determinado período de tiempo. De ese modo, a la par de la sociedad, las propias organizaciones han ido desarrollando diversidad de modelos prácticos, entre los que resaltan la gestión de la información y del conocimiento, en busca de la mejora constante y, por tanto, de intentos por alcanzar la excelencia. En consecuencia, el conocimiento, considerado desde siempre como un bien privado, es ahora tratado como un bien público. Las nuevas tecnologías de la información y comunicación, como ocurrió con la aparición y desarrollo de la imprenta, ha posibilitado la masificación y difusión de la información, en general. Ello, sumado a las nuevas concepciones respecto a los recursos humanos están impulsando y expandiendo el conocimiento en todas las direcciones de la sociedad, implicando la democratización del mismo, aunque tal cosa se encuentre aún en una etapa muy básica (Pérez y Coutín, 2005).

La cultura de la organización, en esencia, es más que conocimiento. Sin embargo, este aspecto es estructural y transversal a toda la sociedad actual, más aún en una era en la que se considera a este elemento como fundamental. De acuerdo a lo afirmado por Álvarez (2006), la noción de cultura, aplicada a las organizaciones se originó teniendo en cuenta el aporte de las denominada corriente de las relaciones humanas, a partir de los ensayos de Mayo (1972), los mismos que permitieron la identificación de los aspectos intrínsecos e informales del contexto organizacional. Estos experimentos permitieron, también, concluir que el ambiente del grupo en el cual el individuo se desenvuelve, influencia significativamente en el discernimiento que éste desarrolla respecto a los aspectos concretos de la organización.

En ese estado de cosas, se inicia el reconocimiento de los componentes subjetivos que tienen influencia sobre la conducta individual y colectiva de las personas, quienes, según Mayo (1972) conforman estándares de interacción tácitos en los colectivos o lo que el denominó organización informal de los grupos. Partiendo de estas consideraciones, se fueron introduciendo diversas metodologías antropológicas en el estudio de la conducta organizacional, lo que dio pie a una sucesión de investigaciones en torno a la cultura de las organizaciones, bajo el influjo de aspectos antropológicos. Lo que vino posteriormente fue el florecimiento de los estudios relacionados al desarrollo de las organizaciones partiendo de las características propias de sus componentes humanos, especialmente en los ámbitos norteamericano y japonés. Los hallazgos de esos estudios es lo que vemos hoy en día y que ha dado tanto espacio y éxito a la denominada cultura organizacional (Lozano, 2006).

Desde esos años hasta hoy los cambios se han producido casi a diario y, en el mundo actual, no se puede concebir una organización exitosa que no se asiente sobre los pilares de sus propias consideraciones culturales, las mismas que deberían estar acorde a las de la sociedad en las que se desenvuelve y orientada a satisfacer las necesidades de esa misma sociedad, bajo las condiciones pragmáticas y en función a la concepción de un mundo material e ideal que se genera a partir de la capacidad de innovación y evolución.

Desde un punto de vista pragmático, la cultura influye en las conexiones que se instituyen entre los integrantes de las organizaciones, incluso si esta cultura es irradiada desde los mismos trabajadores, sustentada en los valores, las conductas prediseñadas o las actitudes en cada una de las áreas de trabajo, cimentando las bases para alcanzar los indicadores de una performance empresarial adecuada a los fines y objetivos perseguidos.

Para Schwab (2016) las organizaciones no solo deben hacer frente a situaciones históricas o culturales, sino a lo que él denomina la cuarta revolución industrial, la misma que no solo es un conglomerado de artefactos y sistemas inteligentes interconectados, sino a nuevos descubrimientos que van desde el desciframiento del genoma humano hasta la astronomía o la nanotecnología; o desde el desarrollo de los autos eléctricos hasta la informática cuántica. Esta cuarta revolución industrial, además del desarrollo de las tecnologías, implica la interacción de estas en las dimensiones física, digital y biológica, lo que la convierte en algo muy diferente a las tres que la precedieron. Además, se están divulgando más rápida y generalizadamente que en similares eventos anteriores.

Sin embargo, como las anteriores, la difusión de algunos aspectos de esta revolución, como las tecnologías manifiestas de la actualidad o la innovación de ancha base, es aún incipiente en ciertas partes del mundo. Considerando que algunos productos de la segunda revolución industrial, como la electricidad, aún no llegan al 17,0% de los habitantes del planeta, y que otros, de la tercera revolución, como internet, es inaccesible para unas 4 000 millones de personas (Schwab, 2016).

Lo anterior marca una sustancial diferencia entre naciones desarrolladas y en vías de desarrollo. En el Perú, los niveles mínimos requeridos de liderazgo y el entendimiento de los cambios, en todos los fragmentos sociales, son mínimos en relación con la capacidad de replantear el statu quo económico, social y político que, en el contexto de una cuarta revolución industrial, permitan el acceso a los beneficios que esta brinda (CEPLAN, 2016). Uno de esos beneficios, obviamente, es el acceso a los servicios financieros, en todos sus

niveles y modalidades, el mismo que sigue siendo limitados en los sectores menos desfavorecidos, especialmente en lo concerniente al ahorro y al crédito, aunque el papel que aquí cumplen algunas instituciones del sistema financiero ha menguado en algo la innegable necesidad de grandes grupos poblacionales.

No todas las organizaciones presentan la misma capacidad de adaptación a las nuevas condiciones, aunque sí están siendo orientadas e impulsadas hacia acciones eminentes de transformación no solo por las necesidades poblacionales sino por un sistema encaminado hacia la calidad total o la excelencia empresarial. En ese sentido, el mundo aún se caracteriza por la incertidumbre, por lo que adaptarse a él es fundamental. Si una organización es incapaz de adaptarse a la sociedad, puede quedar fuera de ella; la que subsista y progrese deberá seguir haciéndolo continuamente, en base a la innovación y a su capacidad de adaptación a los nuevos conocimientos, a la nueva cultura (Esquivel et al., 2017).

Schwab (2016) asume que las organizaciones se enfrentan a una realidad darwiniana, por lo que la visión de «siempre en beta» (siempre en evolución) es muy frecuente y se traslada a todos los estamentos de la configuración social. Ello supone que en los tiempos que van llegando, aumentará significativamente la cantidad de emprendedores e intraemprendedores, a nivel mundial y nacional. En esa línea, serán las denominadas pequeñas y medianas empresas las que harán de la celeridad y la presteza una de las ventajas necesarias a la hora de enfrentar los constantes cambios y la innovación. En cambio, las grandes organizaciones, tendrán de su lado las prerrogativas de escala y las posibilidades de inversión en su ecosistema de start-ups y PYMES, a través de la compra de pequeñas empresas, innovadoras, o también asociándose a las mismas.

En el contexto de una cuarta revolución industrial, el impacto que esta produzca sobre los negocios se notará más en el inevitable y cada vez más urgente proceso de digitalización, lo que exige a todas las organizaciones replantearse la forma de realizar los negocios y la adopción de todas las formas posibles de hacerlo. Algunas lo harán desarrollando nuevos negocios en giros adyacentes

o similares, mientras que otras lo harán identificando el valor en los sectores existentes. En ese sentido, es posible afirmar que las organizaciones, hoy en día, indagan infatigablemente la primacía competitiva que las traslade a marcar diferencias respecto al resto y es, precisamente, cuando el recurso humano se transforma en el eje fundamental para el desarrollo y funcionamiento de las organizaciones (Arellano, 2017).

Por consiguiente, resulta meritorio que los altos mandos en las organizaciones, deben conocer el tipo de cultura organizacional predominante en sus emprendimientos, pues ello les permitirá desplegar acciones y estrategias apropiadas orientadas al logro de resultados óptimos, del mismo modo que esa cultura sea mejor incorporada por todos y, por lo mismo favorecer un mejor desempeño laboral de los colaboradores, lo que posibilitará, además, un mayor compromiso, y una más positiva actuación de los equipos de trabajo con miras a una más efectiva performance en la organización (S Robbins, 2004).

En ese sentido, también, se hace necesario considerar que el desempeño no solo está ligado a la cultura sino a factores que van surgiendo a medida que los cambios se van produciendo en todas las leyes que rigen el mundo. Tanto la cultura como el desempeño son inherentes a las organizaciones y los colaboradores que trabajan en ellas. En esa perspectiva, el desempeño de los colaboradores depende del grado de conocimiento de la cultura organizacional, conformada por hábitos, comportamientos, costumbres, valores y formas de expresión de quienes en ella se desenvuelven (López, 2013).

Por ello, la investigación se realizó en una de las organizaciones más grandes y sólidas de región norte del Perú: la Cooperativa de Ahorro y créditos León XIII, que funciona desde el año 1964, siendo reconocida mediante R-N° 597-70 ONDECOOP, del 16 de octubre de 1970, y fue debidamente anotada en el Registro Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito el mes siguiente. Posteriormente, su nombre fue oficializado como Cooperativa de Ahorro y Crédito LEÓN XIII Limitada N° 520 y dos décadas más tarde fue asentada, además, en Superintendencia de Banca y Seguros con el N° 061 por Resolución N° 809-94-SBS, así como en La ley de Cooperativas N° 30822.

El crecimiento constante de esta organización consolidó su liderazgo en el norte, extendiéndose a varias localidades de la Región La Libertad y a crear nuevas agencias, aunque se puede observar que, actualmente, la cultura organizacional de la cooperativa podría estar generando un impacto negativo en el desempeño de los trabajadores, especialmente en los analistas de créditos, quienes son los que se relacionan directamente con la sociedad mediante los mecanismos de actuación que rigen, en función de los objetivos así como de la misión y visión institucionales. Y aunque el impacto de la cultura organizacional sería una de las causas principales del inapropiado desempeño laboral, existen otras como la baja productividad, la falta de capacitación, carencia de estamentos de capacitación, ausencia de un plan de incentivos acorde al mercado laboral, reducción de personal, inadecuado clima laboral, falta de identificación y compromiso con la organización, etc.

Todas estas causas han generado como resultado que no se alcance los objetivos y metas programados en la administración de sus carteras en el año 2021 y la consecuente reducción de beneficios financieros a los socios, lo que se agravó debido a los factores coyunturales como la pandemia mundial de Covid-19 o la desaceleración de la economía generada por la convulsión política o la constante fluctuación del dólar, la inflación y la inefectiva dirección monetaria.

Este estudio se centró en establecer la relación entre cultura organizacional y el desempeño laboral en los analistas del área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y créditos León XIII, a la vez que la influencia que la primera variable ejerce sobre la segunda. Ello nos llevó a plantear el problema general que pretendemos responder mediante la investigación: ¿Cuál es el nivel de relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021?

Del mismo modo, los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de cultura organizacional de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021?, ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII,

Trujillo, 2021, así como de sus dimensiones?, ¿Cuál es el nivel de relación entre implicación y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021?, ¿Cuál es el nivel de relación entre consistencia y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021?, ¿Cuál es el nivel de relación entre adaptabilidad y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021? y ¿Cuál es el nivel de relación entre misión y el desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021?

El objetivo perseguido fue determinar la relación entre cultura organizacional y el desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021. Los objetivos específicos fueron: determinar el nivel cultura organizacional de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021; determinar el nivel de desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021, así como de sus dimensiones; describir la relación entre implicación y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021; describir la relación entre consistencia y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021; describir la relación entre adaptabilidad y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021; y, describir la relación entre misión y el desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021.

La hipótesis general fue que existe relación alta y significativa entre cultura organizacional y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021, Asimismo, como hipótesis específicas: h1: El nivel de cultura organizacional de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021 es excelente; h2: El nivel de desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021, así como de sus dimensiones, es excelente; h3: existe relación alta y significativa entre la

dimensión implicación de cultura organizacional y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021; h4: Existe relación alta y significativa entre la dimensión consistencia de cultura organizacional y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021; h5: Existe relación alta y significativa entre la dimensión adaptabilidad de cultura organizacional y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021; y, h6: Existe relación alta y significativa entre la dimensión misión de cultura organizacional y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021.

La investigación encuentra justificación teórica puesto que son relevantes para fines laborales y académicos, ya que establecerá un diagnóstico entre la relación existente de cultura organizacional con desempeño laboral, a la vez que la influencia que se produce en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorros y Créditos León XIII, en especial en el área de los analistas de créditos.

Del mismo modo, la investigación se justifica en el aspecto social porque permitió la obtención de información respecto al impacto que genera en la sociedad, específicamente en el sector financiero, una de las más grandes cooperativas del norte del país. Además, permitió visibilizar a la Cooperativa León XIII sobre el efecto de su cultura organizacional en el desempeño de sus colaboradores, elementos clave en su estructura comercial.

En el aspecto práctico, el estudio permitió el ejercicio de la estimación del desempeño laboral como un instrumento adecuado para instituir indicadores de rendimiento de los recursos humanos de la cooperativa, la misma que servirá de base para organizar planes y políticas enfocadas en la optimización de la gestión del talento humano.

En el aspecto metodológico, la investigación posibilitó la puesta en práctica del método científico para la búsqueda de la verdad, la misma que se convierte en la base del desarrollo de la ciencia, per se, y amplía las posibilidades de acceso al conocimiento, el mismo que es necesario para ejercer la capacidad humana

de desenvolverse de modo exitoso y de construir una sociedad más justa y consciente para con sus integrantes.

II. MARCO TEÓRICO

En lo que respecta a las variables estudiadas, se ha encontrado en el ámbito internacional diferentes estudios, como el de Fragoso y Ruiz (2020) , que desarrollaron para responderse, si la cultura organizacional es determinante en el grado del desempeño laboral, de los empleados de la Escuela Secundaria Técnica No. 37, en el municipio de Santa Úrsula Zimatepec, Yauhquemehcan, Tlaxcala, México, la misma que fue de tipo no experimental, transversal, descriptiva, cuantitativa, de campo y predictiva. La muestra se conformó con 47 empleados y, para recabar los datos usaron dos instrumentos: uno para medir la cultura organizacional y otro para el desempeño laboral, con una confiabilidad de ,817 y ,854, respectivamente. Los resultados mostraron la presencia de influencia lineal positiva y significativa entre las variables consideradas para el estudio, obtenida mediante un valor de $R^2=,267$. Al mismo tiempo, el valor $F=16,691$ y el valor $p=0,000$. Su conclusión fue que la cultura organizacional es determinante en el desempeño laboral.

En esa misma línea, Díaz (2019) desarrolló una investigación orientada a determinar si el grado de calidad de cultura organizacional predice el grado de desempeño laboral, de acuerdo a lo que perciben los empleados de instituciones educativas en México. Dicha investigación fue cuantitativa, descriptiva, transversal y explicativa. La muestra quedó se conformó con 95 empleados a quienes se aplicó dos instrumentos validados y con alta confiabilidad: uno para la calidad de la cultura organizacional percibida ($\text{Alpha}=,871$), y otro para medir el grado de desempeño laboral, ($\text{Alpha}=,726$), para recolectar los datos. Los resultados permitieron determinar que el grado de la cultura organizacional es predictor del desempeño laboral. Asimismo, el análisis de regresión mostró que el valor de R^2 corregido fue igual a ,206 y $F=23,264$ con un valor $p=,000.$, por lo que concluyó en la existencia de influencia lineal positiva y significativa entre las variables estudiadas. De la misma manera, concluyó en que, a mejor grado de cultura organizacional, mejor desempeño laboral percibido.

Desde otra perspectiva, Vargas y Flores (2019) desarrollaron una investigación orientada a comprobar si factores como la cultura organizacional o la satisfacción laboral predicen el desempeño laboral en una muestra de 193 bibliotecarios de diversas universidades, en México, mediante un estudio descriptivo correlacional. Para recolectar la información se usó como instrumentos el *Denison Organizational Culture Survey* (Bonavia, Prado y Barberá, 2009), el *Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota* (Weiss et al., 1967) y la *Escala de Desempeño Laboral para Bibliotecarios*, propuesta por los propios autores. Para procesar los datos usó el test de regresión múltiple, tanto para la muestra global como para los indicadores de género. Hallaron que los componentes de la cultura organizacional y la satisfacción laboral predictores del desempeño son la responsabilidad y calidad, la actitud de servicio, la comunicación, el trabajo en equipo y la protección ambiental.

En otro ámbito, Ben Saad y Abbas (2018) desarrolló un estudio con el objetivo de evaluar las influencias directas e indirectas de la cultura organizacional en el desempeño laboral, así como evaluar el impacto de cada subelemento de la cultura organizacional en dicho desempeño, en el contexto saudí. Para ello usó un estudio cuantitativo, basado en un cuestionario de investigación integral, y la muestra fue obtenida de diversos departamentos gubernamentales en Alkharj. Los hallazgos indican relación positiva entre cultura organizacional y desempeño laboral. Igualmente, cuatro subelementos de cultura organizacional, a saber, gestión del cambio, logro de metas, trabajo en equipo y la fuerza cultural, afectan positivamente el desempeño laboral, con intensidad variable y distinta. Solo la Orientación al cliente mostró una asociación negativa con el desempeño laboral.

También desde otro ángulo, Terán y Lorenzo (2011), en Venezuela, desarrollaron una investigación orientada a demostrar la influencia que la Cultura Organizacional ejerce en el Desempeño laboral y en la Productividad del personal administrativo de una Institución de Educación Superior, a la vez que desarrollar una propuesta basada tácticas de eficiencia y eficacia para para que éstos puedan desarrollar sus funciones de modo óptimo. Hallaron que la cultura organizacional incide sobre el desempeño laboral y la productividad, por

lo que propusieron un programa de intervención con el fin de incrementar el desarrollo de cada una de las variables trabajadas.

A nivel nacional existen diversos trabajos de investigación relacionados con nuestra investigación, y con nuestras variables de estudio, de entre los cuales se resalta el trabajo de Luján (2020), quien desarrolló una investigación con el objetivo de determinar la relación entre las variables cultura organizacional y desempeño laboral de trabajadores del sector MYPES dedicadas a la producción de muebles, en Chimbote – 2019. La investigación fue de enfoque mixto, de tipo aplicada, descriptiva, diseño correlacional transversal, no experimental y encaminado a elaborar una propuesta. La población estuvo conformada por 515 colaboradores, de la que se extrajo una muestra de 220 trabajadores. Para recolectar los datos usó las técnicas de la encuesta, con un cuestionario como instrumento; el focus groups y el análisis documental, ambos con su respectiva guía, como instrumentos. Para la obtención de resultados usó los softwares EXCEL y SPSS-v25; y como prueba para determinar la correlación, estadístico de Pearson. Como resultado se halló la existencia de relación moderada entre las variables (correlación de Pearson=,442), con una significancia $p=,000<,05$; por lo que concluyó en la existencia de relación entre cultura organizacional y desempeño laboral.

También Chevez (2020) desarrolló un trabajo con el objetivo de identificar la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa dedicada a brindar servicios generales en el Callao, año 2019. El estudio fue de tipo básico, no experimental, descriptivo, correlacional - transversal, con enfoque cuantitativo, el mismo que usó una población censal y se constituyó con 80 sujetos. Para recabar los datos usó como técnica a la encuesta y, como instrumento, al cuestionario, el mismo que fue de elaboración propia y validado mediante juicio de experto y con una confiabilidad de ,941 determinada mediante la prueba Alfa de Cronbach. Para contrastar la hipótesis se usó la prueba Rho de Spearman a través del paquete estadístico SPSSv24. Los resultados mostraron relación positiva fuerte ($\rho=,737$), a la vez que significativa ($p=,000$), entre ambas variables estudiadas.

Asimismo, Valentín (2018) desarrolló una investigación con el objetivo de establecer la relación entre las variables cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores sanitarios de la Microred Yugoslavia, Nuevo Chimbote, en el año 2017. La investigación fue de tipo aplicada, descriptiva y mediante diseño correlacional, con metodología hipotética deductiva. La muestra fue de 80 personas y para recabar la información usó la técnica de la encuesta y un cuestionario con escala tipo Likert, como instrumento. Para la contrastación de hipótesis recurrió a la prueba Rho de Spearman mediante el software SPSS. Como resultado halló relación directa y significativa ($Rho=,352$) con una significancia menor a ,05. Además, estableció que la variable cultura organizacional es apropiada (63,8%); en tanto que la variable desempeño laboral obtuvo un nivel intermedio (41,3%).

Del mismo modo, Benancio (2018) en su trabajo investigativo se planteó el objetivo de establecer la relación entre las variables cultura organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle, 2018. El estudio fue de tipo básico, no experimental, diseño correlacional - transversal. La población fue de 82 trabajadores y, la muestra, de 52, seleccionada de modo no probabilístico. Para recolectar los datos recurrió a la técnica de la encuesta y al cuestionario, como instrumento, los mismos que estuvieron dotados alta confiabilidad (Alfa de Cronbach = ,876 y ,845, respectivamente). Para analizar los datos usó el programa SPSS. Los resultados conseguidos mediante la prueba Rho de Spearman, indican relación significativa, positiva y muy fuerte ($Rho=,961$) entre ambas variables, además de una significancia bilateral $=,000<,05$; es decir, relación alta y significativa.

A ello se suma el trabajo de Zavaleta (2018) buscó determinar el nivel de relación existente entre las variables cultura organizacional y desempeño laboral en colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo del Cusco, 2017, mediante una investigación de tipo básica, descriptiva, no experimental y diseño correlacional, de corte transversal. Conformó una población muestral con 54 trabajadores y para analizar los resultados recurrió al coeficiente de correlación Pearson, que arrojó un valor $r=,603$, lo que muestra una relación positiva moderada.

También es notorio el trabajo de Navarro (2018), quien desarrolló un estudio orientado a establecer la relación entre las variables cultura organizacional y desempeño laboral en servidores de la Municipalidad Distrital de La Perla, 2018. La investigación fue de tipo básica, descriptiva, con diseño correlacional y enfoque cuantitativo. Conformó una muestra de 254 servidores. Para recolectar los datos empleó la encuesta, como técnica y el cuestionario, como instrumento, el mismo que fue altamente confiable (Alfa de Cronbach = ,940 para cultura tributaria y ,840 para Recaudación de Impuesto Predial). Para analizar los resultados usó la prueba Rho de Spearman, la misma que mostró relación significativa entre las variables estudiadas ($Rho=,702$) y un nivel de significancia $p=,001<,05$.

En lo que se refiere a las bases teóricas que sustentan este trabajo de debemos mencionar que, respecto a las teorías primarias, el basamento es la teoría positivista, en el sentido que sostiene que la única clase válida del conocimiento es aquella que resulta como producto del quehacer científico (Clemente, 2007). A ello se suma lo planteado por Comte, citado por Uribe (2019) quien asume, además, que ha sido la experiencia la que ha afirmado y reforzado la validez de los conocimientos, pues cuando un hecho es positivo, por ser verificable, también lo es porque se ha verificado su presencia, de manera repetida en la ciencia.

De otro lado, para el positivismo, la ciencia implica un constante y sostenido progreso, orientado al descubrimiento de leyes cada vez más universales y, por consiguiente, a la representación cada vez más precisa del mundo, aunque esta no será definitiva bajo ninguno de los argumentos (Uribe, 2019).

Se consideró además que el positivismo sustenta que, para un análisis más preciso de la realidad, se puede fraccionarla de tal modo que se pueda extraer las partes y características más relevantes de la misma, y analizarlas paso por paso. Ello permite que el análisis pueda segmentarse o desagregarse de tal modo que, al momento de demostrarlos, las acciones de predecir, controlar y explicar por relaciones causales internas y externas queden completamente claras. El método fundamental, por eso, es la observación, la misma que

posibilita ubicar ciertas características que sirven como variables e indicadores de una problemática, permitiendo asociarlos o correlacionarlos de forma que, si cualesquiera de sus elementos conformantes de esa relación se modifica, también se modifican los efectos que produce (Supo, 2018). La actuación positivista, además, incluye el uso de la estadística para mostrar mejor los resultados obtenidos.

En el caso de este estudio se ha analizado aspectos específicos como la cultura organizacional y el desempeño laboral, usando técnicas e instrumentos de acopio de información, validados científicamente y siguiendo procedimientos estadísticos, también válidos, los mismos que han permitido, de otro lado, la comprobación y análisis de resultados, a la vez que han cimentado las bases para la producción de propuestas de mejora y concretización de planes orientados a soluciones concretas respecto a problemas también concretos.

En adición, la investigación está situada en las coordenadas del paradigma cuantitativo, el mismo que se constituye bajo una perspectiva positivista, hipotético-deductiva, especificista e imparcial del universo, orientada a la consecución de resultados prácticos observables, que es propio, en esencia, de la ciencia natural (Ortiz, 2013).

Desde la perspectiva ontológica, Hall y du Gay (2003) asumen el concepto de cultura como la interacción de usos, valores, credos y emblemas de actuación funcional, los mismos que constituyen componentes de un grupo social orientado a visionar la función que cumplen los seres humanos respecto a la construcción de su sentido de pertenencia a un determinado grupo y los códigos que usan para comunicar los aspectos más notables de la cultura. Para Odello (2012) la cultura, y la identidad que esta representa, termina por perfilar el sentido de pertenencia al grupo. De otro lado, Bourdieu (1985), citado por Hilgers y Mengez (2015) considera que la identificación y el sentido de pertenencia se reflejan en las costumbres, manifestaciones y valores que permiten a una persona identificarse con un grupo, familia, comunidad o nación. En ese sentido, los colaboradores de la Cooperativa León XIII, como integrantes de una organización, de una comunidad, son, a la vez poseedores

de una cultura que se manifiesta al interior de dicha organización y, por tanto, en función a eso poseen el sentido de pertenencia e identificación.

Desde el punto de vista axiológico, la cultura resulta de la interacción de un cúmulo de aspectos inmateriales que se sustentan en la idea del estado-nación y se trasladan hasta la conformación de una cultura explícita (Garza y Llanes, 2015). De ese modo, la consideración cultural lleva, además de un fin materialista, comercial o de efectos propagandísticos, sobre todo, a considerar el bienestar del ser humano, sin desligarlo de su entorno y fortaleciendo el ejercicio de sus sentimientos, acciones y pensamientos, orientándolos, a la vez, a colaborar con la satisfacción de las necesidades que demanda el país, de forma tal que permitan el incremento de aspectos positivos que fortalezcan la estructura social, en general, desde la consideración de los valores propios, los de la organización y los del país.

Para Zapata (2007), citado por Fragoso y Ruiz (2020), la cultura organizacional consiste en un punto de referencia que la organización adopta como estándares de información, conductas y cualidades que los componentes personales comparten entre sí y que determinan el nivel de adaptación a las labores. Por ello, la cultura también representa un aprendizaje continuo, el mismo que se enriquece con el aporte de cada uno de los miembros de la organización y se va ampliando y perpetuando en y por ellos, a la vez que el entorno va tomando una forma característica, única y con elementos propios que le dan una forma sui generis.

Para Denison (1996) la cultura organizacional es el cúmulo de componentes y conductas dirigenciales que se constituyen en un ejemplo orientado a reforzar los valores, principios y credos al interior de una estructura organizacional. Estos componentes, además, se encuentran asociados al rendimiento y la efectividad de la organización. Sin embargo, para Robbins (2004), cultura organizacional es una actuación que distingue un sistema con significados comunes entre sus integrantes y que, consecuentemente, diferencia a una entidad de otra. Este sistema se produce como consecuencia de un examen de las particularidades vinculantes de una organización.

En lo que respecta al desempeño laboral, Popo (2015) lo define como el proceder del empleado, tanto al momento de ejecutar las tareas inherentes a su cargo como al visualizar sus resultados. Robbins (2004) enlaza el desempeño con la aptitud para coordinar y establecer las actividades que, al integrarse, dan forma a la conducta de los recursos humanos involucrados en el ejercicio productivo. Chiavenato (2009) es partícipe de la idea que considera al desempeño laboral como un instrumento que mide la percepción que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, respecto a un determinado empleado de la organización. Este instrumento ofrece información respecto a su accionar y a sus capacidades individuales, lo que permite la identificación de las áreas donde se puede ejecutar acciones de mejora continua que acrecienten su colaboración y la orienten a alcanzar exitosamente los objetivos institucionales.

En ese sentido, desde hace ya buen tiempo, se ha ido potenciando la gestión de capital humano como uno de los componentes más importantes al interior de las organizaciones, pues permite situar a los colaboradores en diferentes puestos, en función a sus destrezas y competencias, capacitándolos de acuerdo a sus propias expectativas y posibilitando su actuación altamente eficiente. Las organizaciones más exitosas del mundo invierten en programas de desarrollo e incentivos para su personal, pues al final genera un adecuado desempeño laboral que la convierte en una poderosa estrategia de desarrollo organizacional.

Chiavenato (2009) considera que el recurso humano cumple uno de los roles más importantes al interior de la sociedad globalizada del siglo XXI, debido a que son quienes desarrollan las acciones de la organización con la intención de que esta optimice su performance frente a la sociedad a la que se debe. En ese sentido, las organizaciones, para alcanzar sus objetivos, deben recurrir a una serie de tácticas como sistemas de incentivos, adiestramientos, certificaciones, ascensos, etc., que posibiliten el desarrollo personal, profesional y organizacional de sus integrantes.

Para Sánchez y Calderón (2012) un ambiente de labores en el que existe una adecuada motivación en los colaboradores, una comunicación conveniente y manifiesta, tiene como efecto que estos se orienten hacia la obtención, de la manera más óptima, de los objetivos y fines planteados por la organización, mejora sostenida y a desempeñarse de forma destacada.

Chiang y San Martín (2015) consideran al desempeño laboral como la aptitud que un colaborador muestra en el cumplimiento de algunas o todas las exigencias que una determinada labor demanda. El cumplimiento o no de las acciones laborales que corresponda, depende de los criterios previamente establecidos y que permiten estimar el nivel de desempeño. A ello, según García (2011), que las organizaciones toman en cuenta otros factores adicionales, los mismos que son sustanciales en la medición del desempeño, tales como el discernimiento del empleado en torno a la equidad, actitudes y opiniones respecto a su labor y que son considerados debido a que permiten establecer mejoras en el desempeño al interior de la organización.

Alles (2006), citado por Ureta (2018) es de la idea que tantear el desempeño laboral de un colaborador no tiene que considerarse como “rendir un examen”, aunque sí como una opción de mejora y expresión, lo que es un punto de apoyo para que las instituciones mejoren el clima laboral, el volumen de traslación del personal, optimizar los mecanismos de logro de objetivos y mejorar la calidad de vida personal. De otro lado, afirma que la medición del desempeño laboral es muy importante para mejorar el trato entre el colaborador, sus superiores y la propia organización.

Puede mencionarse, también, que evaluar el desempeño viabiliza la detección de insuficiencia de capacitación del personal, identificar elementos clave, inquirir sobre los desasosiegos de los colaboradores, motivarlos. La evaluación puede considerarse también como el espacio en el cual jefes y colaboradores examinan la actuación la labor conjunta y la toma de decisiones en torno a los salarios, promociones y otros aspectos relacionados, aunque, evaluar no solo significa beneficios, sino también ciertos problemas que deben evitarse, tales como la inexistencia de normas, juicios subjetivos, divergencias entre evaluado

y evaluador, fallas del evaluador, retroalimentación inadecuada, comunicación escasamente asertiva, entre otros.

En lo referente a la cultura organizacional, Robbins (2004) considera que es un estructura sistémica de significados simultáneos compartidos por los integrantes de una determinada organización y que genera la diferencia respecto a otras. Si se observa con detenimiento, esta estructura es un conglomerado de particularidades primordiales observables y medibles. Se puede agregar que la cultura no es un elemento que pueda apreciarse a simple vista y bastante intangible, aunque de capital importancia para el conocimiento y comprensión de los miembros de una organización, junto al entorno laboral en el cual se desenvuelven, y que tienen como fin el logro de los objetivos, metas y fines de institucionales.

Para Hellriegel et al. (2009), en el contexto organizacional, cultura es el modelo unificado de hipótesis, valores y pautas simultáneas que configuran la socialización, distintivos, expresión, narrativas y experiencias de un conjunto de personas. En ese sentido, la cultura organizacional constituye un sistema conformado por un acervo de características organizacionales, las mismas que es importante considerar a fin de determinar cuáles de ellas hacen posible que una organización se diferencie de otra.

Robbins (2004) considera que, incluidos en la cultura, se localizan una serie de componentes tales como los valores o convicciones esenciales de una forma de comportamiento o estado concluyente de existencia, desde la óptica social o personal, respecto a otro; las tradiciones, hábitos o usos que son de dominio de una nación o un individuo, y que lo diferencian de los demás; las ceremonias o actividades recurrentes que enuncian y vigorizan los valores fundamentales de la organización; las metas e, incluso, el rol que cumplen algunas personas; y, las leyendas, invenciones o anécdotas que son transversales a la organización y que pueden referirse a los precursores; además de las disposiciones que afectaron -para bien o para mal- el desarrollo de la organización, teniendo como fin tener siempre en cuenta el pasado, en el presente.

La cultura, al interior de la organización, como resulta obvio, podría estar relacionada al desempeño laboral, el mismo que, de acuerdo a lo sostenido por Ruiz et al. (2008), no representa algo novedoso para las instituciones ya que el sujeto siempre ha sostenido un trato con su labor y, por tanto, puede entenderse como un elemento de mejora, tanto a nivel personal como organizacional.

Lo anterior, llevado al campo de las cooperativas de ahorro y créditos, conduce a la necesidad de que éstas tengan bien definidos estos componentes, ya que tienen su basamento en el apoyo a una colectividad que las requiere, y que se encuentran rodeadas por tradiciones; y al crearse una de estas instituciones, van generando una historia, que parte, incluso, desde antes de la fundación y desarrollo de la misma y que va constituyendo el corpus sobre el cual se sostienen la existencia misma de este tipo de organización.

Desde otra perspectiva, además de los componentes que estructuran y dan paso a las peculiaridades culturales esenciales de una empresa, existen otras que están previamente establecidas y que le otorgan características propias. A estas se les denomina culturas base. Según Hellriegel et al. (2009), pueden identificarse varios tipos, a saber:

Burocrática, regida por pautas de formalidad y ordenamientos generalizados. Las inquietudes, a largo término, son la predictibilidad, eficacia y fijeza; de clan, cuyos deberes van mucho más allá de solo el reconocimiento de emolumentos y en la que la unidad en la cultura se alcanza a través de un largo y profundo proceso socializador; emprendedora, cuyos rasgos primordiales se exteriorizan en un alto compromiso para asumir riesgos, la diligencia y la creatividad, la ágil reacción frente al cambio, la cultura de negocios, el alcance de objetivos, su orientación hacia la competitividad y los dividendos y los mecanismos contractuales entre el individuo y la organización.

Según Chiavenato (2009), toda sociedad es poseedora de una cultura que influye sobre el comportamiento de su población y sus instituciones. Esta se conforma con valores simultáneos, costumbres, usos, comportamientos, directivas laborales, ritos y objetivos transmisibles de generación en generación, en una dinámica en la que las más viejas tratan de que las nuevas

acojan sus modelos culturales, aunque estas últimas se resistan y se rebelen, generando hondas transformaciones progresivas. Dichas actitudes compartidas, códigos conductuales y expectativas comunes concretan, inconscientemente, determinadas estructuras de conducta.

Desde su origen, toda persona interioriza y acumula, progresivamente, elementos culturales, ya sea mediante la educación o la socialización, lo que da forma a la cultura, la misma que tiene sus fundamentos en la comunicación participativa, las reglas, las normas de conducta y las perspectivas personales. Las peculiaridades nacionales y socioculturales actúan sobre el impulso y la prolongación de constantes culturales, las mismas que, a su vez, establecen las actitudes primordiales ante el actuar laboral, la temporalidad, el materialismo, el individualismo y el proceso de cambio. Estas cualidades influyen sobre la motivación y las perspectivas personales en función al trabajo y las relaciones colectivas y establecen los logros que se debería esperar, tanto de cada individuo, en particular y de la organización, en general.

Por tanto, de acuerdo con Chiavenato, la cultura organizacional es un sistema que muestra varias capas, con distintos niveles de profundidad y situación. Para estar al tanto la cultura de una institución u organización es preciso examinar todos esos horizontes. Cuanto más interna sea la capa, mayor será la necesidad para dar otro giro a la cultura.

En ese sentido, el primer estrato es el de los instrumentos que definen concretamente a la organización y es el más posible de cambiar porque está organizado por componentes concretos y precisos, por infraestructuras, enseres y otras cosas que podrían cambiarse sin mayor dificultad. En tanto se ahonda en distintos estratos, el aprieto para el cambio se incrementa cada vez más. En el más profundo, el de los supuestos esenciales, el cambio cultural se hace más complicado y pesado.

Según Gonzales y Chicoma (2010), citados por Collantes y Hernández (2015), la cultura organizacional en las cooperativas consiste en la práctica de valores y nociones que las diferencian y que son componente primordial de su identificación; su jerarquía reside en los beneficios que se reflejan como

producto de las acciones que ejecutan, cuya actuación está basada en la satisfacción de las necesidades comunes en favor de la población, las mismas que se organizan mediante la acción emprendedora.

Existe diversidad de instrumentos orientados a la observación, medida y valoración de la cultura organizacional. En este caso, se consideró una adaptación del Cuestionario Denison de Cultura Organizacional (Cueva y Gómez, 2018), para Latinoamérica y que contiene las dimensiones e indicadores base que se consideraron útiles para establecer, en el ámbito cooperativista, el respectivo grado de cultura organizacional.

Las cooperativas poseen una estructura de distintivos compartidos y con un determinado sentido, desarrollados a través de la historia y de la gestión institucional, de su entorno social y cultural, a la vez que, de componentes circunstanciales, pero perfeccionados por procedimientos de autoridad colectiva que dan sentido a oleadas incesantes de actuaciones y reacciones. Los distintivos o símbolos son transportadores de orientación y permiten precisar vicisitudes, establecer el contexto y determinar la forma. Son ventajosos para instaurar la identidad característica del grupo, concentrando emblemas y códigos en las tradiciones, narraciones, leyendas y mitos propios de la organización; estimulando a los individuos a aglutinar valores y ejercicios. Algunos de estos hechos culturales son enunciados a través de rituales y ceremonias.

La filosofía cooperativista consiste en suministrar a sus dirigentes y colaboradores, mediante el adiestramiento, motivación y estímulos, procedimientos de mejora continuada que redunden en los logros corporativos; consiguiendo que, en este caso, la cooperativa sea bastante más profesional. Concurren algunos emblemas que, perenne y especialmente son tomados en cuenta, especialmente en estas instituciones.

Hoy en día las cooperativas de ahorro y crédito han trasmutado su actuación, sus convenciones estructurales, formas de liderazgo y, generalmente, sus dispositivos de dirección; lo que siempre ha estado cercano a la cultura, la que gradualmente se ha ido modificando, como resultado de los nuevos factores

que han determinado la configuración social, tanto ambientales como estructurales y los específicamente financieros.

En el Perú, desde hace décadas, las cooperativas cumplen un importante rol y han asumido variadas formas, desde las que se orientan a ofrecer fuerza laboral hasta aquellas creadas para, conjuntamente, adquirir bienes o servicios. La situación financiera y económica de estos mecanismos corporativos es diversa. Coexisten prácticas bastante exitosas como, por ejemplo, el caso de las productoras de cafetaleras que, dotadas de una óptima administración y productos de alta calidad han ganado presencia en el mercado nacional y foráneo. Sin embargo, aún prevalece una cantidad significativa de las mismas que no han alcanzado resultados propicios.

Esa realidad debería obligar al estado a adoptar medidas que permitan desarrollar políticas para fomentar el desarrollo del sistema cooperativista, cuyo primer paso puede ser la estructuración de un sistema información escrupulosa respecto al funcionamiento de este tipo de organizaciones en el país, incluyendo, por ejemplo, un directorio del total de cooperativas y compendio que reúna sus movimientos financieros. Dicha información es primordial para posibilitar acciones que las doten de mejores condiciones para su crecimiento.

Una cooperativa es una sociedad autónoma de individuos que se congregan de manera discrecional, en busca de mecanismos legales y prácticos que les permitan la satisfacción de sus pretensiones financieras, sociales y culturales, a través de una empresa de acción colectiva y de gestión democrática, y siempre sin fines de lucro. Personifican un modelo de asociación en el que las metas financieras y corporativas se unen a otros, de catadura social, obteniendo así un desarrollo basado en prácticas en el empleo o en valores como la equidad y la igualdad.

Los fundamentos cooperativos encarnan atributos básicos del ejercicio de las cooperativas. Favorecen la conformación de una cultura organizacional intrínseca que se exterioriza en un conglomerado de opiniones y credos respecto a fundamentos esenciales, principios directores y objetivos

organizacionales, los mismos que admiten la conservación o reestructuración cultural.

Los componentes conformantes de la cultura organizacional cooperativista han de ser concurrentes entre sí y fortalecerse mutuamente. Por ello, solo una perspectiva de la cultura, comprendida como proceso, y no como algo estancado y fijo, pueden suministrar la concordia entre componentes económico y social, aunque para ello demanden de un esfuerzo de conciliación y procesos permanentes de cambio institucional.

Las cooperativas despliegan sistemas de gestión alternos ante las usuales convenciones organizativas, los mismos que son determinados por experiencias democráticas orientadas a lograr la valoración del ser humano por encima de las variables materiales. En ese sentido, los individuos que son parte de la organización no solo constituyen uno de sus elementos, sino que tienen la posibilidad de participar efectivamente en la administración y gestión de la misma. Para que esta intervención se efectivice, uno de los mecanismos es consensuar la toma de decisiones, esbozando desde un inicio la colectivización de los integrantes de dicha forma organizativa.

Sin embargo, también es necesario anotar que las cooperativas tienen la obligación de adecuarse a los cambios que la globalización, a través de la modernidad tecnológica, exige, del mismo modo que lo hacen los otros modelos empresariales, aunque velando siempre por su propia visión humanista y solidaria. En los últimos años, las empresas han practicado diversos ejercicios para funcionar de acuerdo a las exigencias dinámicas de la modernidad y a sus exigencias competitivas tales como la eficiencia, la reingeniería, el incremento de la productividad, el empoderamiento, el gobierno horizontal, entre los más importantes. Aun así, los efectos siguen siendo poco efectivos y, de acuerdo a lo hallado por diversos estudios, solo el 15% de acciones de reingeniería han arribado a los resultados esperados (Hernández y Hernández, 2014).

Sobre la evaluación de desempeño, Chiavenato (2009), señala consiste en una valoración metódica del ejercicio de cada colaborador, en la función que ejerce al momento de ser evaluado, o del potencial que podría marcar su desarrollo

en el futuro. La evaluación de los sujetos que cumplen funciones al interior de una organización puede ejecutarse recurriendo al uso de diversos enfoques, los mismos que toman denominaciones tales como la valoración del desempeño, la apreciación de los méritos, el aprecio de los empleados, los informes de avance, la evaluación de eficacia funcional, etc.

La medición se refiere a una valoración que exterioriza el beneficio en los diversos aspectos ubicados y en la reflexión, por parte de los examinadores, sobre las bondades y dificultades que se ha verificado respecto al nivel de producción de un colaborador.

La valoración del nivel de desempeño forma parte de primordial de la gestión del recurso humano en las instituciones, a la vez que es elemento conformante de una función básica que, de una forma u otra, es factible de desarrollarse en cualquier organización actual. Mediante este procedimiento, la organización obtiene caudales de información que le permite tomar decisiones. Si el desempeño es menor a lo convenido, es el momento de desarrollar acciones correctoras; si, por el contrario, es satisfactorio, debe ser alentado, por lo que siempre es significativo saber qué se evalúa. Respecto a ello, Hellriegel et al. (2009) consideran tres razonamientos para evaluar el desempeño:

En primer lugar, resulta bastante relevante que el resultado de las tareas individuales, ya que, con él, un funcionario de planta podría obtener una calificación en base a discernimientos como la cuantía obtenida, el exceso producido o el coste por cada una de las unidades de producción. Del mismo modo, un gerente comercial podría evaluarse en función a las ventas globales en su región, el incremento de las operaciones en moneda extranjera o la cantidad de nuevos clientes fidelizados.

En segundo lugar, la evaluación del comportamiento, pues, en numerosos casos, es dificultosa la identificación de resultados determinados y que puedan atribuirse, de manera directa, a las operaciones de un colaborador; por lo que es aplicado al personal que se desempeña en labores administrativas y colaboradores cuyas concesiones laborales constituyen parte inseparable del esfuerzo grupal.

Para el caso de esta investigación se utilizó la evaluación de desempeño que la Cooperativa León XIII ha desarrollado y aplicado para determinar el desempeño de sus colaboradores, la misma que cuenta con todos los elementos para considerarla válida puesto que la institución mantiene un estricto protocolo de aplicación de este instrumento.

De otro lado, los términos básicos de la investigación fueron definidos de la siguiente manera:

Cultura organizacional: conglomerado de prácticas y credos configurados mediante una escala de valores, manejos, perspectivas y actitudes, los mismos que, a la vez, también son simultáneos en todos los integrantes de una institución, empresa, organización, etc. (Chiavenato, 2009).

Desempeño laboral: forma en que los integrantes de la organización desarrollan sus funciones, en torno a indicadores de eficacia, orientados siempre al objetivo de alcanzar fines comunes, de acuerdo a reglas básicas previamente establecidas (Stoner, Freedman y Gilbert, 2003, citados por Ruiz et al., 2008).

Implicación: nivel de compromiso que los colaboradores asumen al interior de la organización, tanto en la labor como en los resultados.

Consistencia: valor de las acciones que cada uno de los colaboradores desarrolla, de manera organizada y acorde a las características de la organización.

Adaptabilidad: capacidad del colaborar para adaptarse a las condiciones estables o coyunturales que influyen en la organización.

Misión: comprensión de los fundamentos institucionales, de su razón de ser y de sus fines, metas y objetivos.

Desempeño: forma en que el colaborador cumple con las funciones asignadas o a las que puedan surgir durante su labor.

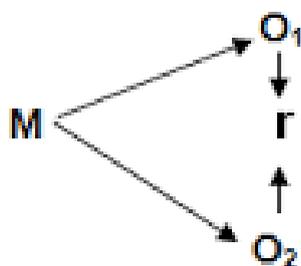
Potencial: capacidades que el colaborador podría poner en práctica para optimizar la marcha institucional.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, la misma que, según Murillo (2008) citado por Vargas (2009), intenta aplicar o utilizar los conocimientos alcanzados, al mismo tiempo que permiten la adquisición de otros, luego de un proceso de implementación y sistematización de la práctica, la cual se basó en investigación. La utilización del conocimiento y los productos de indagación dan forma a un conjunto de rigurosos, organizados y sistemáticos procedimientos para conocer la realidad. Asimismo, es correlacional, la misma que, según Hernández (2014) tiene como intención la identificación de la correlación o el nivel en que dos o más nociones, categorías o variables, se asocian, y en un contexto establecido.

La investigación se orientó por el paradigma cuantitativo. Se usó un diseño correlacional, representado del modo siguiente:



Dicho esquema especifica:

M: muestra de la investigación

O₁: proceso de observación de la variable cultura organizacional.

O₂= proceso de observación de la variable desempeño laboral.

r: establecimiento de la relación entre el par de variables observadas.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Cultura organizacional

Definición conceptual

conglomerado de prácticas y credos configurados mediante una escala de valores, manejos, perspectivas y actitudes, los mismos que, a la vez, también son simultáneos en todos los integrantes de una institución, empresa, organización, etc. (Chiavenato, 2009)

Definición operacional

Esta variable se organiza en cuatro dimensiones: implicación, consistencia, adaptabilidad y misión y su medida se realizó mediante un cuestionario y escala ordinal de tipo Likert.

3.2.2. Desempeño laboral

Definición conceptual

forma en que los integrantes de la organización desarrollan sus funciones, en torno a indicadores de eficacia, orientados siempre al objetivo de alcanzar fines comunes, de acuerdo a reglas básicas previamente establecidas (Stoner, Freedman y Gilbert, 2003, citados por Ruiz et al., 2008).

Definición operacional

El desempeño laboral presenta dos dimensiones: desempeño y potencial y su medición se realizó mediante guía de observación.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

De acuerdo con Otzen y Manterola (2017), la población es el conglomerado de unidades que podrían ser consideradas para participar en la investigación. Para el caso, la población estuvo constituida formalmente por 55 analistas de créditos de todas las sedes de la Cooperativa de Ahorro y Créditos León XIII.

Muestra

Otzen y Manterola (2017) asumen que la muestra es el grupo de sujetos, conformantes de una población, que poseen la misma oportunidad para ser considerados como elementos sobre los que se puede hacer la medición de una o más variables.

En este caso, la muestra se constituyó con 30 analistas de las sedes ubicadas en la provincia de Trujillo.

Muestreo

Hernandez (2014) considera que el muestreo se realiza con el objeto de analizar las relaciones presentes entre la estructuración de una variable "y" en una población "z" y la repartición de esta variable sobre la muestra de análisis.

Para este caso, se utilizó un muestreo de tipo no probabilístico, adaptado a la conveniencia del investigador.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Modo o forma que el investigador adopta con el fin de para recabar la información, de acuerdo con el diseño de investigación elegido. (Arias, 2006). En este estudio se aplicó, como técnica, la encuesta.

Tabla 1

Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica	Instrumento	Utilidad
Encuesta	Cuestionario de cultura organizacional	Obtener información que permita observar el nivel de cultura organizacional
Entrevista	Evaluación de desempeño	Obtener información que permita observar el nivel de desempeño laboral

Nota: Contreras y Gómez (2018), CAC León XIII.

Encuesta

Técnica que permitió recoger información respecto a la cultura organizacional, estructurada por una batería de preguntas, asociadas a opciones de respuesta.

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de cultura organizacional

El cuestionario fue adaptado del trabajo de Contreras y Gómez (2018) y mide la cultura organizacional de acuerdo a valores que van de 1 al 5,; (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Neutral (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo. La aplicación del cuestionario se efectuó a través de un formulario Google Form, y enviado por WhatsApp o E-mail, el mismo que admitió que los participantes completaran el cuestionario de modo sincrónico o en el espacio de tiempo en que pudieran acceder a internet, de acuerdo al caso.

Validez y confiabilidad

Validez

Contreras y Gómez (2018) adaptaron el cuestionario estandarizado de Denison, y lo adecuaron a las características de Latinoamérica, sometiéndolo al juicio de 5 expertos, para establecer su coherencia y organización. Mediante la prueba V de Aiken, cuantificaron la preeminencia de los ítems en función a un dominio de contenido,

partiendo de las apreciaciones de los peritos, lo que permitió llegar a la conclusión que el instrumento podía aplicarse y, en consecuencia, válido, considerando que su ponderación fue de 1,0.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se estableció por el investigador a través de la ejecución de la prueba de Alfa de Cronbach, con el software SPSSv25, que dio un resultado de ,885, por lo que se asumió que el instrumento es de una alta fiabilidad.

Tabla 2

Prueba piloto de Alfa de Cronbach para cuestionario de cultura organizacional

	N	%
Casos Válido	10	100,0
Excluido	0	,0
Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	60

Nota: prueba piloto.

Ficha de observación del desempeño laboral

Instrumento elaborado por la Cooperativa León XIII con el fin de medir el desempeño de sus analistas de créditos, tanto en lo estrictamente relacionado al desempeño como al potencial presente. La validez y confiabilidad del mismo están determinados por los estándares mínimos que la cooperativa exige para evaluar a su personal.

3.5. Procedimientos

Se diagnosticó la problemática cooperativa, a nivel de los analistas de créditos; se escogió las variables investigativas; se redactó el proyecto de investigación, de acuerdo a la normativa establecida por la UCV; se consultó, seleccionó y adaptó los instrumentos de colecta de datos, los mismos que fueron aplicados a la muestra mediante Google Form; se realizó el análisis descriptivo e inferencial en función al problema propuesto, así como de las hipótesis y objetivos de estudio; se discutió en torno a los resultados obtenidos y su correlato con investigaciones análogas a esta; se redactó el informe del estudio, a la vez que el correspondiente artículo científico.

3.6. Métodos de Análisis de datos

Análisis descriptivo

Se dio confiabilidad a los instrumentos que posteriormente fueron aplicados a la muestra, se construyó tablas estadísticas, las mismas, que expresaron tanto la distribución de frecuencias como la de porcentajes.

Análisis inferencial

El análisis inferencial se llevó a cabo mediante la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, la misma que determinó la no normalidad de los datos y, por tanto, el uso de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un nivel de significancia del 5%, de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla 3

Prueba de normalidad Shapiro Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Cultura organizacional	,969	30	,505
Desempeño laboral	,647	30	,000

Nota: base de datos.

3.7. Aspectos éticos

Para recolectar la información se solicitó permiso a la alta dirección de la cooperativa.

Consentimiento informado. Se comunicó a los integrantes de la muestra respecto a la investigación y para que otorguen su anuencia, previa a su participación como participantes de la investigación.

No maleficencia: no se desplegará ninguna acción o procedimiento que implique peligro físico o psicológico o cualquier otro riesgo que pueda perjudicar a los sujetos conformantes de la muestra en estudio.

Originalidad. Se exhibe un estudio dotado de características como autenticidad y originalidad, el cual pretende contribuir al acervo científico, de modo coherente y significativo, el mismo que ha sido verificado mediante turnitin para garantizar la originalidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción

Los instrumentos de colecta de datos fueron: un cuestionario de cultura organizacional, construido a partir de las variables, dimensiones e indicadores y; una ficha de evaluación del desempeño laboral, adaptados para esta investigación, tipo escala de LÍkert, los que fueron a los que se aplicó prueba de confiabilidad mediante alfa de Cronbach. Dichos instrumentos se remitieron a los analistas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021 a través de Google Form, los que respondieron a los mismos en un breve plazo. Los datos obtenidos fueron sistematizados mediante office Excel, y reasentados en el paquete estadístico SPSS v25; con los que se ejecutó el procesamiento para, posteriormente, obtener tablas y figuras, de acuerdo al siguiente detalle:

4.2. Resultados por variable de investigación

4.2.1. Resultados de la variable cultura organizacional

Tabla 4

Nivel de cultura organizacional de los analistas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos León XIII

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	3,3	3,3
Regular	5	16,7	20,0
Satisfactorio	21	70,0	90,0
Excelente	3	10,0	100,0
Total	30	100,0	

Nota: base de datos

Nota: Tabla 4.

La Tabla 4 muestra el nivel de cultura organizacional de los analistas de créditos de la Cooperativa León XIII, en la cual se puede ver que la mayoría de analistas presenta un nivel satisfactorio (70,0%), mientras que el 16,7% presenta un nivel regular, (10%) presenta un nivel excelente; en tanto que solo el 3,3% presenta un nivel deficiente.

4.2.2. Resultados de la variable desempeño laboral

Tabla 5

Nivel de desempeño laboral de los analistas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos León XIII

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	3,3	3,3
Satisfactorio	29	96,7	100,0
Total	30	100,0	

Nota: base de datos

En la Tabla 5 se muestra el nivel de desempeño laboral de los analistas de créditos de la Cooperativa León XIII, el mismo que, en la mayoría, es satisfactorio (96,7%), mientras que solo el 3,3% presenta un nivel deficiente. No hay analistas en el nivel regular o excelente.

4.2.3. Resultados de la dimensión implicación

Tabla 6

Nivel de implicación de los analistas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos León XIII

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	7	23,3	23,3
Satisfactorio	20	66,7	90,0
Excelente	3	10,0	100,0
Total	30	100,0	

Nota: base de datos

En la Tabla 6 se muestra el nivel de implicación de los analistas de créditos de la Cooperativa León XIII, el mismo que, en la mayoría, es satisfactorio (66,7%), seguido del nivel regular (23,3%) mientras que solo el 10,0% presenta un nivel excelente. No hay analistas en el nivel deficiente.

4.2.4. Resultados de la dimensión consistencia

Tabla 7

Nivel de consistencia de los analistas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos León XIII

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	3,3	3,3
Regular	8	26,7	30,0
Satisfactorio	19	63,3	93,3
Excelente	2	6,7	100,0

Nota: base de datos

En la Tabla 7 y se muestra el nivel de consistencia de los analistas de créditos de la Cooperativa León XIII, el mismo que, en la mayoría, es satisfactorio (63,3%), seguido del nivel regular (26,7%) mientras que el 6,7% presenta un nivel excelente. El nivel deficiente sólo se presenta en el 3,3% de analistas.

4.2.5. Resultados de la dimensión adaptabilidad

Tabla 8

Nivel de adaptabilidad de los analistas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos León XIII

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	3,3	3,3
Regular	9	30,0	33,3
Satisfactorio	17	56,7	90,0
Excelente	3	10,0	100,0
Total	30	100,0	

Nota: base de datos

La Tabla 8 muestra el nivel de adaptabilidad de los analistas de créditos de la Cooperativa León XIII. Respecto a ello, la mayoría se encuentra en el nivel satisfactorio (56,7%), seguido del nivel regular (30,0%), del nivel excelente (10,0%). El nivel deficiente sólo se presenta en el 3,3% de analistas.

4.2.6. Resultados de la dimensión misión

Tabla 9

Nivel de misión de los analistas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos León XIII

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	3,3	3,3
Regular	5	16,7	20,0
Satisfactorio	21	70,0	90,0
Excelente	3	10,0	100,0
Total	30	100,0	

Nota: base de datos

En la Tabla 9 se muestra el nivel de misión de los analistas de créditos de la Cooperativa León XIII, el mismo que, en la mayoría, es satisfactorio (70,0%), seguido del nivel regular (16,7%) mientras que el 10,0% presenta un nivel excelente. El nivel deficiente sólo se presenta en el 3,3% de analistas.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Prueba de hipótesis general

Tabla 10

Nivel y significancia de la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral

		Cultura organizacional
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,040
	Sig. (bilateral)	,834
	N	30

Nota: base de datos

En la tabla 10 se muestra la correlación entre las variables cultura organizacional y desempeño laboral, la misma que es negativa baja (-,040) y no significativa ($p=,834>,05$), lo que permite rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula, pues no existe relación alta y significativa entre cultura organizacional y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021.

4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

Tabla 11

Correlación entre la dimensión implicación de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII

		Implicación
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,052
	Sig. (bilateral)	,786
	N	30

Nota: base de datos

En la tabla 11 se muestra la correlación entre la dimensión implicación de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021, la misma que es negativa baja (-,052) y no significativa ($p=,786>,05$), lo que permite rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula, pues no existe relación alta y significativa entre la dimensión implicación de cultura organizacional y la dimensión desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021.

Tabla 12

Correlación entre la dimensión consistencia de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII

		Consistencia
	Coefficiente de correlación	-,088
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,644
	N	30

Nota: base de datos

En la tabla 12 se muestra la correlación entre la dimensión consistencia de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021, la misma que es negativa baja (-,088) y no significativa ($p=,644>,05$), lo que permite rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula, pues no existe relación alta y significativa entre la dimensión consistencia de cultura organizacional y el desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021.

Tabla 13

Correlación entre la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII

		Adaptabilidad
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,229
	Sig. (bilateral)	,223
	N	30

Nota: base de datos

En la tabla 13 se muestra la correlación entre la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021, la misma que es baja ($r=,229$) y no significativa ($p=,223>,05$), lo que permite rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula, pues no existe relación alta y significativa entre la dimensión adaptabilidad de cultura organizacional y el desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021.

Tabla 14

Correlación entre la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII

		Misión
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,040
	Sig. (bilateral)	,834
	N	30

Nota: base de datos

En la tabla 14 se muestra la correlación entre la dimensión misión de la cultura organizacional y el desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021, la misma que es negativa baja (-,040) y no significativa ($p=,834 > ,05$), lo que permite rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula, pues no existe relación alta y significativa entre la dimensión misión de cultura organizacional y el desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021.

V. DISCUSIÓN

Los resultados han mostrado la relación negativa y no significativa, tanto entre las variables cultura organizacional y desempeño laboral, como entre cada una de las dimensiones de la primera variable con el desempeño laboral. Dichos resultados, en el ámbito internacional, son dispares a los hallados por Frago y Ruiz (2020) quienes hallaron la presencia de influencia lineal positiva y significativa entre las variables, con un valor de $R^2=,267$. Al mismo tiempo que un valor $F=16,691$ y $p=0,000$.

Asimismo, son discordantes con lo hallado por Díaz (2019) quien, mediante el análisis de regresión mostró que el valor de R^2 corregido fue igual a $,206$ y $F=23,264$ con un valor $p=,000$.; es decir la existencia de influencia lineal positiva y significativa entre las variables estudiadas. También existe cierto nivel de discordancia con lo hallado por Vargas y Flores (2019) cuyo estudio mostró que los componentes de la cultura organizacional y la satisfacción laboral avizoran el desempeño de los trabajadores.

Complementariamente, los resultados también son discordantes con lo hallado por Ben Saad y Abbas (2018) los mismos que mostraron la existencia relación positiva entre cultura organizacional y desempeño laboral, al igual que en cuatro de las dimensiones de la cultura organizacional, y concuerdan en que solo una de ellas mostró una asociación negativa con el desempeño laboral.

Desde una perspectiva diferente, los resultados también difieren de lo hallado por Terán y Lorenzo (2011), quien mostró la existencia de una relación estrecha entre la cultura organizacional, el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores, por lo que la propuesta de un programa de intervención es un mecanismo interesante de desarrollo cultural y laboral, a la vez que se convierte en un diagnóstico que permite la estructuración de acciones determinantes en ambientes laborales como en el que se desarrolló esta investigación.

En lo que concierne al ámbito nacional, los resultados difieren de lo hallado por Luján (2020), quien demostró la existencia de relación moderada entre las variables (correlación de Pearson= $,442$), con una significancia $p=,000<,05$. Del

mismo modo, existe diferencia con lo hallado por Chevez (2020), quien, usando la prueba Rho de Spearman halló relación positiva fuerte ($\rho=,737$), a la vez que significativa ($p=,000$), entre ambas variables.

Aunque la discordancia es menor, los resultados también son discordantes con lo encontrado por Valentín (2018) quien demostró la existencia de relación directa y significativa ($Rho=,352$) con una significancia menor a ,05 entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. Del mismo modo, existe discordancia con los hallazgos de Benancio (2018) , quien, mediante la prueba Rho de Spearman, encontró relación significativa, positiva y muy fuerte ($Rho=,961$; $p=,000<,05$); es decir, relación alta y significativa.

Navarro (2018), quien halló relación significativa entre las variables estudiadas ($Rho=,702$) y un nivel de significancia $p=,001<,05$ y Zavaleta (2018) quien, mediante el coeficiente de correlación Pearson, halló una relación positiva moderada ($r=,603$), también presentan resultados discordantes con lo hallado en este estudio.

Considerando que los conocimientos obtenidos son producto del quehacer científico (Clemente, 2007) y que autores como Comte, citado por Uribe (2019) han afirmado y reforzado la validez de los conocimientos, más aún cuando son verificables y usan como método fundamental a la observación, la misma que posibilita ubicar ciertas características que sirven como variables e indicadores de una problemática, permitiendo asociarlos o correlacionarlos de forma que, si cualesquiera de sus elementos conformantes de esa relación se modifica, también se modifican los efectos que produce (Supo, 2018).

El análisis de aspectos específicos como la cultura organizacional y el desempeño laboral, usando técnicas e instrumentos de acopio de información, validados científicamente y siguiendo procedimientos estadísticos, también válidos, los mismos que han permitido, de otro lado, la comprobación y análisis de resultados, a la vez que han cimentado las bases para la producción de propuestas de mejora y concretización de planes orientados a soluciones concretas respecto a problemas también concretos.

Considerando los planteamientos de Hall y du Gay (2003) respecto a la visión de cultura como la interacción de usos, valores, credos y emblemas de actuación funcional, los mismos que constituyen componentes de un grupo social orientado a visionar la función que cumplen los seres humanos respecto a la construcción de su sentido de pertenencia a un determinado grupo y los códigos que usan para comunicar los aspectos más notables de la cultura, la investigación ha logrado su propósito. En esa misma línea, los planteamientos de Odello (2012), Bourdieu (1985), citado por Hilgers y Menezes (2015) la identificación y el sentido de pertenencia se reflejan en las costumbres, manifestaciones y valores que permiten a una persona identificarse con un grupo, en este caso, los colaboradores de la Cooperativa León XIII, quienes, como integrantes de una organización, de una comunidad, son, a la vez poseedores de una cultura que se manifiesta al interior de dicha organización y, por tanto, en función a eso poseen el sentido de pertenencia e identificación.

Ello concuerda teóricamente con lo planteado por Denison (1996) y Robbins (2004) en el sentido en que la cultura organizacional es el cúmulo de componentes y conductas gerenciales que se constituyen en un ejemplo orientado a reforzar los valores, principios y credos al interior de una estructura organizacional y que se encuentran asociados al rendimiento y la efectividad de la organización, a la vez que la cultura organizacional es una actuación que distingue un sistema con significados comunes entre sus integrantes y que, consecuentemente, diferencia a una organización de otra.

Y aunque la investigación ha encontrado relación baja y no significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, los niveles de ambas variables son, al menos, satisfactorios, lo que indica que la mayoría de analistas de créditos de la Cooperativa León XIII, en la cual se puede ver que la mayoría de analistas presenta un nivel satisfactorio o excelente (90,0%), en tanto que el nivel de desempeño laboral en casi la totalidad de los analistas de créditos de la Cooperativa León XIII, es satisfactorio (96,7%) y, por tanto, independientemente de la relación entre variables, existe un alto grado de cultura y desempeño, por lo que se podría afirmar que una variable no afecta a la otra, en casi ningún sentido.

Por ello, de acuerdo a lo expuesto teóricamente, los elementos que componen la cultura organizacional de una cooperativa han de ser concurrentes entre sí y fortalecerse mutuamente. Por ello, solo una perspectiva de la cultura, comprendida como proceso, y no como algo estancado y fijo, pueden suministrar la concordia entre los aspectos económico y social, aunque para ello demanden de un esfuerzo de conciliación y procesos permanentes de cambio institucional.

VI. CONCLUSIONES

- 1) El nivel de cultura organizacional de los analistas de créditos de la Cooperativa León XIII, es satisfactorio.
- 2) El nivel de desempeño laboral de los analistas de créditos de la Cooperativa León XIII es satisfactorio (96,7%).
- 3) La relación existente entre cultura organizacional y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021 es negativa baja y no significativa.
- 4) La relación entre implicación y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021 es negativa baja y no significativa.
- 5) La relación entre consistencia y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021 es negativa baja y no significativa.
- 6) La relación entre adaptabilidad y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021 es negativa baja y no significativa.
- 7) La relación entre misión y el desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021 es negativa baja y no significativa.

VII. RECOMENDACIONES

- 1) Al Concejo de Administración, que fomente y de iniciativas con directa relación en la mejora de la GTH, ejemplo, capacitaciones, desempeño del personal, clima laboral, motivación, coaching, satisfacción y servicio al socio
- 2) A la Gerencia General, de las condiciones y facilidades, para que RRHH actualice la metodología de evaluación de desempeño, para que, aparte de evaluar las competencias y potencial del trabajador, incorpore la evaluación de resultados cuantitativos vs. las metas y objetivos de cada colaborador.
- 3) A la jefatura de RRHH, la implementación de la evaluación de desempeño a nivel de toda la cooperativa, que se despliegue a todas las áreas de manera trimestral o cuatrimestral obligatoria, y no solo en renovación de contratos. Esto ofrecerá un panorama integral de todo el personal y nos permitirá sumar en áreas que son claves como la de atención y servicio al socio, operaciones, áreas administrativas, que dan soporte a las que están en primera línea atendiendo y resolviendo los problemas de nuestros socios.
- 4) A la Gerencia de Negocios, Gerencia de Administración y Finanzas, y RRHH, implementar nuevo programa de incentivos y reconocimientos como “colaborador del mes/trimestre”, premio al equipo o agencia que cumpla sus metas, certificados, vales de consumo, día libre, diplomas de reconocimiento de la Gerencia General, como factor de motivación y promover un mejor desempeño alineada a su cultura organizacional.
- 5) Para futuros estudios que se interesen en este proyecto con la misma línea de investigación, en una organización como lo es una Cooperativa de ahorro y crédito, basándose según los resultados obtenidos, se recomienda tener siempre en cuenta la consideración de la cultura organizacional como factor fundamental, no solamente para el desempeño laboral, sino también otros intrínsecos al desarrollo organizacional, como el clima, la satisfacción o los componentes personales de los RRHH, entre otros.

REFERENCIAS

- Álvarez, C. (2006). Una Aproximación Al Concepto De Cultura Organizacional. *Universitas Psychologica*, 5(1), 163–174.
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de Las Ciencias*, 3(2), 72–83.
- Ben Saad, G., & Abbas, M. (2018). The impact of organizational culture on job performance: A study of Saudi Arabian public sector work culture. *Problems and Perspectives in Management*, 16(3), 207–218.
[https://doi.org/10.21511/ppm.16\(3\).2018.17](https://doi.org/10.21511/ppm.16(3).2018.17)
- Benancio, E. (2018). Cultura organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle – 2018. In *Universidad Cesar Vallejo*. Universidad César Vallejo.
- CEPLAN. (2016). *Plan Estratégico de Desarrollo Nacional Actualizado*. Centro Nacional de Planeamiento Estratégico.
<file:///C:/Users/Marcia/Downloads/PEDN-2021-15-07-2016-RM-138-2016-PCM.pdf>
- Chevez, J. (2020). *La cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Generales Carbajal, Callao, año 2019 (Tesis de Maestría)*. Universidad César Vallejo.
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 17(54), 159–165. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492015000300001>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. México: McGraw Hill. McGraw-Hill.
- Clemente, M. (2007). La complejidad de las relaciones teoría-práctica en educación. *Teoría de La Educación*, 19, 25–46.
- Collantes, E., & Hernández, R. (2015). *Impacto de la cultura organizacional en el*

desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres ubicada en la ciudad de Tarapoto - San Martín.

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Contreras, A., & Gómez, A. (2018). Aplicación de los Cuestionarios de Denison para determinar las características de la Cultura Organizacional. *Revista de Investigación Sigma*, 5(01), 59–86.

Denison, D. (1996). What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars. *The Academy of Management Review*, 21(3), 619–654.
<https://doi.org/10.5465/AMR.1996%0A.9702100310>

Díaz, K. (2019). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los empleados de instituciones de educación media superior en los municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México (Tesis de Maestría)* [Universidad de Morelos].
https://minio2.123dok.com/dt02pdf/123dok_es/pdf/2020/09_20/nfa3c31600583800.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=LB63ZNJ2Q66548XDC8M5%2F20211115%2F%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20211115T002131Z&X-Am

Esquivel, Á., León, R., & Castellanos, G. (2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. *Retos de La Dirección*, 11(2), 56–72.

Fragoso, J., & Ruiz, A. (2020). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los empleados de la escuela secundaria técnica no . 37 , en el municipio de Santa Úrsula, Zimatlán, Oaxaca, México (Issue 37)*. Universidad de Morelos.

García, M. (2011). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 25(42), 43–61.
<https://doi.org/10.25100/cdea.v25i42.413>

Garza, E., & Llanes, H. (2015). Modelo pedagógico para desarrollar la identidad

- cultural. *Humanidades Médicas*, 15(3), 562–581.
- Hall, S., & du Gay, P. (2003). *Cuestiones de identidad cultural*. Amorrortu Editores.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias*. Cengage Learning Editores, S.A.
- Hernández, M., & Hernández, Y. (2014). *Empowerment en la organización: un primer acercamiento* (pp. 59–67). Universidad Veracruzana.
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/empowerment2005-1.pdf>
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta). Mc Graw Hill Education.
- Hilgers, M., & Mengez, E. (2015). *Bourdieu's Theory of Social Fields: Concepts and Applications*. Routledge.
- López, M. (2013). *La cultura organizativa como herramienta de gestión interna y de adaptación al entorno: un estudio de casos múltiple en empresas murcianas (Tesis)*. Universidad de Murcia.
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117203/TESIS.pdf?sequence=1>
- Lozano, A. (2006). Humanización de las relaciones interpersonales en las organizaciones. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XIV(2), 53–67. <https://www.redalyc.org/pdf/909/90900206.pdf>
- Luján, J. (2020). *Cultura organizacional y desempeño laboral, en los colaboradores de las MYPES, sector mueblerías de Chimbote, 2019 (Tesis Doctoral)*. Universidad César Vallejo.
- Mayo, E. (1972). *Problemas Humanos de la Civilización Industrial*. Editorial Nueva Visión.
- Navarro, A. (2018). *La cultura organizacional y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad de La Perla, Callao – 2018 (Tesis de Maestría)*. Universidad César Vallejo.
- Odello, M. (2012). *El derecho a la identidad cultural de los pueblos indígenas de*

América: Canadá y México. Universidad Nacional de Educación a Distancia, 2012.

https://books.google.com.pe/books?id=07eVAFIOTCIC&hl=es&source=gbs_book_other_versions

Ortiz, E. (2013). Epistemología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa.

Revista de Claseshistoria, 12, 1–23.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5174556%0Ahttp://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5174556.pdf>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232.

<https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Pérez, Y., & Coutín, A. (2005). La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial. *Acimed*, 13(6), 1–74.

<http://bvs.sld.cu/revistas/aci/%5Cnhttp://scielo.sld.cu/pdf/aci/v13n6/aci040605.pdf>

Popo, F. (2015). *Evaluación del desempeño: oportunidad o amenaza*. Universidad ICESI.

Robbins, S. (2004). Conflicto y negociación. *Comportamiento-Organizacional*, 482–511.

Robbins, Stephen. (2004). El conflicto, la negociación y el comportamiento entre grupos. In *Comportamiento organizacional*.

Ruiz, J., Silva, V., & Vanga, M. (2008). Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT). *Revista Venezolana de Gerencia*, 13(43), 417–441.

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842008000300006&lng=es&tlng=es.

Sánchez, J., & Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su

- auditoría. *Pensamiento & Gestión*, 32, 54–82.
- Schwab, K. (2016). *La cuarta revolución industrial*. El Tiempo Casa Editorial, S.A.
- Supo, F. (2018). El método científico. In *Journal of Chemical Information and Modeling*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Terán, O., & Lorenzo, J. (2011). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior. *Omnia*, 17(1), 96–110.
- Ureta, F. (2018). *Cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de créditos hipotecarios del Banco de Crédito del Perú en el año 2018 (Tesis)*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/625160>
- Uribe, V. (2019). Augusto Comte y el Positivismo. *Publicación Semestral*, 12(3), 62–64.
- Valentín, M. (2018). *Cultura organizacional y desempeño laboral del personal de salud de la microred yugoslavia, nuevo chimbote 2017 (Tesis de Maestría)*. Universidad César Vallejo.
- Vargas, S., & Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 33(79), 149.
<https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155–165.
<https://doi.org/10.15517/revedu.v33i1.538>
- Zavaleta, J. (2018). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo Cusco, 2017 (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
<http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/2874/253T20171097.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE:	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Cultura organizacional	"Es en conjunto de hábitos y creencias que han sido dispuestos por medio de valores, normas, expectativas y actitudes los cuales son compartidos por los miembros de una organización" (Chiavenato, 2009, p.124)	La cultura organizacional presenta cuatro dimensiones y su medición se realizó mediante cuestionario y escala ordinal de Likert.	Implicación	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderamiento • Trabajo en equipo • Desarrollo de capacidades 	Excelente: 261-300 satisfactorio: 201-260 Regular: 151-200 Deficiente: 0-150
			Consistencia	<ul style="list-style-type: none"> • Valores centrales • Acuerdo • Coordinación e integración 	
			Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al cambio • Orientación al cliente • Aprendizaje organizativo 	
			Misión	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección y propósitos estratégicos • Metas y objetivos • Visión 	
Desempeño Laboral	"Es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad" (Stoner, Freedman y Gilbert, 2003, p. 25).	El desempeño laboral presenta dos dimensiones: y su medición se realizó mediante guía de observación.	Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Productividad y orientación a resultados • Planificación • Toma de decisiones • Autonomía • Desarrollo personal • Trabajo en equipo e identificación corporativa • Responsabilidad • Relaciones con clientes • Relaciones con compañeros 	Excelente: 71-80 Satisfactorio: 57-70 Regular: 43-56 Deficiente: 0-42
			Potencial	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias y debilidades • Potencial del trabajador 	

Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre cultura organizacional y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de cultura organizacional de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021, así como de sus dimensiones?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre implicación y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre consistencia y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre adaptabilidad y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el nivel de relación entre cultura organizacional y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar el nivel cultura organizacional de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021.</p> <p>Determinar el nivel de desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021, así como de sus dimensiones.</p> <p>Describir la relación entre implicación y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021.</p> <p>Describir la relación entre consistencia y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021.</p> <p>Describir la relación entre adaptabilidad y desempeño</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>H₁: Existe relación alta y significativa entre cultura organizacional y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>h₁: El nivel de cultura organizacional de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021 es excelente.</p> <p>h₂: El nivel de desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021, así como de sus dimensiones, es excelente.</p> <p>h₃: Existe relación alta y significativa entre implicación y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021.</p> <p>h₄: Existe relación alta y significativa entre consistencia y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021.</p> <p>h₅: Existe relación alta y significativa entre adaptabilidad y desempeño laboral de los analistas de créditos,</p>	<p>V1: Cultura organizacional</p> <p>V2: Desempeño Laboral</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada.</p> <p>Nivel de investigación: Descriptiva</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación: Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M((M)) -- r1 --> O1((O1)) M -- r2 --> O2((O2)) M -- r3 --> O3((O3)) </pre> </div> <p>Población: 55 analistas de créditos de la Cooperativa León XIII</p> <p>Muestra: 30 analistas de créditos de la Cooperativa León XIII, sedes de la provincia de Trujillo</p> <p>Técnicas de recojo de datos.</p> <p>Encuesta - cuestionario</p> <p>Entrevista: Evaluación de desempeño.</p> <p>Técnicas de procesamiento de datos:</p> <p>Prueba de hipótesis: prueba Rho Spearman mediante Software Ms Excel y SPSS v.25</p>

<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre misión y el desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021?</p>	<p>laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021.</p> <p>Describir la relación entre misión y el desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021.</p>	<p>en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021.</p> <p>h₀: Existe relación alta y significativa entre misión y desempeño laboral de los analistas de créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, Trujillo, 2021.</p>		
---	---	---	--	--

Anexo 3: ENCUESTA CULTURA ORGANIZACIONAL
Adaptado de Contreras y Gómez (2018)

El propósito de este cuestionario es recabar información respecto a la cultura institucional de nuestra institución, con el objetivo de medir la misma y trasladarla ámbito científico, relacionándola con el desempeño laboral, específicamente de los analistas de créditos. ____

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo dentro de la empresa, por lo tanto, no hay respuestas correctas o incorrectas. Asimismo, se le recuerda que este estudio es confidencial y anónimo. La información recolectada no será analizada de forma individual sino de forma agregada, con fines puramente estadísticos y académicos.

A continuación se presenta una serie de preguntas, le invito a responder con sinceridad y absoluta libertad.

ENCUESTA CULTURA ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES DE LLENADO: Lea cuidadosamente cada cuestionamiento califique del 1 al 5 de acuerdo a los siguientes valores:

- (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Neutral
 (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

A. Toma de decisión	1	2	3	4	5
1. La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo					
2. Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información					
3. La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita					
4. Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo					
5. La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado					
B. Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
6. Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización					
7. Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo					
8. Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección					
9. Los grupos y "NO" los individuos son los principales pilares de esta organización					
10. El trabajo se organiza de modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización					

C. Desarrollo de capacidades	1	2	3	4	5
11. La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas					
12. Se les proporciona capacitación a los futuros líderes del grupo					
13. Esta empresa invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros					
14. La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva					
15. A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo					
D. Valores	1	2	3	4	5
16. Los líderes y directores practican lo que pregonan					
17. Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas					
18. Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos					
19. Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas					
20. Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto					
E. Acuerdos	1	2	3	4	5
21. Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen					
22. Este grupo tiene una cultura «fuerte»					
23. Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles					
24. A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave					
25. Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas					
F. Coordinación e integración	1	2	3	4	5
26. Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible					
27. Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común					
28. Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización					
29. Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra					

30. Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos					
G. Orientación al cambio	1	2	3	4	5
31. La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar					
32. Respondemos bien a los cambios del entorno					
33. Adoptamos continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas					
34. Los intentos de realizar cambios, suelen generar resistencia por parte del equipo					
35. Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios					
H. Orientación al cliente	1	2	3	4	5
36. Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios					
37. La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones					
38. Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno					
39. Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes					
40. Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes					
I. Aprendizaje organizativo	1	2	3	4	5
41. Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar					
42. La innovación es algo que fomenta la empresa					
43. Muchas ideas «se pierden por el camino»					
44. El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano					
45. Nos aseguramos que «la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda»					
J. Dirección y propósitos estratégicos	1	2	3	4	5
46. Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo					
47. Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones					
48. Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo					
49. Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro					

50. La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara					
K. Metas y objetivos	1	2	3	4	5
51. Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir					
52. Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas					
53. La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar					
54. Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados					
55. Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo					
L. Visión	1	2	3	4	5
56. Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro					
57. Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo					
58. El cumplimiento de metas a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo					
59. Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros					
60. Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.					

Por su colaboración, muchas gracias.

COOPERATIVA LEON XIII LTDA 520		I. EVALUACION DEL DESEMPEÑO		
Trabajador Evaluado:				
Oficina / Agencia :				
Area :				
COMPETENCIAS		En la parte inferior encontrará 4 alternativas, respecto a la definición de la competencia, usted, respecto al trabajador evaluado elija las frases que mejor describa su performance, marcando con una X en el cuadro correspondiente.		
		A	B	C
I. Competencia Ocupacional				
1 Conocimiento				
Nivel alcanzado en el dominio de los conocimientos requeridos para un buen desempeño del cargo.		Presenta los conocimientos requeridos sobre su puesto <input type="checkbox"/>	Ha logrado asimilar algunos conceptos básicos sobre su puesto <input type="checkbox"/>	Son escasos los conocimientos sobre su puesto que ha logrado adquirir <input type="checkbox"/>
		AB	BC	CD
2 Productividad y Orientación a Resultados				
Capacidad para alcanzar los objetivos y metas asignadas con estándares de calidad, optimizando el uso de recursos, tiempo y costos.		Presenta problemas para alcanzar sus objetivos y metas. Su nivel no es satisfactorio <input type="checkbox"/>	Requiere supervisión para alcanzar nivel medio en su productividad. <input type="checkbox"/>	Es efectivo y eficiente. Su nivel de productividad es alto. <input type="checkbox"/>
		AD	BC	CA
II. Resolución de Problemas				
3 Planificación				
Organización y previsión en la solución de los problemas típicos del cargo.		Es capaz de planificar pero bajo supervisión y dirección <input type="checkbox"/>	Cumple las expectativas, planifica, y prevé adecuadamente <input type="checkbox"/>	Tiene elevada capacidad para resolver problemas, necesidades y mejorar nivel de desempeño <input type="checkbox"/>
		AC	BB	CA
4 Toma de Decisiones				
Capacidad y confianza para identificar y definir problemas, hallar alternativas de solución, actuar en el tiempo requerido.		No muestra ninguna aptitud para la toma de decisiones. <input type="checkbox"/>	Resuelve solo problemas que son de nivel cotidiano. <input type="checkbox"/>	Cuenta con cualidades para identificar y solucionar problemas <input type="checkbox"/>
		AD	BC	CB
III. Autonomía				
5 Iniciativa				
Grado de productividad y creatividad desplegadas en el cumplimiento de sus labores para incorporar mejoras en el trabajo.		Posee muy buen criterio para actuar en forma efectiva y constantemente aporta mejoras <input type="checkbox"/>	Se desempeña en un nivel esperado, aportando eventualmente mejoras <input type="checkbox"/>	Necesita supervisión constante para asumir la realización de las tareas <input type="checkbox"/>
		AA	BB	CD
6 Desarrollo Personal				
Esfuerzo por actualizar los conocimientos y habilidades que le permitan asumir funciones más complejas o de mayor responsabilidad.		Presenta poca motivación personal por superarse profesionalmente <input type="checkbox"/>	Muestra constante preocupación por actualizar sus conocimientos profesionales y lograr alto desempeño <input type="checkbox"/>	No muestra ningún interés ni preocupación por su actualización profesional <input type="checkbox"/>
		AC	BA	CD
IV. Gestión				
7 Trabajo en Equipo e Identificación Corporativa				
Capacidad de realizar tareas en conjunto en forma adecuada para determinar los objetivos fijados, demostrando adhesión e identificación con los valores institucionales.		Tiene alto sentido de colaboración y afán de cumplir con los objetivos y valores corporativos. <input type="checkbox"/>	Colabora, se integra e identifica únicamente en lo indispensable. <input type="checkbox"/>	Posee un satisfactorio sentido de colaboración y trabajo en equipo, demostrando adhesión con los valores institucionales <input type="checkbox"/>
		AA	BC	CB
8 Responsabilidad				
Grado o nivel de cumplimiento oportuno y completo de los trabajos solicitados con un mínimo de supervisión y de los compromisos adquiridos.		Realiza su trabajo en forma incompleta y defectuosa. <input type="checkbox"/>	Realiza su trabajo en forma aceptable en el tiempo señalado. <input type="checkbox"/>	Realiza su trabajo con esmero, objetividad, antes del plazo establecido <input type="checkbox"/>
		AD	BC	CA
V. Relaciones Humanas				
9 Relaciones con Clientes				
Disposición para atender de manera oportuna y eficiente los requerimientos de clientes internos o externos		Es renuente a la colaboración y atención de los clientes exter./inter. <input type="checkbox"/>	Atiende necesidades de clientes exter./inter, en términos normales <input type="checkbox"/>	Totalmente pendiente para atender las necesidades de los clientes <input type="checkbox"/>
		AD	BB	CA
10 Relaciones con Compañeros				
Disposición a mantener una comunicación y clima de trabajo adecuados y armónicos con sus pares y/o colaboradores.		Presenta dificultades para establecer relaciones laborales saludables. <input type="checkbox"/>	Mantiene un buen nivel de interrelación personal <input type="checkbox"/>	Presenta un comportamiento ejemplar en toda circunstancia. <input type="checkbox"/>
		AD	BB	CA
(*) USO DE RR.HH.				
		(USO DE RR. HH.) TOTAL PUNTAJE: <input type="text"/>		

II. EVALUACIÓN DEL POTENCIAL**1 Identificación de otras Competencias y Debilidades del Trabajador (Asignar puntaje del 1 al 20)**

Competencias	P.	Debilidades	P.
Promed.			

2 Identificación del Potencial del Trabajador

Potencial del Trabajador					
	SI	NO		SI	NO
1 ¿Posee capacidad para asumir mayores responsabilidades?			6 Muestra suficiente energía y empuje para asumir riesgos y seguir progresando		
2 ¿Posee capacidad para entender e integrar información con claridad?			7 ¿Posee capacidad para adoptar decisiones acertadas en situaciones de presión?		
3 ¿Posee capacidad para interrelacionarse y manejar situaciones emocionales?			8 ¿Sus logros están orientados hacia el éxito de la empresa?		
4 ¿Muestra preocupación por su autodesarrollo y demuestra no haber llegado al tope?			9 ¿Posee visión para manejar los cambios, considerándolos un reto y oportunidad de desarrollo?		
5 ¿Logra desarrollar y obtener resultados de su persona?			10 ¿Desea asumir mayores responsabilidades?		

(PARA USO DE AREA DE RRHH)

a) AUSENCIA DE POTENCIAL (0-10)	<input type="text"/>	c) CON POTENCIAL (16)	<input type="text"/>
b) POTENCIAL EN DESARROLLO (12-14)	<input type="text"/>	d) CON GRAN POTENCIAL (18-20)	<input type="text"/>

3 De contar con los niveles c) o d), ¿A que cargo en un futuro podría ser promovido? _____**4 Orden de mérito (solo si son mayor a 3 trabajadores en el mismo puesto)**

En cuanto a mi opinión personal y teniendo en cuenta que bajo mi responsabilidad tengo _____ trabajadores en el mismo puesto, este trabajador ocupa entre ellos, en una calificación general de desempeño (no potencial) el orden No. _____ de mérito.

IV. ENTREVISTA CON EL EVALUADO**1 COMPROMISO QUE ASUME EL EVALUADO**

(USO DE RR.HH.)

CALIFICACION FINAL

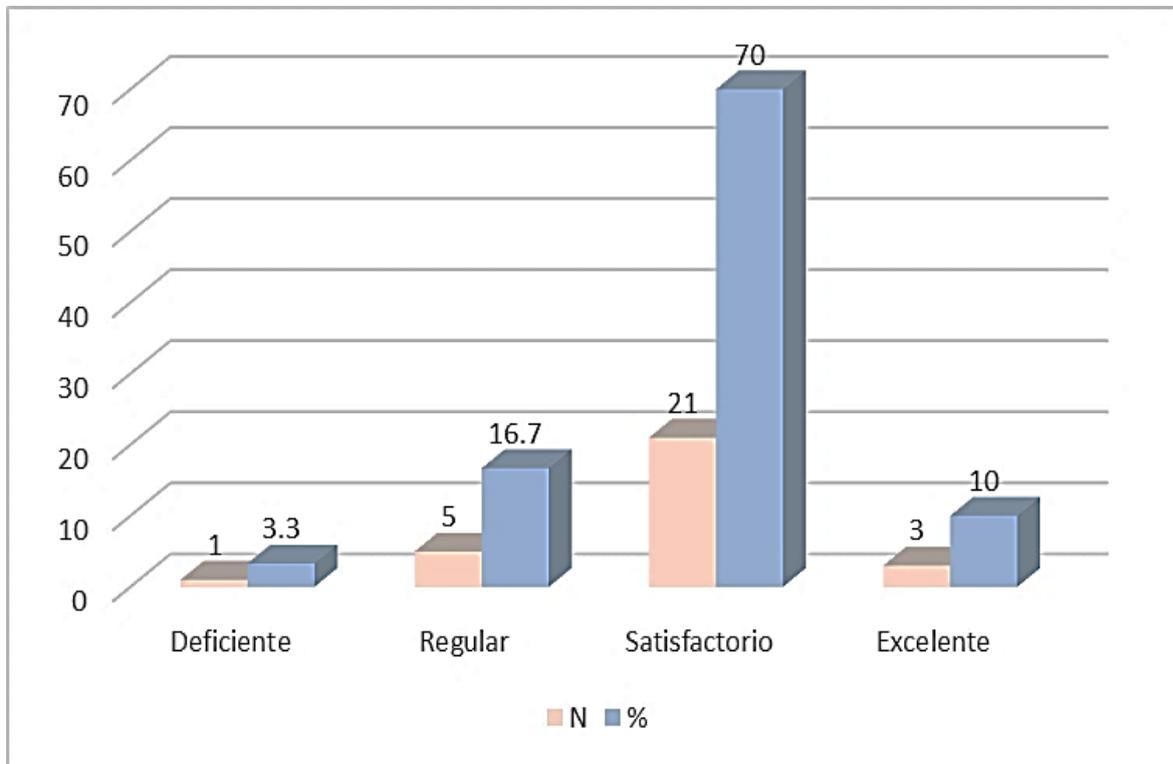
EXCELENTE (De 17 a 20 Ptos.)	<input type="text"/>
SATISFACTORIO/ADECUADO (De 14 a 16.90 Ptos.)	<input type="text"/>
REGULAR POR MEJORAR (De 10.5 a 13.9 Ptos.)	<input type="text"/>
DEFICIENTE (De 0 a 10.4 Ptos.)	<input type="text"/>

Eval. Rendimiento
Ident. Competenc.
Ident. del Potenc.
Orden de Mérito (>3)
PROMEDIO GRAL.

2 COMENTARIOS DEL EVALUADOR**3 COMENTARIOS DE GERENCIA**

Figura 1

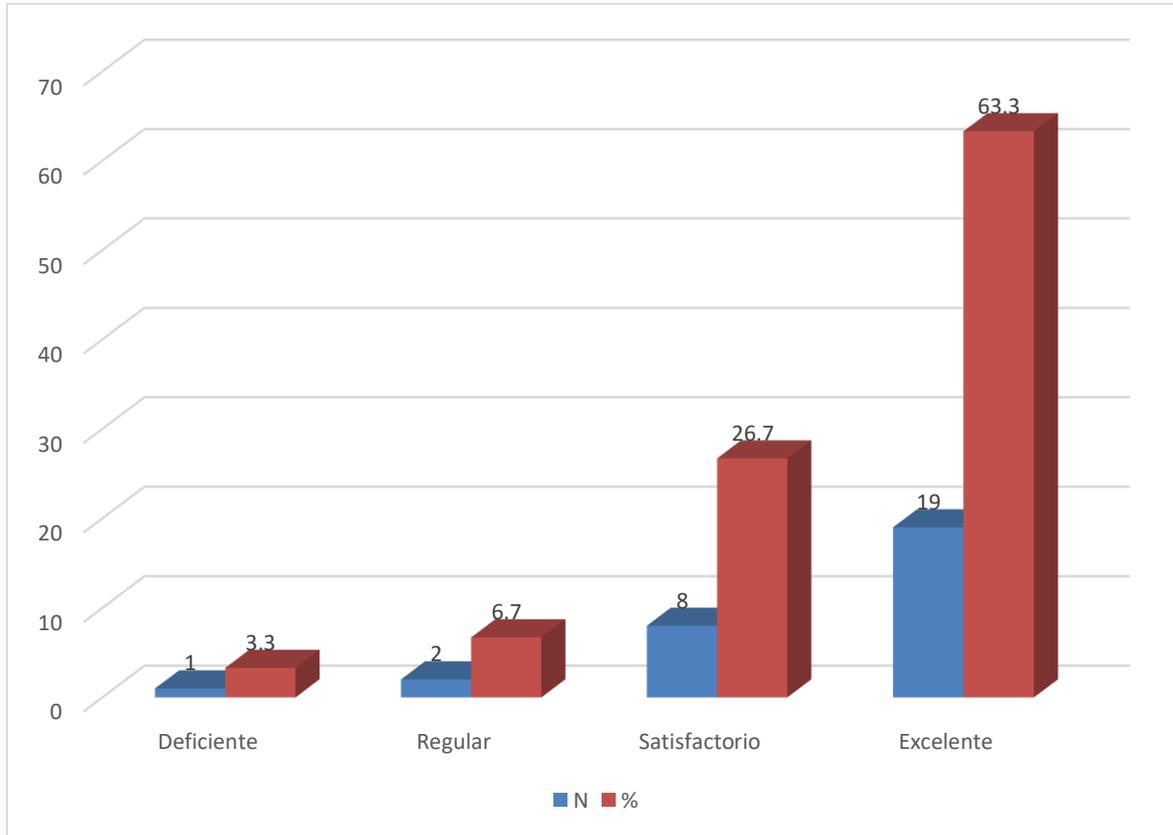
Nivel de cultura organizacional de los analistas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos León XIII



Nota: Tabla 4

Figura 2

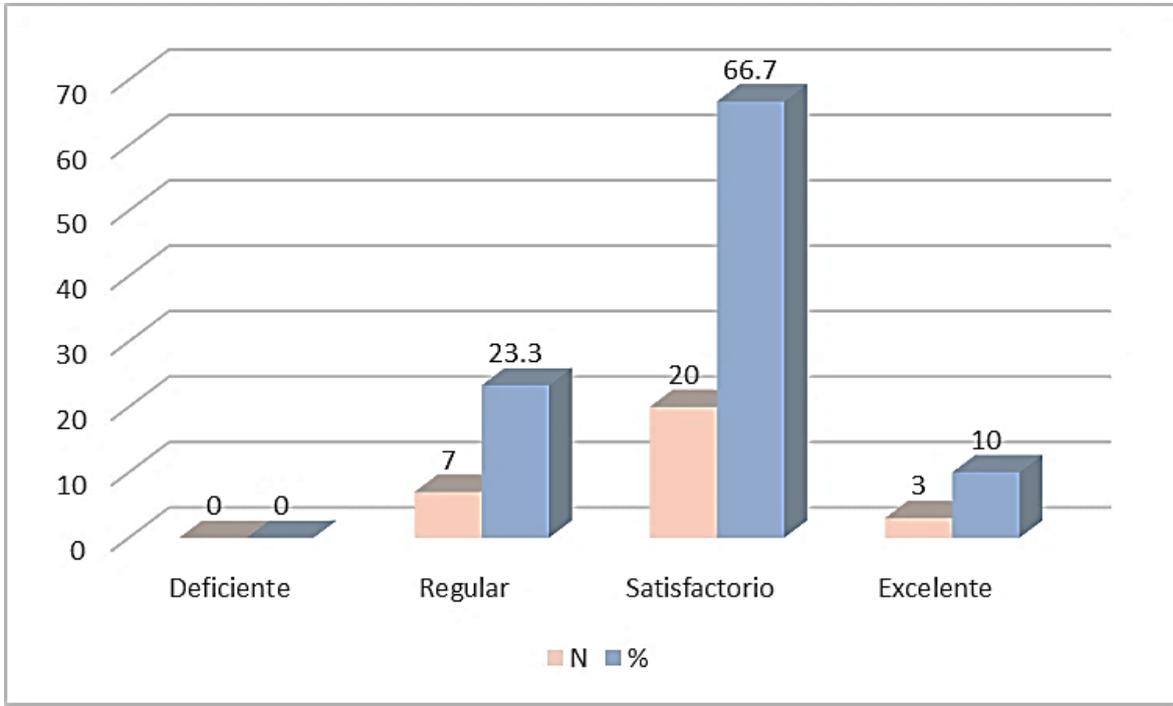
Nivel de desempeño laboral de los analistas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos León XIII



Nota: tabla 5.

Figura 3

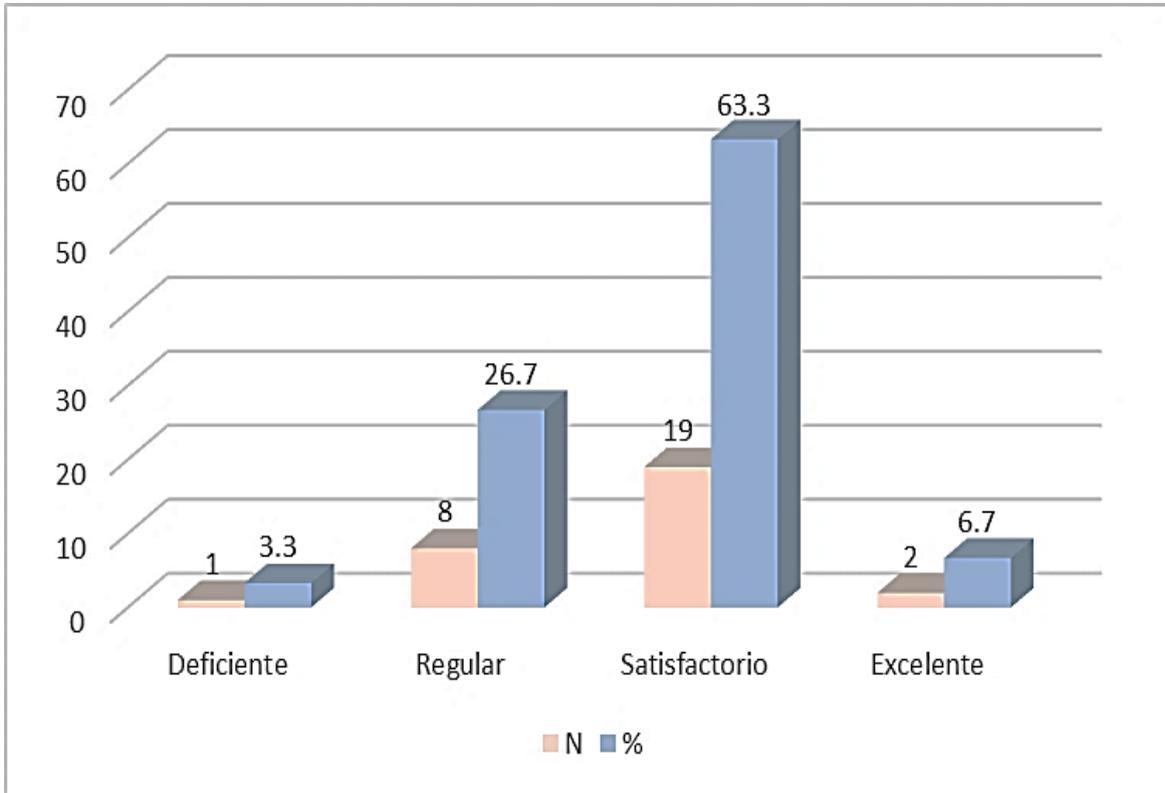
Nivel de implicación de los analistas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos León XIII



Nota: Tabla 6

Figura 4

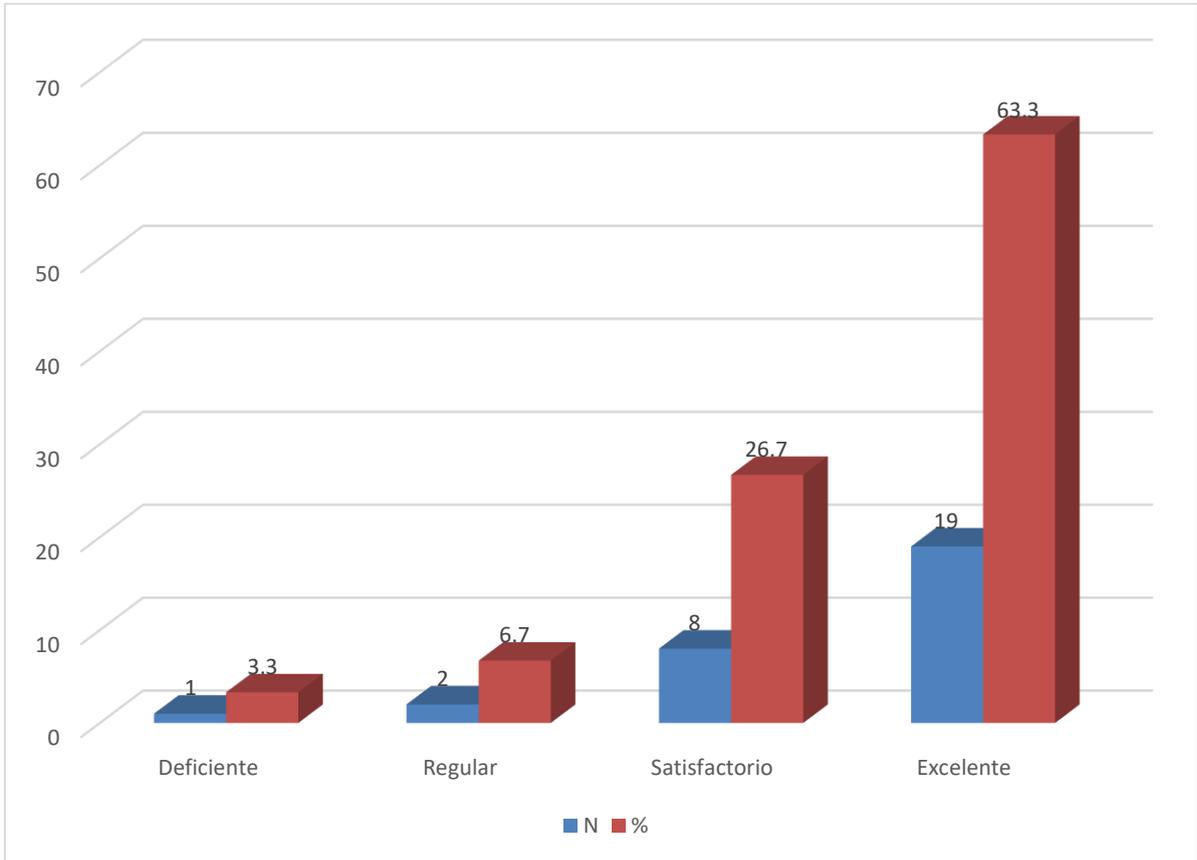
Nivel de consistencia de los analistas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos León XIII



Nota: Tabla 7.

Figura 5

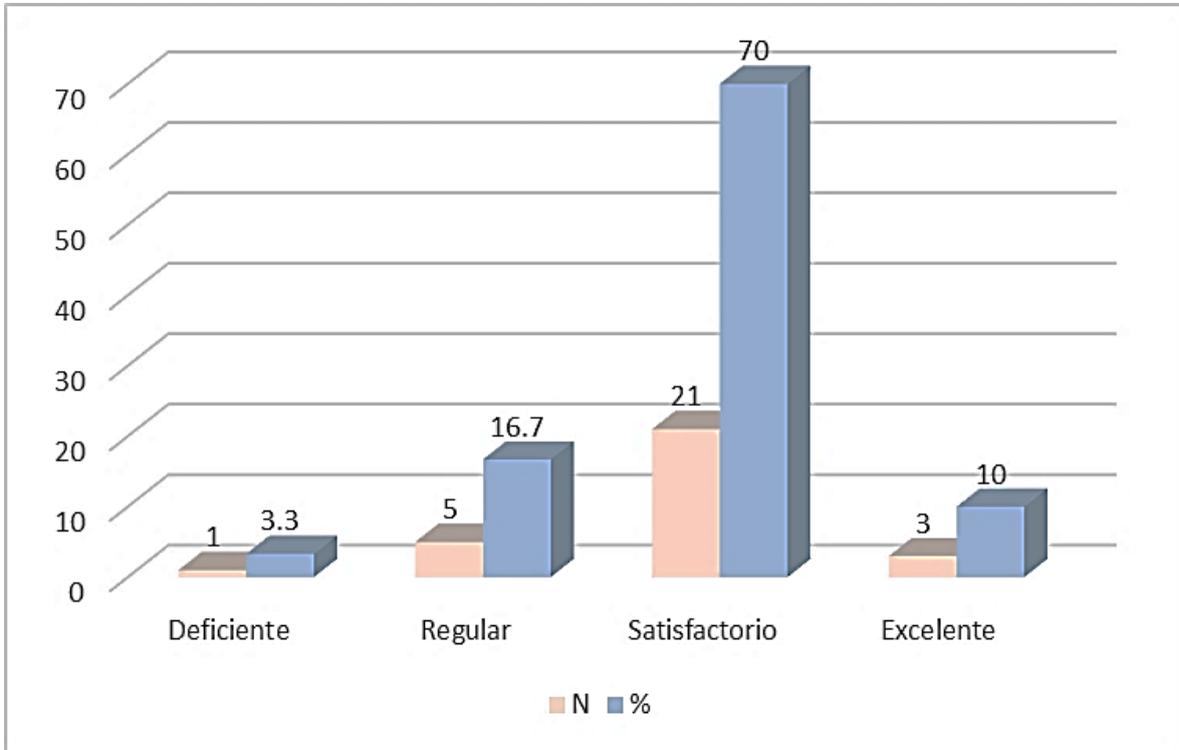
Nivel de adaptabilidad de los analistas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos León XIII



Nota: Tabla 8.

Figura 6

Nivel de Misión de los analistas de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos León XIII



Nota: Tabla 9.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVA LOYOLA MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Cultura organizacional y desempeño laboral de los analistas de una cooperativa de ahorro y créditos de Trujillo, 2021", cuyo autor es PILCO DE LA CRUZ GIOVANNY ENRIQUE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

TRUJILLO, 14 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVA LOYOLA MARIA ELENA DNI: 06267406 ORCID 0000-0002-3034-2170	Firmado digitalmente por: MALVALO el 28-02-2022 11:14:01

Código documento Trilce: TRI - 0272867