

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**



**Cultura organizacional y desempeño laboral, en la Cooperativa de  
Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022**

**Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en  
Administración**

**Autora**

Acuña Alba, Lize Ivonne

**Asesor**

MSC. Santos Díaz, Pablo Arnulfo

Código ORCID 0000-0002-8606-3146

**Huaraz – Perú**

**2022**

## 1. Palabras clave:

Tema	Cultura organizacional, desempeño laboral
Especialidad	Administración
Líneas de Investigación	Código OCDE Gestión del talento humano 5. Ciencias Sociales 5.2 Economía y negocios Negocios y Management Comportamiento organizacional

### Keywords

Topic	Organizational culture, job performance
Specialty	Administration
Research line	OECD code Human Resources 5. Social Sciences 5.2 Economy and business Business and Management Organizational behavior

## **2. Título**

Cultura organizacional y desempeño laboral, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

Organizational culture” and work performance, in the Chiquinquirá Savings and Credit Cooperative, Caraz 2022.

### **3. Resumen**

El presente estudio de investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

La investigación fue de tipo no experimental, de diseño descriptivo, correlacional y de corte transversal. Se empleó como técnica de recojo de información la encuesta y como instrumento el cuestionario debidamente estructurado. La población fue de 54 trabajadores, y la muestra fue de 47 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

A través de este presente estudio de investigación, se delimitó que, sí existe una relación significativa entre las dos variables; la cultura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022, de acuerdo al estadístico chi cuadrado cuyo valor de significancia fue 0.023 menor al 0.05; y, además, de acuerdo al estadístico Tau B de Kendall, existió una correlación positiva débil, resultando un coeficiente de correlación de 0,475.

#### **4. Abstract**

The purpose of this research study was to determine the relationship between organizational culture and job performance in "the" Chiquinquirá Savings and Credit Cooperative, Caraz 2022.

The research was of a non-experimental type, with a descriptive, correlational and cross-sectional design. The survey was used as a data collection technique and the properly structured questionnaire as an instrument. The population was 54 workers, and the sample was 47 workers from the Chiquinquirá Savings and Credit Cooperative, Caraz 2022.

Through this present research study, it was "delimited" that there is a significant relationship between the two variables; the organizational culture and work performance in the workers of the Chiquinquirá Savings and Credit Cooperative, Caraz 2022, according to the chi square statistic whose significance value was 0.023 less than 0.05; and, furthermore, according to Kendall's Tau B statistic, there was a weak positive correlation, resulting in a correlation coefficient of 0.475.

## ÍNDICE

1.	Palabras clave:	ii
2.	Título	iii
3.	Resumen	iv
4.	Abstract	v
5.	INTRODUCCIÓN	1
5.1.	Antecedentes y fundamentación científica	1
5.2.	Justificación de la investigación.	23
5.3.	Problema	24
5.4.	Conceptuación y operacionalización de las variables	24
5.4.1.	Conceptuación de las variables	24
5.4.2.	Operacionalización de las variables	27
5.5.	Hipótesis	30
5.6.	Objetivos”	30
6.	METODOLOGÍA”	31
6.1.	Tipo y diseño de investigación”	31
6.2.	Población – Muestra:	32
6.3.	Técnicas e instrumentos de investigación	34
6.4.	Procesamiento y análisis de la información	34
7.	RESULTADOS	35
8.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	50
9.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
10.	AGRADECIMIENTO.	59
11.	REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS	60
12.	ANEXOS Y APÉNDICES	67

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1:	Análisis de la cultura organizacional en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.....	37
Tabla 2:	Dimensión 1: Artefactos en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.....	37
Tabla 3:	Dimensión 2: Valores en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.....	38
Tabla 4:	Dimensión 3: Supuestos en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.....	39
Tabla 5:	Estimación del desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.....	39
Tabla 6:	Dimensión 1: Desempeño en la tarea en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.....	40
Tabla 7:	Dimensión 2: Desempeño en el contexto en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.....	40
Tabla 8:	Dimensión 3: Comportamientos laborales contraproducentes en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.....	41
Tabla 9:	Demostración de que relación existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.....	42
Tabla 10:	Demostración de la correlación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.....	43
Tabla 11:	Detalle de la relación que existe entre los artefactos y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.....	45

Tabla 12: Detalle de la correlación entre los artefactos y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.....	45
Tabla 13: Especificación de la relación que existe entre los valores y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.....	47
Tabla 14: Especificación de la correlación entre los valores y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.....	48
Tabla 15: Descripción de la relación que existe entre los supuestos y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.....	49
Tabla 16: Descripción de la correlación entre los supuestos y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.....	50



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama de dispersión Cultura organizacional y Desempeño laboral.....	44
Figura 2: Diagrama de dispersión Artefactos y Desempeño laboral.....	46
Figura 3: Diagrama de dispersión Valores y Desempeño laboral.....	49
Figura 4: Diagrama de dispersión Supuestos y Desempeño laboral.....	51

## 5. INTRODUCCIÓN

### 5.1. Antecedentes y fundamentación científica

#### **Antecedentes**

Según Moreno (2020), en su exploración realizada en Quito, determinó que la cultura organizacional de la industria en el Grupo Empresarial Amseal necesita cambiar, ya que, de las 5 variables aprendidas, 3 variables se encuentran en una zona preocupante, y 2 variables se aconseja aumentar el nivel. Esto mejorará las habilidades de desempeño laboral porque tienen una relación directa dentro de la empresa.

Por su lado Caiza (2020), en su investigación realizada en Latacunga, llegó a la conclusión que con la aplicación del instrumento validado de los descubridores Salessi y Gabini ayudaron a decretar el nivel de desempeño, se encontró que el componente primero, desempeño a la tarea con un peso de 62 % de falencia en el lapso y vigor en la realización de las tareas de los funcionarios, suscitando perjuicios a los recursos de la compañía, por otro lado, el comportamiento contraproducente que es el segundo factor, con un peso de 52% en un menor rango, identifica el desajuste de la reclamación de colaboradores, para completar el factor tercero de desempeño en el contexto posee un peso de 63%, donde generalmente se puede demostrar que hay un déficit de desempeño con un rendimiento de 59%.

De acuerdo a López (2018), en su investigación elaborada en Toluca, concluye que la dirección contempla el desempeño de los empleados a través de incentivos no económicos y económicos, el 87% de los empleados enuncian que la dirección desde la fundación de la empresa ha identificado el sacrificio de cada uno de ellos,

por ello comparten el semejante sentido de pertenencia. Los empleados se sienten involucrados con la empresa. Desde la valoración primera en noviembre del 2017, se reconoció que el diálogo no estaba funcionando, pues tenían demasiados inconvenientes por no poseer el emisor, canal y receptor correctos, después se reveló que el diálogo mejoró.

Según Olivera, Córdova y Alba (2018), en su investigación elaborada en Lima, se verificó que la cultura organizacional incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL04, Comas; lo que conlleva que la cultura organizacional está relacionada con el desempeño laboral del plantel de la UGEL04, la aseveración se sustenta en las respuestas estadísticas adquiridas, donde de acuerdo a los resultados de Chi cuadrada X<sup>2</sup>, se acepta la hipótesis general.

Por su lado Regalado (2018), en su tesis realizada en Lambayeque, concluyó que en la I. E. N° 16165 del pueblo Huaranguillo – Jaén, exhiben una serie de gestión con característica del 40% de los encuestados a veces piensan que: a través de sus correcciones, confían en las personas, son muy cooperativos, presentan información al momento y de manera transparente, gozan la pertinencia de obtener respuestas, deciden y capacitan a los mismos. Además, 50% de ellos, en ocasiones todos los empleados colaboran y buscan lo mejor, por lo que, con el modelo de Cultura Organizacional propuesto, se pudo coadyuvar al progreso de la gestión en la I. E. N° 16165 del pueblo Huaranguillo – Jaén.

Así mismo Rojas (2019), en su tesis elaborada en Tingo María, se definió estadísticamente que se conserva una correlación significativa entre la cultura

organizacional y el desempeño laboral. Las respuestas también muestran que la correlación de las 2 variables es directa, y una categoría moderada ( $rs = 0.659$ ). Esto indica que mejorar la cultura organizacional además incrementa en el desempeño laboral.

De acuerdo a Gómez (2019), en su investigación realizada en Lima, determinó que el resultado de la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, con R de Pearson es 0.690 y el nivel de significación es de 0.000, estableciendo una relación alta entre las 2 variables, apuntando que una alteración en la primera variable elabora un efecto en la segunda variable.

También Mantilla (2021), en su investigación desarrollada en Lima, determinó que las respuestas muestran que la cultura organizacional sostiene una relación moderada con la aprehensión del acondicionamiento de la retribución por la función bien cumplido del trabajador administrativo nombrado de la universidad privada de Lima; porque el grado de significación es de  $0,009 < 0,05$ , con 95% de confianza.

Por su lado Odar (2018), tras su investigación realizada en Pimentel, concluyó que los Artefactos y Creaciones, es la producción que define a la compañía, el 100% de encuestados, han determinado, las donas (Old Fashion, Chocolate Dip y el café Double-Double) con 44%, 13% y 35% es pieza de los artefactos de la cultura organizacional de Tim Hortons, donde los Rasgos que utiliza Tim Hortons para mejorar el desempeño de su organización son Productos definidos por la compañía, compromiso, deber, servicio al cliente, puntualidad y labor en equipo.

Además, Sagástegui (2017), en su tesis elaborada en Perú, concluyó que la creencia está relacionada con la responsabilidad laboral entre los empleados del Hospital I La Esperanza, EsSalud, La Libertad, 2017, con una directa y baja correlación  $r_s = ,282^{**}$  y  $p$  valor  $< 0.01$ .

Conforme a Marin (2018), en su tesis realizada en Chiclayo, concluyó que se conserva una correlación altamente con una significancia de 0,806, entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del funcionario administrativo de la I.E.P.M Colegio Militar Elías Aguirre, esto dice que la primera variable afecta a la segunda, y si ocurre un vínculo magnífico y provechoso, la respuesta tiene que estar determinado  $< 1$ . Entonces, al mejorar la cultura del colegio esta debe contemplarse positivamente reflejada en el desempeño del colaborador.

Según Valentin (2018), en su tesis elaborada en Nuevo Chimbote, concluyó que coexiste un vínculo significativo entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del trabajador médico de Microred Yugoslavia (Rho Spearman 0,365), además esta correlación es positiva y muy baja. De igual manera, se ha encontrado que el 40% de los empleados exhiben una cultura organizacional acorde al alto desempeño laboral.

De igual manera Mimbela (2017), en su tesis realizada en Chimbote, concluyó que se halla un vínculo significativo entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los empleados en el Centro de Salud Monterrey – Independencia, depende las respuestas adquiridas; se encuentra un valor de correlación de 0,597 con la fórmula de Pearson, donde las dos variables se caracterizan por estar fuertemente correlacionadas.

De acuerdo a Broncano y Melgarejo (2019), en su investigación realizada en Huaraz, determinaron que se conserva una categoría moderado de correlación positiva entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el Parque Nacional Huascarán, está determinado por coeficiente Pearson al 66.7%, indicando que la cultura organizacional en el P.N.H. incide en el desempeño laboral. La cultura de esta institución es débil, debido a la falta de importancia por los afiliados, produce un desempeño laboral medio, donde los trabajadores, solo se adhieren a las actividades que les son asignadas, se limitan a trabajar solo lo necesario, lo que no les permite lograr los objetivos de manera eficiente y efectivamente.

### **Fundamentación científica**

#### **Cultura organizacional**

Hofstede (1997), “La cultura organizacional es el programa mental colectivo que deslinda a los sujetos de una entidad de los sujetos de otra”.

Robbin (1999), se relata a un sistema compartido de significados entre sus integrantes que discierne a una entidad de otra. Así, la cultura organizacional es el estado de alineamiento en las personas, los fines y el régimen de valores de la organización y cuyas secuelas se declaran en expresiones de calidad o cantidad de la facultad o no de movilidad y la labor.

Zapata (2007), concreta la cultura organizacional como cuadro de mención de patrones informativos, postura, comportamientos, que son compartidas con los demás en el lugar de labor y determina nuestro nivel de adaptación al puesto de trabajo. En esa magnitud, simboliza un estudio ininterrumpido, en el que la cultura organizacional se beneficia con las participaciones de los sujetos, manteniéndose a través de ellos a medida que los individuos favorecen su entorno. Aquí se puede contemplar la cultura de forma adaptada al escenario y cohesionada internamente,

en la que los empleados contribuyen y adoptan modelos no sólo de comportamientos, sino de principios y normas que se comparten en la empresa.

Stacey (2006), enfatiza que la cultura organizacional es la agrupación de costumbres, creencia, prácticas y maneras de pensar que un conjunto de individuos puede compartir a través de su coexistencia y labor. Visiblemente, la cultura de un grupo de personas se concreta en actos, mitos, símbolos, artefactos y rituales. Así, los proyectos mentales de la compañía y sus funciones se moldean en cada colaborador.

### **Características de la cultura organizacional**

Hofstade, Neuijen, Ohayv y Sanders (1991), La cultura organizacional se define en 10 particularidades elementales:

1. Afinidad de la membresía: La medida en que los colaboradores se reconocen con la compañía en su conjunto y no solo con su modelo de labor o área de especialización.
2. Enfoque grupal: El grado en que las ocupaciones laborales se estructuran en torno a conjuntos en lugar de individuos.
3. Enfoque en el hombre: La disposición en que las decisiones de la gestión conservan en cuenta la conmoción que el resultado tendrá en los sujetos de la entidad.
4. Integración en unidades: La medida en que se alienta a las unidades organizacionales a operar de manera interdependiente o coordinada.
5. Control: La disposición en que las regulaciones, pautas y inspección directa se destinan para monitorear e inspeccionar las actuaciones de los colaboradores.
6. Tolerancia al peligro: La disposición en que se incita a los funcionarios a ser innovadores, combativos y responsabilizarse con los peligros.

7. Criterios de recompensa: La medida en que las recompensas como aumentos salariales y las escalas de puestos de trabajo, se distribuyen en función del desempeño del empleado en lugar de la antigüedad, el favoritismo y las ineficiencias de otras capacidades.
8. Tolerancia al conflicto: La medida en que se estimula a los colaboradores a tratar abiertamente sus disputas y críticas.
9. Registro orientado a fines o medios: La medida en que la gestión está orientada hacia respuestas o fines y no hacia los métodos o procesos utilizados para alcanzarlos.
10. Enfoque de sistemas abiertos: La medida en que una entidad supervisa y objeta a las variaciones en el entorno externo.

### **Tipos de culturas organizacionales**

Hellriegel (s.f.) Tipos de Culturas Organizacionales: el modelo norteamericano.

1. Cultura beisbolera. - Seducen a empresarios innovadores y sujetos a las que les complace correr riesgos y pagar a los trabajadores por lo que fabrican.
2. Cultura del club. - Se valora edad y experiencia. Galardonan la antigüedad y proporcionan un empleo duradero y fiable. También premian el compromiso, la lealtad y la integración.
3. Cultura de la academia. - Se enfocan en educar a los colaboradores para que se conviertan en un rol particular. Procuran contratar a los colaboradores temprano. Por lo general a partir de la universidad.
4. Cultura de la fuerza. - Se preocupa por su supervivencia. Prometen poco en términos de seguridad y empleo, y atraviesan en problemas por recompensar a los trabajadores que se desempeñan bien. Es normal que se reduzcan de tamaño o se reestructuren con el tiempo. Esto puede atraer a aquellos que disfrutan el desafío de abordar un negocio en apuros.



## **Razones para cambiar la cultura organizacional**

Dolan y García (1997), “Las razones para cambiar la cultura organizacional pueden ser muy diversas”.

1. Razones estratégicas en donde consideran la modificación cultural como circunstancias para fructificar casualidades de penetrar, desarrollar, diversificar mercados o simplemente aclimatar la cultura para permitir subsistir en contextos cambiantes. El objetivo es cercar la grieta real entre la cultura presente y las condiciones requeridas por el panorama corporativo, al mismo tiempo que se logra un tipo mental general de valores y creencias que se enfoca en las superioridades de competencia que se buscan. Este panorama general debe ganar el apoyo y responsabilidad de sus miembros y la admisión de los grupos de interés.
2. Razones para optimizar las doctrinas organizacionales, para conquistar una deseable aclimatación a las modernas tecnologías, para reducir costos o para injerir técnicas mejoradas, por ejemplo, la calidad absoluta. Los valores y creencias implementados es naturaleza más operativa y pueden relacionarse, por ejemplo, con las importancias de los consumidores, abastecedores y empleados.
3. Razones normativas en donde exigen la adecuación de los valores interiores a las variaciones en las regulaciones que rigen actividades de la industria (por ejemplo, estándares internacionales de calidad).
4. Las razones ético sociales se basan en valores y creencias humanas, necesarios para acompañar variabilidad en los medios, tales como razones para proteger el medio ambiente, mejorar la calidad en el trabajo o ser más respetuosos con los derechos de nuestros compradores y de la comunidad. Esta cultura apoya al dinamismo que se responsabilizan socialmente.

### **Importancia de la cultura organizacional**

Denison (1984), la cultura corporativa incide en la identidad de la compañía, la vitalidad de la cultura provoca la intervención de los integrantes en la entidad, su nivel de productividad y compromiso.

Schein (1993), la cultura organizacional tiene una influencia en la educación organizacional, así como en la manera en la que se lleva a cabo la comunicación dentro de este.

Hunger (2007), la cultura organizacional transfiere una acepción de afinidad a los trabajadores de la entidad, coopera a originar responsabilidad de los trabajadores, acrecienta la permanencia de la entidad como un régimen social y juega un papel que sirve como marco para comprender las actividades de la organización y como guiar el comportamiento.

Diez (2001), para descifrar su importancia, a continuación se reseñan las ocupaciones de la cultura en una entidad según su clasificación:

1. Epistemología funcional: la cultura tiene una función como mecanismo epistemológico para constituir la formación de la institución como fenómeno social. Se transforma en un medio para entender la vida de la institución. Al conocer la cultura de una organización, incluso puede reseñar su peso en los procesos de la organización, para comprender mejor la organización por medio de su cultura.
2. Función adaptativa: ayuda a llegar a un entendimiento común sobre su supervivencia, enraizado de su misión principal o "propósito". Las organizaciones deben instruir a operar en un entorno cada vez más impredecible, inestable y caótico, lo que les fuerza a trabajar para entenderse

mejor entre sí a fin de realizar cambios necesarios que les posibilitan aclimatarse bien a ese entorno.

3. Función legislativa: acredita el sentido y valores de la compañía. Consolida su dirección y propósito, aporta transparencia y significado al comportamiento y labor de sus integrantes, y les proporciona una base sólida sobre la cual ver su propio comportamiento como lo que importa, algo comprensible y significativo. Traspasa un sentido de afinidad a los integrantes de la compañía.
4. Función de herramienta: es la herramienta magnífica para lograr una gestión capaz de una entidad. Puede ajustarse hacia una superior eficiencia a través del deber de los integrantes de la entidad a través de la negociación y el acuerdo de las metas, medios, objetivos y herramientas que utilizará la entidad.
5. Función reguladora (controladora): la cultura se transforma en una orientación de comportamiento informal, ayudando a reducir la ambigüedad en la conducta de los funcionarios de la entidad creando una atmosfera de estabilidad y predecible, mostrándoles qué es importante y cómo lograrlo.
6. Función de motivación: los valores compartidos crean subvención, impulsan a los empleados, simplifican el compromiso con metas afines, con algo más que intereses individuales.
7. Función simbólica: consiste en representar la vida social de un conjunto. Comprender, resumir, y expresar valores y creencias compartidas por los integrantes de la entidad.

### **Teorías de la cultura organizacional**

#### **Teoría de la cultura organizacional de Ansoff**

Ansoff es una eminencia destacada en la gestión estratégica. Su operación en este campo es comprobado mundialmente como representante de la vanguardia del paradigma moderno de gestión corporativa. También ha desarrollado investigaciones centradas en los conceptos de inestabilidad ambiental, modelos estocásticos de gloria estratégica y la gestión estratégica en fase verídica.

El modelo de Ansoff es un planteamiento analítico, aplicando herramientas cuantitativas y cualitativas, enfocada en evaluar la cultura organizacional como pieza de la fase de proyecto estratégico, sintetizarla y analizarla, con un rumbo integrador para aclarar dilemas estratégicos organizacionales desde un paisaje global. Ansoff vislumbra a la cultura a partir de la noción de que las compañías no solo tienen las respuestas y finalidades que ansían adquirir, sino que aún quieren alcanzarlos a través de ciertas modalidades de comportamiento, que el fundador ha reconocido como el estilo organizacional, clima organizacional, o cultura organizacional.

Ansoff formuló 4 niveles típicos de cultura estratégica, correlacionados con diferentes particularidades (competencia, cultura, perfil corporativo, etc.), dando como resultado siete propiedades:

1. Valores de gestión, se refieren al funcionamiento de la organización de acuerdo a sus características internas.
2. Enfoque conductual, se refiere a lo que es importante, o a lo que la gente pone interés, en términos de sucesos internos o externos, de lo que sucede en el ambiente.
3. Desencadenar la respuesta de una organización al cambio, narrando a los sucesos que inducen la solución de una organización, medida por la potencia de las señales indispensables necesarias para desencadenarla.
4. La respuesta al cambio, refiriéndose al formato o muestra de respuesta de una compañía al cambio.
5. Área de opciones para las que la entidad busca probabilidades de actuación.
6. Propensión al riesgo de elegir alternativas, lo que indica hostilidad o primacía por el peligro.

7. Metas de respuesta, refiriéndose a la interrupción de alternativas de acción aceptables en el pasado.

Con base en esta ordenación de peculiaridades, o en base a ellos, Ansoff expresa cuatro tipos de culturas organizacionales: Modelos que funcionan correlacionando competencias, grado empresarial y probabilidad de incertidumbre futura y, por lo tanto, determinan marcos organizacionales para la acción. Con base en las características de tipos identificados por Ansoff, se pueden determinar algunos ejemplos de cómo funcionan los tipos:

1. Estable (Unidad de Contabilidad y Producción).
2. Reactiva (Unidad de Control financiero-Producción).
3. Previsto (Unidad de Producción y Marketing).
4. Iniciativa (Unidad de Investigación de Nuevos Negocios).

Con esta clasificación, el fundador desenvuelve el tema del cambio organizacional basado en la estrategia, identifica la etapa de acción del avance de la estrategia, factores de decisión estratégica y planes estratégicos, complementando con flujos de decisión y analizando variables de comportamiento, para finalmente sacar conclusiones con la táctica acordeón de gestión del cambio.

El tremendo mérito que se admite en la obra de Ansoff es que, si bien hablamos de los años ochenta como el momento en que se formó la conexión entre conceptos estratégicos y culturales, su obra de Ansoff fue publicada hace 15 años, de una propuesta ingeniosamente diseñada, cuya visión organizacional está fuera del alcance de muchos investigadores.

### **Teoría de la cultura organizacional de Deal & Kennedy**

Aunque se cree que la teoría descriptiva de Deal & Kennedy tiene orígenes antropológicos más que organizacionales, no se considera que sea un prototipo de cultura organizacional. Su prestigio se basa principalmente en el hecho de que su libro “Cultura Corporativa” ha sidopreciado como uno de los libros promulgados más populares de cultura organizacional como un punto de referencia entre profesionales y gerentes, ya que asientan que la cultura organizacional de cualquier compañía se administra hacia una superior eficiencia. Finalmente, su propuesta puede ser tasada como un modelo, una dirección para identificar ciertos patrones y comportamientos, y al semejante lapso un ejemplar normativo para los gerentes.

Deal & Kennedy confeccionaron un examen de empresas norteamericanas, con el objetivo de decretar qué factores llevaron a la identificación de determinantes culturales. En sus hallazgos muestran que, a largo plazo las empresas triunfantes son aquellas que imaginan en algo y donde esa creencia está presente en toda la entidad, o sea, han sido anunciadas e interpretadas por la entidad, es decir para conseguir la victoria organizacional, se requiere el desarrollo de mecanismos que autorizan galardonar a los colaboradores por su consentimiento a las apariencias centrales de la cultura y como estos se mantienen y refuerzan. En conclusión, se resume que las personas que trabajan, crecen y construyen negocios exitosos, siempre hacen todo lo posible para legitimar culturas resistentes en sus compañías.

El ejemplar desarrollado por los descubridores considera la cultura como un todo compuesto por 5 piezas interrelacionados, aunque no especifican la relación entre ellos. Los elementos definatorios de la cultura son:

1. Entorno empresarial y factores clave de éxito: Este es el factor de crédito individual más primordial en la configuración de la cultura organizacional, ya

que dispone lo que una compañía debe originar para tener éxito. Se relata a lo que las organizaciones deben producir bien si procuran ser contrincantes fuertes en las limitaciones del mercado en el que obran.

2. Valores del líder: Son conceptos y creencias organizacionales fundamentales que forman el corazón de la cultura organizacional y fijan los comportamientos considerados clave para la fama. Son cosas que la(s) persona(s) que profesan el liderazgo examinan significativos y quieren que se adopten dentro de la organización.
3. Ídolos o visionarios que crean cultura: Sujetos que encarnan los valores de la cultura y que brindan espejos a proseguir para los sujetos. Están personificados por inventores de productos o servicios que aportan una calidad constante a sus productos o vendedores creativos que crean eslóganes que hacen del producto o la marca una palabra familiar.
4. Rituales: Son patrones de comportamiento que la cultura manifiesta hacia el exterior. Esto puede suceder de varias maneras, como la forma en que los empleados se ayudan entre sí en tiempos de problemas, el procedimiento en que el empleado de ventas opera con los clientes o la asistencia y que se le da al proceso de producción. Incluso se inserta los hábitos planificados y sistemáticos de la vida cotidiana en la institución.
5. Red cultural: Se explica a los modos de comunicación. Se compone de modos informales y primarias de diálogo dentro de la entidad. Transmite los valores de la empresa.

La fuerza de esta teoría es que ampara a revelar la realidad de la cultura organizacional en manera práctica. La fragilidad es que, al no establecer la relación de la cultura con los demás componentes del sistema organizacional, solo ciertos detalles pueden ser fructíferos, pero no establecen una relación causal.

Asimismo, los factores registrados como determinantes culturales, los fundadores han desarrollado un prototipo de cultura organizacional basado en la correlación de dos variables relacionadas con el desempeño organizacional, enmarcado en categorías emergentes del menester al análisis del comportamiento organizacional, de 2 elementos que tiene que ver con el mercado: los riesgos asociados a las operaciones de la empresa y el tiempo que tarda la empresa en esperar para recibir retroalimentación del entorno, para saber lo bueno o lo malo en sus decisiones. Usando una combinación de tipo de retroalimentación (rápida o lenta) y nivel de riesgo (alto o bajo) formaron cuatro modelos culturales:

1. Cultura del tipo duro/macho: Las reglas del individualismo. Las acciones organizacionales se asocian con alto riesgo y se obtiene una rápida retroalimentación.
2. Cultura de trabajo duro/juego duro: La motivación es hacer el trabajo. Se asocia con un bajo nivel de riesgo y retroalimentación inmediata. Por ejemplo, tipo de negocio de McDonald's, restaurante.
3. Cultura de juego en la empresa: Las decisiones implican un gran riesgo y hay una larga espera antes de saber si las decisiones son correctas. Por ejemplo, empresas mineras, petroleras, forestales e hidroeléctricas.
4. Cultura de procesos: Caracterizada por el hecho de que los riesgos y la retroalimentación son carentes o irreales. Por ejemplo, departamento de contabilidad de colosales empresas, sector educativo, ministerio público, universidad, sector asegurador.

### **Teoría de la cultura organizacional de Edgar Schein**

Schein es una figura destacada en la polémica cultural y su proposición ofrece una comprensión unificada y seductora del funcionalismo cultural. El trabajo de Schein ha sido considerado como el intento más severo de comprender e integrar los tratados de cultura organizacional y es uno de los más famosos por su facilidad de comprensión y aplicación práctica en contextos organizacionales.



Schein (1999) afirma que la cultura es una guía de supuestos básicos que se comparte y el conjunto instruye como si estuviera lidiando con enigmas de aclimatación externa e fusión interna, que ha marchado lo capazmente provechoso como para considerarlo permitido y se enseña a recientes integrantes la forma acertada de ver, sentir y pensar en concordancia a esos asuntos. Este progenitor nota a la cultura desde 3 circunstancias en vínculo entre sí, son artefactos y creaciones (se acepta absolutamente), valores (ideales y metas del conjunto y medios accedidos de conquistarlos) y creencias subyacentes (organización social, tecnología y lenguaje).

Niveles de la Cultura Organizacional:

1. Artefactos: Estructuras y procesos organizacionales evidentes: lo que se puede ver, oír, hacer, ser, sentir, etc.
2. Creencias y valores reconocidos: es la estrategia, objetivo, filosofía.
3. Supuestos básicos: las creencias, percepciones, pensamientos y sentimientos inconscientes que se consideran hechos.

El nivel de artefacto incorpora los fenómenos que uno puede ver, oír y sentir cuando se localiza en una cultura extraña.

Las creencias y valores reconocidos pronosticarán en gran medida del comportamiento observado a nivel de artefacto.

Pero si estas creencias y valores aceptados no se basan en un aprendizaje previo, pueden plasmar teorías postuladas que muy bien predecirá lo que dirán las personas en diferentes posiciones que varían, pero pueden ser tan diferentes de lo que ciertamente hacen en las circunstancias en las que estas creencias y valores funcionarán.

Los valores y creencias reconocidos a menudo, dejan la sensación de que solo se entiende una parte de una cultura, pero aún no hemos comprendido cultura en sí.

Para obtener un nivel más hondo de intelección, para descodificar patrones y conjeturar con precisión el comportamiento futuro, debemos comprender completamente el rango de suposiciones o premisas subyacentes y el proceso de instrucción que aparece en esta premisa.

Una vez que hayamos desarrollado un conjunto integrado de premisas, un mundo de pensamientos o un mapa mental, nos notaremos completamente cómodos con personas que comparten el mismo conjunto de premisas e incómodos e inermes en disposiciones donde ejecutan diferentes premisas, porque o no discernimos lo que está pasando, o malinterpretaremos las acciones de los demás.

En este modo, los supuestos subyacentes compartidos que forman la cultura de un conjunto pueden ser vistos a nivelación individual o colectivo como mecanismos de protección a nivelación cognitiva que facultan que el conjunto siga desempeñando.

### **Desempeño laboral**

Chiavenato (2011), mencionó que el desempeño laboral es la eficiencia que muestran los colaboradores al momento de efectuar la faena, por lo que es fundamental en compañías, y se transfigura en una ventaja competitiva en las compañías en el tiempo actual.

Milkovich & Boudreau (1994), afirman que el desempeño laboral es visto como gradación de las propiedades personales, tales como: ídoles, pericias, destrezas,

necesidad de interacción en la faena y en la entidad, estos comportamientos pueden influir en los resultados y la permuta que se está creando en las entidades de hoy.

Campbell (1990), asumió que el desempeño laboral son las actuaciones y comportamientos eminentes del empleado para estimular el desarrollo de la empresa por medio de la ganancia de las metas instauradas por la compañía.

### **Factores del desempeño laboral**

Cabrera y Toro (1985), en su modelo de concepción de los factores conductuales del acto, modelan el desempeño como un fruto de la interrelación de 4 factores:

1. Contexto: se convierte en la agrupación de las eventualidades personales internas y externas que preceden y asocian la acción.
2. Tiempo: es la era, lapso o tiempo.
3. Acción: es la realización de una determinada actividad.
4. Fin o resultado: es la secuela o producto de acción.

### **Niveles del desempeño laboral**

Blanco y Di Vora (2000), implantan 4 horizontes de desempeño laboral: “Destacado, competente, básico e insatisfactorio”. Estas fundan dictámenes reconocibles y estimables a las preguntas: ¿hasta qué punto se debe hacer?, o ¿está bien hecho? Estos niveles se explican según los autores:

1. Destacado

Blanco y Di Vora (2000), explica este horizonte como el requerimiento de tal manera que demuestra dedicación al trabajo y así logra una calidad muy alta, a la vez demuestra conocimiento de la ocupación y hábito en las acciones de indagador, facilitador, mentor, evaluador, proyector y promotor social. Este

grado declara una gran esencia de contribución en los vínculos interpersonales con los colegas. También aporta a la formación y reforzamiento de valores y actitudes desarrollando en cada aprendiz sus talentos de amaestramiento en relación al saber, el hacer y la convivencia. Otra cara sobresaliente en este horizonte es que despliega los intereses, habilidades y peculiaridades de amaestramiento en los trabajadores. Además, alienta el espíritu de indagación en la busca del saber, así como promueve el acrecentamiento creativo buscando experimentar innovaciones en las diversas tareas que componen el trabajo.

## 2. Competente

Blanco y Di Vora (2000), este horizonte se expresa una inclinación por concurrir con la labor, así como por los vínculos interpersonales, no excelentemente: si puede desempeñar roles de conocimiento moderado, por lo que implanta los vínculos interpersonales obligatorios. Al distinguir este enfoque, se encuentra que para lograr una altura de desempeño preparado es necesaria la presencia de una cultura apta, es decir, ordenada a las personas, sin descuidar el logro de las finalidades y propósitos fijados, de tal medio que se cumplan esperanzas de sus asociados, y ellos a su vez satisfacen las metas de la entidad, las cuales se logran si la compañía fija planes de progreso de recursos humanos con base en las brechas observadas.

## 3. Básico

Blanco y Di Vora (2000), en este horizonte se muestra la cualificación minúscula necesaria y los trabajadores conocen solo lo idóneo sobre las ocupaciones o funciones a realizar. Muestra entendimiento elemental del tema de la disciplina, pero es incapaz de hacer vinculaciones con los demás aspectos de la asignatura o relacionarlos con la existencia.

#### 4. Insatisfactorio

Blanco y Di Vora (2000), este horizonte hay una fatal cualidad de la labor, muestra muy corta inteligencia del mismo, por lo que perpetuamente se repentiza, no se programa ni organiza, ni se inspecciona el proceso, igualmente las operaciones que se realizan son no evaluadas. Asimismo, estos trabajadores no cooperan con los compañeros ni con la compañía, no tienen perspicacia, muestran carentes o incluso insuficientes vínculos interpersonales, no se comunican entre ellos, ni con su jefe y no con nada cooperativos.

#### **Técnicas del desempeño laboral**

Gonzales, Olivares, Gonzáles y Ramos (2014), asumen que las técnicas de evaluación del desempeño laboral se fraccionan en 2 grupos, valuando el desempeño de la antigüedad sobre algo ha acontecido y prediciendo una distinción fronteriza; las técnicas más comunes son:

1. Escala de evaluación, el evaluador corresponde a puntuar los resultados de desempeño del funcionario en una gradación de menor a mayor, con base en el parecer del evaluado y otorgar un mérito por cada punto de cualificación.
2. Lista de verificar, el evaluador escoge frases que den una idea del desarrollo del empleado, así como de sus características; las respuestas adquiridas se designan listas de verificación con valores, lo que concede su cuantificación, este procedimiento puede suministrar una reseña útil del desempeño laboral del funcionario.
3. Método de elección exigido, el evaluador está forzado a optar la oración que más se asemeje al resultado del desempeño del evaluado, tomando como mención práctica localizar 2 oraciones que pueden ser positivas o negativas; la capacidad del funcionario en cada fase resaltante se puede valorar por el

número total de veces que cada puntaje ha sido seleccionado por el evaluador, identificando así áreas de mejora.

4. Método de registro de eventos a diario, registrando acciones sobresalientes que efectúa el evaluado.
5. Escalada de calificación del comportamiento, se utiliza un sistema de comparación de los resultados de desempeño de los empleados con una serie de puntos de comportamientos específicos, a fin de minimizar los factores distorsionadores y subjetivos.

### **Teorías del desempeño laboral**

#### **Teoría del desempeño laboral según Murphy**

Murphy (1990), el desempeño laboral se puede modelar a partir de los siguientes aspectos:

1. Comportamiento orientado a la tarea: relacionado con el núcleo de trabajo.
2. Conductas centradas en las relaciones interpersonales: es decir, comunicarse y cooperar con los compañeros.
3. Comportamientos de despiste de tiempo: conductas que tienden a eludir concentrarse en el centro de labor.
4. Comportamientos destructivos y actos fortuitos: relacionados con riesgos de pérdida de productividad, daños, etc.

#### **Teoría del desempeño laboral según Campbell**

Campbell (1990), desarrolló un modelo basado en ocho aspectos:

1. Especialidad de la tarea: se narra al grado hasta en que un sujeto es capaz de realizar las tareas técnicas esenciales del trabajo.

2. Habilidades no especializadas de la tarea: involucran ocupaciones que no son específicas de una función en peculiar, que se esperan de 1 integrante de la entidad.
3. Comunicación oral y escrita: se refiere a capacidad del empleado para comunicar los asuntos que le preocupan.
4. Mostrar esfuerzo: mostrar la constancia y perseverancia de la persona para cumplir la tarea.
5. Mantener la disciplina personal: incluyendo evitar conductas negativas en el lugar de trabajo.
6. Facilitar del desempeño del equipo: se refiere a la capacidad de trabajar con otras personas.
7. Supervisar: o controlar los recursos de la organización.
8. Gerente y ejecutivo: responsable de definir las políticas de la compañía.

### **Teoría del desempeño laboral según Koopmans**

Koopmans (2011), argumenta que el desempeño laboral incluye tres aspectos principales: rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos laborales contraproducentes.

1. Rendimiento en la tarea: implica realizar deberes y ocupaciones propias en la especificación del puesto. Por lo que, se refiere al núcleo técnico de una institución, o sea, tareas que están directa o indirectamente involucradas en conversión de recursos en productos aprobados para el trueque económico.
2. Rendimiento en el contexto: son comunes a todas las profesiones y tienen por objeto sostener la atmósfera relacional y psicológico, donde opera el núcleo técnico que necesita la señalada entidad. Este ejemplo de comportamiento tiene como objetivo subvencionar a la entidad y supera las esperanzas existentes para un rol preciso. Es otras palabras, son comportamientos colaborativos o de

amparo que traen desenlaces positivos para la institución, aunque no sean debidamente solicitados o retribuidos.

3. Comportamientos laborales contraproducentes: o comportamientos antisociales exhibidos por colaboradores en el punto de labor que infringen normas importantes de la organización e intimida la bondadosa voluntad de la compañía, sus integrantes o los dos.

## **5.2. Justificación de la investigación**

Este estudio de indagación sirvió para poseer un horizonte más minucioso acerca de la relación que existe, entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

### **Justificación Teórica**

El desarrollo de esta investigación tuvo como aspiración contribuir conocimientos sobre como la cultura organizacional se relacionó con el desempeño laboral, además de proporcionar resultados que permitan determinar si se necesitó mejorar las variables en estudio, porque se otorgó información fidedigna.

### **Justificación Práctica**

Este estudio estuvo orientado a evaluar las dimensiones de la cultura organizacional en relación con el desempeño laboral, a fin de aportar recomendaciones a la institución, para que así tomen resoluciones favorables generando valor y construir una sostenibilidad.

### **Justificación Metodológica**

La realización de esta investigación adhirió métodos de investigación como la encuesta o cuestionario y su procedimiento en el software estadístico SPSS, de



tal manera para recolectar la información necesaria para identificar la relación existente entre la variable cultura organizacional, y la variable desempeño laboral. Así, los resultados de la investigación se apoyaron en técnicas de investigación válidas.

### **5.3. Problema**

¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022?

### **5.4. Conceptuación y operacionalización de las variables**

#### **5.4.1. Conceptuación de las variables**

##### **Cultura organizacional**

##### **Definición conceptual**

Schein (1999), afirma que la cultura es una guía de supuestos básicos que se comparte y el conjunto instruye como si estuviera lidiando con enigmas de aclimatación externa e fusión interna, que ha marchado lo capazmente provechoso como para considerarlo permitido y se enseña a recientes integrantes la forma acertada de ver, sentir y pensar en concordancia a esos asuntos.

##### **Definición operacional**

Es un conjunto de valores, creencias y prácticas compartidas que centralizan todas sus actividades para auxiliar el éxito de las metas de las respectivas entidades.

## **Dimensiones**

### **Artefactos:**

Schein (1999), lo asume como “estructuras y procesos organizacionales tangibles. Esto incluye lo que se puede ver, oír, sentir cuando una persona se encuentra en una desconocida cultura”.

### **Valores:**

Schein (1999), lo asume como principios, filosofías, estándares y objetivos sociales intrínsecamente válidos. Ayudan a predecir el comportamiento observable a nivel de artefacto. Si no se basan en el aprendizaje previo, pueden reflejar las “teorías postuladas” que predice cómo actuarán las personas en situaciones particulares, pero pueden diferir de lo que realmente hacen en esos casos.

### **Supuestos:**

Schein (1999), asume que se trata de representaciones de creencias, pensamientos, sentimientos y percepciones relacionadas con el comportamiento organizacional. Su discernimiento apoya a obtener un nivel más recóndito de la intelección cultural para pronosticar con precisión la conducta posterior, y a vislumbrar por qué surgen tales premisas. En esta etapa, la persona se sentirá completamente cómodo con personas que comparten la idéntica serie de premisas e incómodo en fases donde obran diversas premisas porque no entienden lo que está pasando o interpretan mal el comportamiento de las acciones de los demás. Los valores compartidos por un conjunto pueden verse individual o colectivamente como un mecanismo de amparo a nivel cognitivo que concede que el conjunto siga operando.

## **Desempeño Laboral**

### **Definición conceptual**

Koopmans (2011), el desempeño laboral debe definirse en expresión de comportamiento más que de logros; el desempeño laboral implica conductas consistentes con los fines organizacionales, y el desempeño laboral es una variable multidimensional.

### **Definición operacional**

Es una evaluación de la aptitud que muestra un empleado en el desempeño de su trabajo.

## **Dimensiones**

### **Rendimiento en la Tarea**

Koopmans (2011), el rendimiento en la tarea es la medida en que un trabajador muestra competencia en actividades reconocidas oficialmente y contribuye indirecta o directamente al corazón técnico de la compañía.

### **Rendimiento en el Contexto**

Koopmans (2011), se narra a comportamientos que aportan a la atmósfera de la empresa a nivel organizacional, social y mental de los empleados.

### **Comportamientos Laborales Contraproducentes**

Koopmans (2011), son todos los comportamientos que adoptan los empleados y dañan el ambiente de la empresa, afectando a todos los empleados.

#### **5.4.2. Operacionalización de las variables**

**Variable 1:** Cultura organizacional

**Variable 2:** Desempeño laboral

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>
Cultura Organizacional	Schein (1999), afirma que la cultura es una guía de supuestos básicos que se comparte y el conjunto instruye como si estuviera lidiando con enigmas de aclimatación externa e fusión interna, que ha marchado lo capazmente provechoso como para considerarlo permitido y se enseña a recientes integrantes la forma acertada de ver, sentir y pensar en concordancia a esos asuntos.	Es un conjunto de creencias, valores y prácticas compartidas que centralizan todas sus actividades para auxiliar el éxito de las metas de las respectivas entidades.	Artefactos	Arquitectura y Diseño	Preg. 1
				Estilo	Preg. 2
				Lenguaje	Preg. 3
				Símbolos	Preg. 4
				Rituales	Preg. 5
			Valores	Transparencia	Preg. 6
				Orientación a Resultados	Preg. 7
				Calidad	Preg. 8
			Supuestos	Percepción	Preg. 9
				Creencias	Preg. 10
Desempeño laboral	Koopmans (2011), el desempeño laboral debe definirse en expresión de comportamiento más que de logros; el desempeño laboral implica conductas consistentes con los fines organizacionales, y el desempeño laboral es una variable multidimensional.	Es una evaluación de la aptitud que muestra un empleado en el desempeño de su trabajo.	Desempeño en la Tarea	Planificación y Organización de Trabajo	Preg. 11
				Priorización	Preg. 12
				Trabajo Eficiente	Preg. 13
			Desempeño en el Contexto	Iniciativa	Preg. 14
				Retroalimentación	Preg. 15
				Cooperación	Preg. 16
				Responsabilidad	Preg. 17
				Orientación al Cliente	Preg. 18
Creatividad	Preg. 19				

			Comportamientos Laborales Contraproducentes	Mostrar excesiva negatividad	Preg. 20
				Comportamientos que dañen la organización	Preg. 21
				Comportamientos que dañen a los compañeros de trabajo	Preg. 22
				Cometer errores intencionalmente	Preg. 23

## **5.5. Hipótesis**

### **Hipótesis alternativa**

**H1:** La cultura organizacional si se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

### **Hipótesis nula**

**H0:** La cultura organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

## **5.6. Objetivos**

### **Objetivo general**

Demostrar qué relación existe entre cultura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

### **Objetivos específicos:**

- 1) Analizar la cultura organizacional en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.
- 2) Estimar el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.
- 3) Detallar la relación que existe entre los artefactos y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.
- 4) Especificar la relación que existe entre los valores y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

- 5) Descubrir la relación que existe entre los supuestos y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

## **6. METODOLOGÍA**

### **6.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación**

Hernández, Fernández y Baptista (2003), la investigación no experimental es la que se ejecuta sin manosear variables intencionalmente, o sea, observar los fenómenos tal como ocurren en sus contextos naturales y luego analizarlos.

Según la problemática propuesta y también a los objetivos formulados, fue no experimental, debido que se observó y detalló el comportamiento de las variables sin influir sobre ellas.

#### **Diseño de investigación**

Hernández, Fernández y Baptista (2003), las investigaciones descriptivas tienen como objetivo calcular o recopilar averiguación de forma individualista o colectiva sobre la conceptualización o las variables a los que se relatan.

Hernández, Fernández y Baptista (2003), las investigaciones correlacionales tienen como fin estimar la relación que se halla entre 2 o más conceptos, clases o variables.

Hernández, Fernández y Baptista (2003), en un estudio de corte transversal, se reúnen datos en un solo instante, en un solo momento.

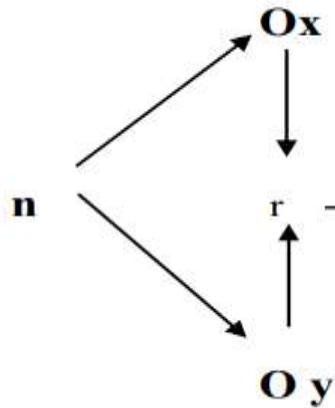
El diseño que se empleó en ésta investigación fue: descriptivo, correlacional, de corte transversal.

Descriptivo porque cada variante se describe en detalle. Correlacional, ya que se estableció la relación o asociación entre las variables; y transversal ya que se



recolectaron los datos en un único instante en el tiempo, sin alterar sus condiciones existentes.

El diagrama de este tipo de estudio fue:



**Dónde:**

n = Muestra

Ox = Variable 1 (Cultura Organizacional)

Oy = Variable 2 (Desempeño Laboral)

r = Relación entre las dos variables

## 6.2. Población – Muestra:

**Población:**

Hernández, Fernández y Baptista (2014), población es un conjunto de los sucesos que cumplen con ciertas distinciones.

La población de estudio fue el total trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022, siendo 54 trabajadores.

**Muestra:**

Tamayo y Tamayo (2006), lo definen como un conjunto de ejecuciones realizadas para educarse la asignación de ciertos caracteres en la población de un universo, o la población colectiva a partir de observaciones, una pequeña porción de la población considerada.

La selección de la muestra fue probada utilizando la fórmula que nos ayuda a diagnosticar el tamaño de muestra, que es la siguiente:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1)e^2 + z^2 p \cdot q}$$

**Dónde:**

N= Número de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yungay

z= 1.96 = nivel de confianza del 95%

e= 5% error estándar

p= 50% probabilidad

q= 50% probabilidad de que no ocurra

El informe de investigación opera con el tamaño óptimo de la muestra determinada como sigue.

Tamaño inicial o sin ajuste:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (54)}{(54-1) (0.05)^2 + (1.96) (0.5) (0.5)}$$
$$n = 47$$

### **6.3. Técnicas e instrumentos de investigación**

#### **Técnicas:**

Briones (1998), la encuesta es un conjunto de técnicas de recolección, procesamiento y análisis de averiguación proporcionada en unidades o personas pertenecientes a un determinado grupo.

La técnica de investigación que se utilizó en esta investigación, fue la encuesta, la cual se aplicó al total de 47 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

#### **Instrumentos:**

Hernández, Fernández y Baptista (2003), el cuestionario está constituido por un compuesto de ítems presentados como afirmaciones o enunciados; ante el cual se requiere la respuesta del sujeto.

El instrumento de investigación que se utilizó en esta investigación, fue el cuestionario, con preguntas debidamente estructuradas y relacionadas a las variables de estudio.

Para su validación se aplicó el “Juicio de expertos”; y para su confiabilidad, se recurrió al Alfa de Cronbach.

### **6.4. Procesamiento y análisis de la información**

Los datos obtenidos fueron procesados en el software SPSS, versión 26. Los resultados de ese proceso fueron tabulados, analizados e interpretados a través de tablas y figuras estadísticas debidamente estructurados; los mismos que serán amparados por el programa de Microsoft Excel, para su exhibición.

Estas figuras y tablas me concedieron llegar a conclusiones y proyectar las recomendaciones oportunas.

Para efectos de determinar si existe o no relación entre las variables se aplicó la técnica de análisis estadístico del Chi Cuadrado; y para la correlación se utilizó el Tau b de Kendall.

## 7. RESULTADOS

### 7.1.Descripciones de los resultados

**Tabla 1**

Análisis de la cultura organizacional en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	20	42.6	42.6
REGULAR	17	36.2	78.7
BUENO	10	21.3	100.0
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100.0</b>	

### INTERPRETACIÓN:

El 42.6% de los trabajadores encuestados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá opinaron que Cultura Organizacional tiene un nivel malo; el 36.2% opinaron que tiene un nivel regular; y el 21.3% restante opinaron que tiene un nivel bueno.

**Tabla 2**

### Dimensión 1: Artefactos

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	18	38.3	38.3
REGULAR	18	38.3	76.6

BUENO	11	23.4	100.0
Total	47	100.0	

### INTERPRETACIÓN:

El 38.3% de los trabajadores encuestados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá opinaron que los artefactos tienen un nivel regular; el 38.3% opinaron que tienen un nivel pésimo; y el 23.4% restante opinaron que tienen un nivel bueno.

**Tabla 3**

### Dimensión 2: Valores

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	3	6.4	6.4
REGULAR	21	44.7	51.1
BUENO	23	48.9	100.0
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100.0</b>	

### INTERPRETACIÓN

El 48.9% de los trabajadores encuestados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá opinaron que los trabajo valores tienen un nivel bueno; el 44.7% opinaron que tiene un nivel regular; y el 6.4% restante opinaron que tiene un nivel malo.

**Tabla 4****Dimensión 3: Supuestos**

<b>NIVELES</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
MALO	20	42.6	42.6
REGULAR	18	38.3	80.9
BUENO	9	19.1	100.0
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100.0</b>	

**INTERPRETACIÓN:**

El 42.6% de los trabajadores encuestados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá opinaron que los supuestos tienen un nivel malo; el 38.3% opinaron que tienen nivel regular; y el 19.1% restante opinaron que tienen un nivel bueno.

**Tabla 5**

Estimación del desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

<b>NIVELES</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
BAJO	12	25.5	25.5
MEDIO	29	61.7	87.2
ALTO	6	12.8	100.0
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100.0</b>	

### INTERPRETACIÓN:

El 61.7% de los trabajadores encuestados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá opinaron que el desempeño laboral tiene un nivel medio; el 25.5% opinaron que tiene un nivel bajo; y el 12.8% restante opinaron que el nivel es alto.

**Tabla 6**

#### Dimensión 1: Desempeño en la tarea

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	7	14.9	14.9
MEDIO	14	29.8	44.7
ALTO	26	55.3	100.0
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100.0</b>	

### INTERPRETACIÓN:

El 55.3% de los trabajadores encuestados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, opinaron que el desempeño en la tarea tiene un nivel alto; el 29.8% opinaron que tiene un nivel medio; y el 14.9% restante opinaron que tiene un nivel bajo.

**Tabla 7**

#### Dimensión 2: Desempeño en el contexto

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	15	31.9	31.9
MEDIO	17	36.2	68.1
ALTO	15	31.9	100.0

<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100.0</b>
--------------	-----------	--------------

### **INTERPRETACIÓN:**

EL 36.2% de los trabajadores encuestados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá opinaron que el desempeño en el contexto tiene un nivel medio; el 31.9% opinaron que tiene un nivel alto; y el 31.9% restante opinaron que tiene un nivel bajo.

### **Tabla 8**

#### **Dimensión 3: Comportamientos laborales contraproducentes**

<b>NIVELES</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
BAJO	45	95.7	95.7
ALTO	2	4.3	100.0
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100.0</b>	

### **INTERPRETACIÓN:**

El 95.7% de los trabajadores encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá opinaron que los comportamientos laborales contraproducentes tienen un nivel bajo; y el 4.3% restante opinaron que tiene un nivel alto.

## **7.2. Contrastación de Hipótesis**

### **Tabla 9**

Demostración de qué relación existe entre cultura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.



<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	394,069 <sup>a</sup>	340	0.023
Razón de verosimilitud	177.858	340	1.000
Asociación lineal por lineal	15.047	1	0.000
<b>N de casos válidos</b>	<b>47</b>		

a. 378 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

### **INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a la tabla 9 el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $0.023 < 0.05$ ); por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula; es decir la cultura organizacional si se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

### **Tabla 10**

Demostración de la correlación entre la Cultura organizacional y el Desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

Correlaciones				
Indicadores			CULTURA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	CULTURA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1.000	,475**
		Sig. (bilateral)		0.000
	DESEMPEÑO LABORAL	N	47	47
		Coefficiente de correlación	,475**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	47	47

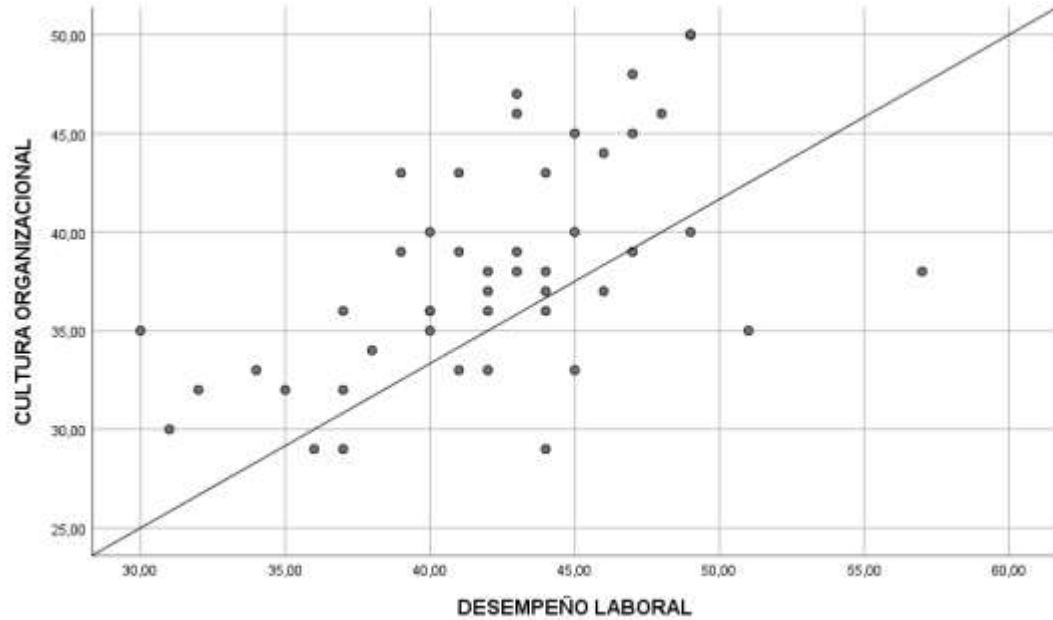
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### INTERPRETACIÓN:

Así mismo, en la tabla 10 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0.475, lo que significa que entre las variables Cultura organizacional y Desempeño laboral, existe una correlación positiva débil. Pero de acuerdo al nivel de significancia menor al 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), se puede concluir que la Cultura organizacional si se relaciona con el Desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

### FIGURA 1

### DIAGRAMA DE DISPERSION



**INTERPRETACIÓN:**

Según la figura 1, se demuestra que la correlación entre las variables de estudio: cultura organizacional y desempeño laboral es positiva débil; es decir, ambas se mueven en la misma dirección.

**Tabla 11**

Detalle de la relación que existe entre los artefactos y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

**INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a la tabla 11 el nivel de significancia es mayor que 0.05 ( $0.251 > 0.05$ );

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
<b>Indicadores</b>	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	233,708 <sup>a</sup>	220	0.251
Razón de verosimilitud	133.256	220	1.000
Asociación lineal por lineal	12.575	1	0.000
<b>N de casos válidos</b>	<b>47</b>		

a. 252 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

por lo tanto, se afirma que los artefactos no se relacionan significativamente con el desempeño laboral.

### **Tabla 12**

Detalle de la correlación entre los artefactos y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

<b>Correlaciones</b>				
<b>INDICADORES</b>		<b>ARTEFACTOS</b>		<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>
Tau_b de Kendall	ARTEFACTOS	Coefficiente de correlación	1.000	,417**
		Sig. (bilateral)		0.000
	DESEMPEÑO LABORAL	N	47	47
		Coefficiente de correlación	,417**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	<b>47</b>	<b>47</b>

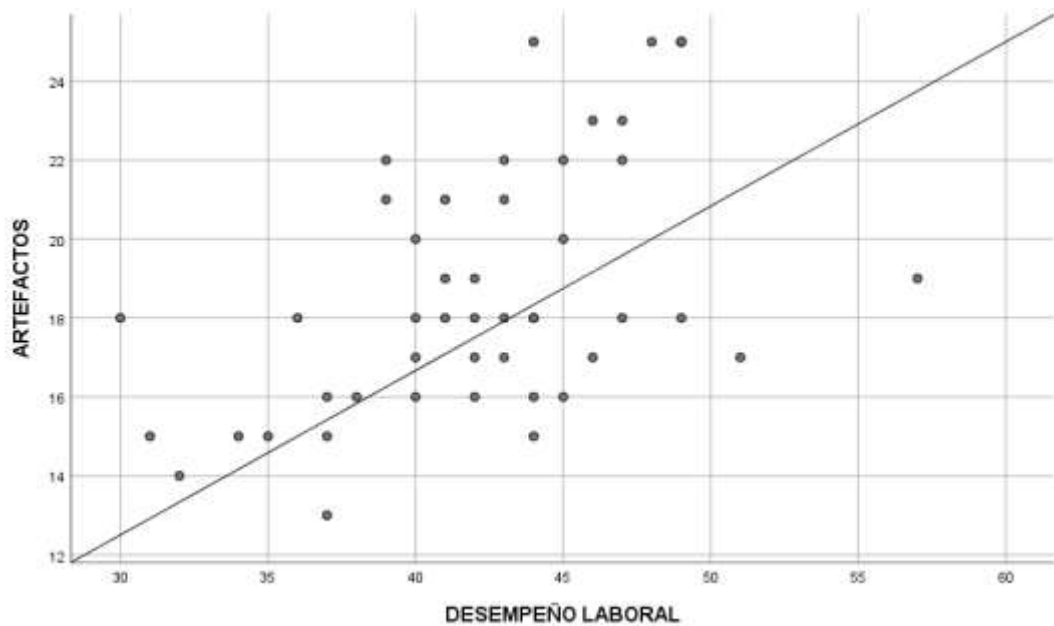
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **INTERPRETACIÓN:**

Así mismo, en la tabla 12 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0.417, lo que significa que entre la dimensión artefactos y el desempeño laboral, existe una correlación positiva débil. Pero de acuerdo al nivel de significancia menor al 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), se puede concluir que la dimensión artefactos si se relaciona con el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

**FIGURA 2**

**DIAGRAMA DE DISPERSION**



**INTERPRETACIÓN:**

Según la figura 2, se demuestra que la correlación entre la dimensión artefactos y el desempeño laboral es positiva débil; es decir, ambas se mueven en la misma dirección.

**Tabla 13**

Especificación de la relación que existe entre los valores y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
<b>Indicadores</b>	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	193,109 <sup>a</sup>	140	0.002
Razón de verosimilitud	124.030	140	0.830
Asociación lineal por lineal	8.390	1	0.004
<b>N de casos válidos</b>	<b>47</b>		

a. 168 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

### **INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a la tabla 13 el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $0.002 < 0.05$ ); por lo tanto, se afirma que la dimensión trabajo valores si se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

**Tabla 14**

Especificación de la correlación entre los valores y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

Correlaciones				
Indicadores			VALORES	DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	VALORES	Coefficiente de correlación	1.000	,341**
		Sig. (bilateral)		0.002
	DESEMPEÑO LABORAL	N	47	47
		Coefficiente de correlación	,341**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	47	47

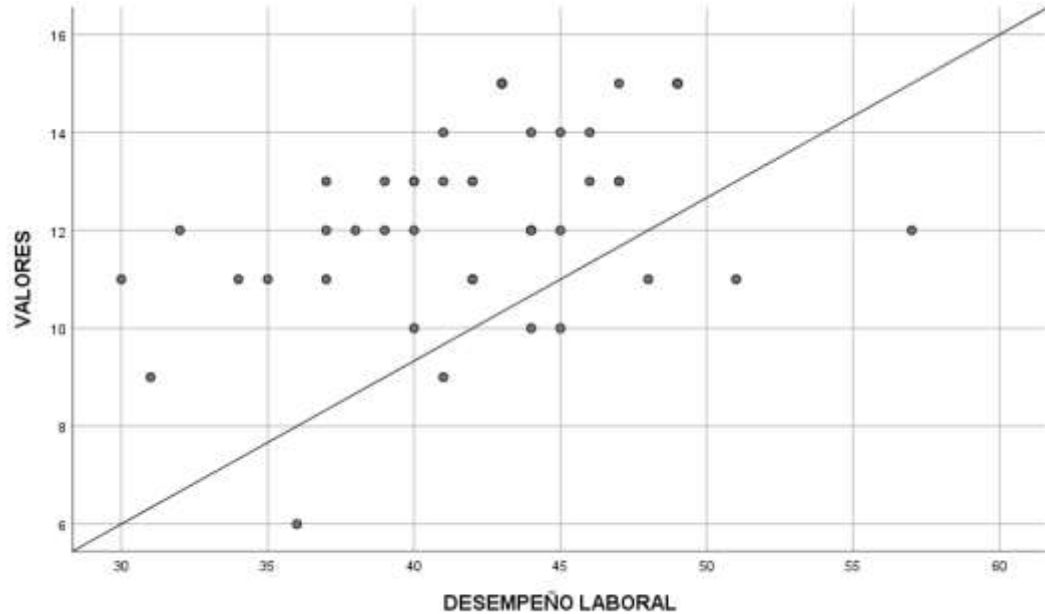
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### INTERPRETACION:

Así mismo, en la tabla 14 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0.341, lo que significa que entre la dimensión valores y el desempeño laboral, existe una correlación positiva débil. Pero de acuerdo al nivel de significancia menor al 0.05 ( $0.002 < 0.05$ ), se puede concluir que la dimensión valores si se relaciona con el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

### FIGURA 3

### DIAGRAMA DE DISPERSION



### INTERPRETACIÓN:

Según la figura 3, se demuestra que la correlación entre la dimensión valores y el desempeño laboral es positiva débil; es decir, ambas se mueven en la misma dirección.

**Tabla 15**

Descripción de la relación que existe entre los supuestos y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	134,354 <sup>a</sup>	120	0.175
Razón de verosimilitud	86.623	120	0.991
Asociación lineal por lineal	10.738	1	0.001
<b>N de casos válidos</b>	<b>47</b>		

a. 147 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.



## INTERPRETACION

De acuerdo a la tabla 15 el nivel de significancia es mayor que 0.05 ( $0.175 > 0.05$ ); por lo tanto, se afirma que la dimensión supuestos no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

**Tabla 16**

Descripción de la correlación entre los supuestos y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

		Correlaciones		
Indicadores			SUPUESTOS	DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	SUPUESTOS	Coefficiente de correlación	1.000	,418**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	47	47
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,418**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	47	47

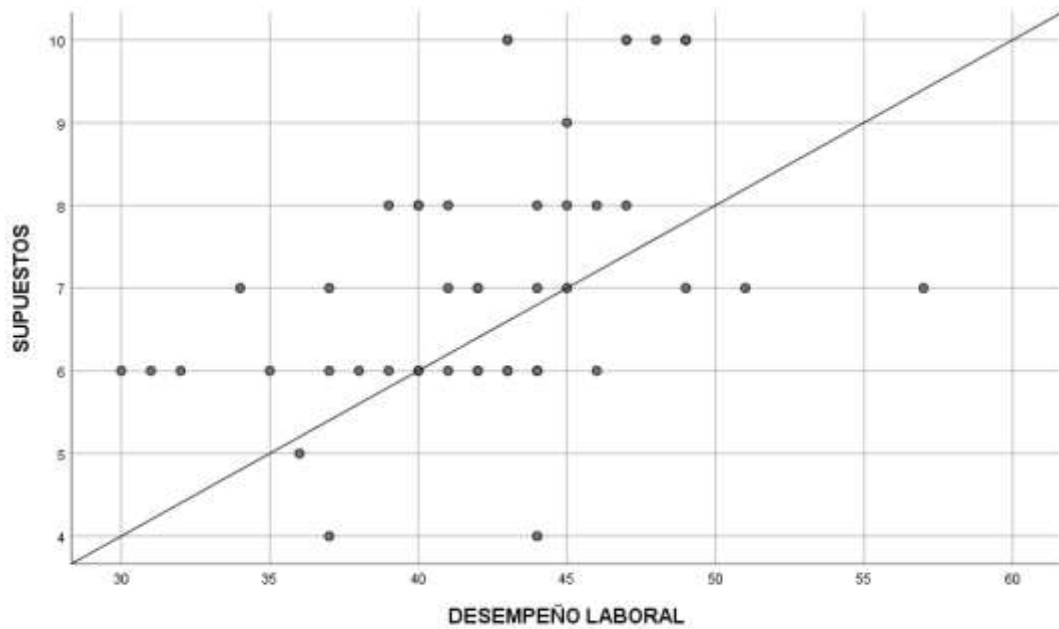
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## INTERPRETACIÓN:

Así mismo, en la tabla 16 se puede demostrar que el coeficiente de correlación 0.418, lo que significa que, entre la dimensión supuestos y el desempeño laboral, existe una correlación positiva débil. Pero de acuerdo al nivel de significancia menor al 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), se puede concluir que la dimensión supuestos si se relaciona con el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

**FIGURA 4**

**DIAGRAMA DE DISPERSION**



**INTERPRETACIÓN:**

Según la figura 4, se demuestra que la correlación entre la dimensión supuestos y el desempeño laboral es positiva débil; es decir, ambas se mueven en la misma dirección.

## 8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

### Objetivo General

**Demostrar qué relación existe entre cultura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.**

De acuerdo a la tabla 9 el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $0.023 < 0.05$ ); por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula; es decir la cultura organizacional si se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022. Estos resultados coinciden con los de Olivera, Córdova y Alba (2018) en su investigación se verificó que la cultura organizacional incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL04, Comas, Gómez (2019) con el R de Pearson es 0.690 y el nivel de significancia es de 0.000 estableciendo una relación alta entre las 2 variables de cultura organizacional y desempeño laboral. Así mismo Rojas (2019) en su tesis se definió que se conserva una correlación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral con una categoría moderada ( $r_s=0.659$ ), al igual que Marín (2018) en su tesis concluyó que se conserva una correlación altamente con una significancia de 0,806 entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del funcionario administrativo de la I.E.P.M. Colegio Militar Elias Aguirre. También Valentin (2018) en su tesis concluyó que coexiste un vínculo significativo entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del trabajador médico de Microred Yugoslavia (Ryo Spearman 0.365), al igual que Broncano y Melgarejo (2019) en su investigación determinaron que se conserva una categoría moderada de correlación positiva entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el Parque Nacional Huascarán, está determinado por el coeficiente de Pearson al 66.7%, y Mimbela (2018) concluyó que se halla un vínculo significativo entre cultura organizacional y el desempeño laboral de los empleados en el Centro de Salud Monterrey – Independencia con un valor de correlación de 0.597 con la fórmula de Pearson. Además, Denison (1984) define que la cultura corporativa incide en la identidad de la compañía, la

vitalidad de la cultura provoca la intervención de los integrantes en la entidad, su nivel de productividad y compromiso. Estos resultados, según mi experiencia profesional, la cultura organizacional si tiene una gran relación con el desempeño laboral ya que dependerá mucho del comportamiento de los trabajadores en donde reflejan el modo de interacción en la institución, para concluir con las metas y con los objetivos con una mejor productividad y competitividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá.

### **Objetivo Específico 1**

#### **Analizar la cultura organizacional en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.**

Según la tabla 1 el 42.6% de los trabajadores encuestados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá; opinaron que el nivel de cultura organizacional es malo; el 36.2% opinaron que tiene un nivel regular; y el 21.3% restante opinaron que el nivel es bueno. Estos resultados coinciden con los de Moreno (2020) en su exploración determinó que la cultura organizacional de la industria Grupo Empresarial Amseal necesita cambiar ya que, de las 5 variables aprendidas, 3 variables se encuentran en una zona preocupante y 2 variables se aconseja aumentar el nivel, estudio que realizó en Quito. Además, Hunger (2007), define que la cultura organizacional transfiere una acepción de afinidad a los trabajadores de la entidad, coopera a originar responsabilidad de los trabajadores, acrecienta la permanencia de la entidad como un régimen social y juega un papel que sirve como marco para comprender las actividades de la organización y como guiar el comportamiento. Según mi experiencia profesional una adecuada cultura organizacional es de vital importancia, porque permite a los trabajadores identificarse con la organización y mantener comportamientos positivos dentro de la misma.

## **Objetivo Especifico 2**

### **Estimar el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.**

Según la tabla 5 el 61.7% de los trabajadores encuestados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá; opinaron que el desempeño laboral tiene un nivel medio; el 25.5% opinaron que tiene un nivel bajo; y el 12.8% restante opinaron que el nivel es alto. Estos resultados no coinciden con los de López (2018) en su investigación concluye que la dirección contempla el desempeño de los empleados a través de incentivos no económicos y económicos, el 87% de los empleados enuncian que la dirección desde la fundación de la empresa ha identificado el sacrificio de cada uno de ellos, por ello comparten el semejante sentido de pertenencia, los empleados se sienten involucrados con la empresa; desde la valoración primera en noviembre del 2017, se reconoció que el diálogo no estaba funcionando pues tenían demasiados inconvenientes por no poseer el emisor, canal y receptor correctos, después se reveló que el diálogo mejoró. Además, Chiavenato (2011), menciona que el desempeño laboral es la eficiencia que muestran los colaboradores al momento de efectuar la faena, por lo que es fundamental en compañías, y se transfigura en una ventaja competitiva en las compañías en el tiempo actual. Según mi experiencia profesional el desempeño laboral contribuye en el desarrollo profesional del trabajador y así aumenta la productividad de la empresa generando un compromiso.

## **Objetivo Especifico 3**

### **Detallar la relación que existe entre los artefactos y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.**

De acuerdo a la tabla 11 el nivel de significancia es mayor que 0.05 ( $0.251 > 0.05$ ); por lo tanto, se afirma que los artefactos no se relacionan significativamente con el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022. Estos resultados no coinciden con los de Odar (2018), en su investigación concluyó que los Artefactos y Creaciones, es la producción que define a la compañía, el 100% de encuestados, han

determinado las donas (Old Fashion, Chocolate Dip y el café Double-Double) con 44%, 13% y 35%, es pieza de los artefactos y creaciones de la cultura organizacional de Tim Hortons, donde los Rasgos que utiliza Tim Hortons para mejorar el desempeño de su organización son Productos definidos por la compañía, compromiso, deber, servicio al cliente, puntualidad y labor en equipo. Además, Schein (1999) define a esta dimensión de artefactos como estructuras y procesos organizacionales tangibles. Esto incluye lo que se puede ver, oír, sentir cuando una persona se encuentra en una desconocida cultura. Según mi opinión profesional, los artefactos si tienen una relación muy significativa en el desempeño laboral ya que mediante lo que ve, oye y siente el trabajador dependerá de su comodidad en la institución y así podrá tener un mejor desempeño laboral en su trabajo.

#### **Objetivo Especifico 4**

**Especificar la relación que existe entre los valores y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.**

De acuerdo a la tabla 13 el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $0.002 < 0.05$ ); por lo tanto, se afirma que la dimensión valores si se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022. Estos resultados coinciden con los de Regalado (2018), en su tesis concluyó que en la I. E. N° 16165 del pueblo Huaranguillo – Jaén, exhiben una serie de gestión con una característica del 40% de los encuestados a veces piensan que: a través de sus correcciones, confían en las personas, son muy cooperativos, presentan información al momento y de manera transparente, gozan la pertinencia de obtener respuestas, deciden y capacitan a los mismos. Además, 50% de ellos, en ocasiones todos los empleados colaboran y buscan lo mejor, por lo que, con el modelo de Cultura Organizacional propuesto, se pudo coadyuvar al progreso de la gestión en la I. E. N° 16165 del pueblo Huaranguillo – Jaén. Además, Schein (1999), define a la dimensión de valores como principios, filosofías, estándares y objetivos sociales intrínsecamente válidos. Ayudan a predecir el comportamiento observable a nivel de artefacto. Según mi opinión profesional

los valores tienen una relación muy estrecha con el desempeño laboral ya que, los valores son la fuerza que nos impulsa para realizar un trabajo bien hecho, sentirnos parte de la empresa y trabajar en conjunto por las mismas metas y objetivos.

### **Objetivo Especifico 5**

#### **Descubrir la relación que existe entre los supuestos y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.**

De acuerdo a la tabla 15 el nivel de significancia es mayor que 0.05 ( $0.175 > 0.05$ ); por lo tanto, se afirma que la dimensión supuestos no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022. Estos resultados no coinciden con los de Sagástegui (2017), en su tesis concluyó que la creencia está relacionada con la responsabilidad laboral entre los empleados del Hospital I, La Esperanza, EsSalud, La Libertad, 2017, con una directa y baja correlación  $r_s = ,282^{**}$  y p valor  $< 0.01$ . Así mismo Schein (1999), define a la dimensión supuestos como representaciones de creencias, pensamientos, sentimientos y percepciones relacionadas con el comportamiento organizacional. Su discernimiento apoya a obtener un nivel más recóndito de la intelección cultural para pronosticar con precisión la conducta posterior, y a vislumbrar por qué surgen tales premisas. Según mi opinión profesional los supuestos si tiene relación con el desempeño laboral ya que el trabajador se sentirá a gusto con aquellos que comparten las mismas premisas y ello ayudará a que se desempeñe laboralmente de una manera más efectiva y cómoda.

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 9.1. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** La cultura organizacional si se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022; de acuerdo que el nivel de significancia es menor a 0.05 ( $0.023 < 0.05$ ); es decir, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

**SEGUNDA:** El 42.6% de los trabajadores encuestados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022; opinaron que la variable cultura organizacional tiene un nivel malo.

**TERCERA:** El 61.7% de los trabajadores encuestados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022; opinaron que el desempeño laboral tiene un nivel medio.

**CUARTA:** La dimensión artefactos no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022; de acuerdo al nivel de significancia, es mayor que 0.05 ( $0.251 > 0.05$ ).

**QUINTA:** La dimensión valores si se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022; de acuerdo al nivel de significancia, es menor que 0.05 ( $0.002 < 0.05$ ).



**SEXTA:** La dimensión supuestos no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022; de acuerdo al nivel de significancia, es mayor que 0.05 ( $0.175 > 0.05$ ).

## 9.2.RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se recomienda que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, implemente estrategias y dinámicas que incrementen y fortalezcan el nivel de cultura organizacional con el fin de obtener un mejor desempeño laboral lo que conllevará a una mejora competitiva y productividad, también constantes evaluaciones que ayuden a determinar en qué se puede mejorar día a día.

**SEGUNDA:** En la cultura organizacional el mayor porcentaje es calificado como un nivel malo, se recomienda que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá implemente una cultura positiva, propositiva y colaborativa con atención diaria y esfuerzo continuo, para que los trabajadores estén satisfechos y preparados para enfrentar con la mejor actitud los retos laborales.

**TERCERA:** Se sugiere que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá identifique, observe y analice todos los factores que pueden influir en la mejora del desempeño laboral para así poder guiarse de un plan adecuado y crear una fórmula de productividad.

**CUARTA:** En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, deben de ser cuidadosos con todo lo que los trabajadores pueden ver, oír y sentir dentro de la institución donde se debe de transmitir la cultura que se quiere instalar en la empresa.

**QUINTA:** La alta dirección de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá deben de practicar y trabajar en los valores en todo momento para fortalecer la cultura y generar equipos felices y productivos, logrando así que los trabajadores se sientan identificados con ellos y puedan desempeñarse mejor laboralmente.

**SEXTA:** Se aconseja generar supuestos que sean positivos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá porque son creencias que los trabajadores dan por hechos y asumen que son correctos y válidos, logrando así acostumbrarse a ellos.

## **10. AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, quisiera brindar agradecimiento a Dios, por iluminarme, permitirme situarme hasta acá y no rendirme, por protegerme a mí y a mi familia.

A mis padres y hermana por su soporte absoluto, me apoyaron desde siempre ya sea con sus palabras de aliento, con sus acciones o económicamente, mi familia es mi gran soporte y motivación, los amo mucho todo lo que soy se lo debo a ellos, retribuiré todo lo que hicieron por mí, Dios me los bendiga siempre.

A la Universidad San Pedro por acogerme en sus aulas, y a los profesores que me dedicaron sus conocimientos y base.

Agradezco también a mi Asesor Santos Díaz Pablo Arnulfo que a pesar de las dificultades por estar llevando el curso virtualmente, tuvo la paciencia y dedicación, observó y corrigió cada mínimo detalle para poder culminar satisfactoriamente el Informe Final para conseguir el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Y para finalizar agradecer a mis grandes amigos que de una u otra manera también me apoyaron y siempre están conmigo, agradezco a la vida por tenerlos y a mis compañeros de la universidad que marcaron vida y siempre tendrán un espacio especial en mi corazón, nunca los olvidaré.

## 11. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

- Blanco y Di Vora (2000) *Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA*. Revista EAN On-line version ISSN 0120-8160. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-81602019000200079](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602019000200079)
- Briones (1998) *Marco Metodológico*. Recuperado de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0075681/cap03.pdf>
- Broncano y Melgarejo (2019) *Cultura organizacional y desempeño laboral en el parque nacional Huascarán – Huaraz – 2016*. (Tesis para optar el título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Perú. Recuperado de [file:///C:/Users/IMPORTACIONES%20ROMA/Downloads/T033\\_76403118\\_T.pdf](file:///C:/Users/IMPORTACIONES%20ROMA/Downloads/T033_76403118_T.pdf)
- Cabrera y Toro (1985) *Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA*. Revista EAN On-line version ISSN 0120-8160. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-81602019000200079](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602019000200079)
- Caiza (2020) *Estrategias para mejorar el rendimiento laboral en la empresa Aropiainc S.A.* (Proyecto de investigación presentado previo a la obtención del Título de Ingeniería Comercial). Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5927/1/T-001452.pdf>
- Campbell (1990) *Potenciales Predictores del Rendimiento Laboral*. Teseopress. Recuperado de <https://www.teseopress.com/rendimientolaboral/chapter/capitulo-i-rendimiento-laboral/>

- Campbell (1990) *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Revista Investigación Valor Agregado Volumen 7, Número 1, 2020, páginas 109-121. Recuperado de [file:///C:/Users/IMPORTACIONES%20ROMA/Downloads/1417-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2387-2-10-20211026%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/IMPORTACIONES%20ROMA/Downloads/1417-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2387-2-10-20211026%20(3).pdf)
- Chiavenato (2011), *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Revista Investigación Valor Agregado Volumen 7, Número 1, 2020, páginas 109-121. Recuperado de [file:///C:/Users/IMPORTACIONES%20ROMA/Downloads/1417-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2387-2-10-20211026%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/IMPORTACIONES%20ROMA/Downloads/1417-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2387-2-10-20211026%20(3).pdf)
- Denison (1984) *La Cultura Organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas*. Revista INNOVA Research Journal 2017, Vol 2, No. 3, 110-115 ISSN 2477-9024. Recuperado de [file:///C:/Users/IMPORTACIONES%20ROMA/Downloads/Dialnet-LaCulturaOrganizacionalSuImportanciaEnElDesarrollo-6057495%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/IMPORTACIONES%20ROMA/Downloads/Dialnet-LaCulturaOrganizacionalSuImportanciaEnElDesarrollo-6057495%20(1).pdf)
- Diez (2001) *La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio*. Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina. Versión On-Line ISSN 2308-0132. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-01322019000100201](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322019000100201)
- García y Dolan (1997) *Invenio*. Revista De Investigacion Academica Universidad del Centro Educativo Latinoamericano. Rosario, Argentina, Año 12 N° 22, Junio 2009. Recuperado de [https://www.ucel.edu.ar/images/2018/PDF\\_UCEL/Invenio\\_22\\_Junio\\_2009.pdf](https://www.ucel.edu.ar/images/2018/PDF_UCEL/Invenio_22_Junio_2009.pdf)
- Gomez (2019) *Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de Starbucks zona sur, Lima – 2019* (Tesis para obtener el Título de Licenciada en Administración de Empresas). Universidad Autónoma del Perú. Perú.

- Recuperado de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1279/Gomez%20Mejia%2c%20Ruth%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gonzales, Olivares, Gonzáles y Ramos (2014) *La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores*. Digital Publisher CEIT ISSN 2588-0705. Año 4 N° 6, Ecuador, Noviembre – Diciembre 2019.
- Recuperado de [file:///C:/Users/IMPORTACIONES%20ROMA/Downloads/Dialnet-LaEvaluacionDelDesempenoLaboralDesdeUnaPerspectiva-7144062%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/IMPORTACIONES%20ROMA/Downloads/Dialnet-LaEvaluacionDelDesempenoLaboralDesdeUnaPerspectiva-7144062%20(1).pdf)
- Hellriegel (s.f.) *Tipos de Cultura Organizacional*. Scribd. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/328098056/Tipos-de-cultura-organizacional>
- Hernández, Fernández y Baptista (2003), *Marco metodológico*. Recuperado de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0075681/cap03.pdf>
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Investigación e Innovación Metodológica*. Blogspot. Recuperado de [http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html#:~:text=Tamayo%20y%20Tamayo%20\(2006\)%2C,176](http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html#:~:text=Tamayo%20y%20Tamayo%20(2006)%2C,176).
- Hofstede (1997), *Los Palmeras, la Filarmónica y los Redonditos de Ricota: cultura organizacional*. LinkedIn. Recuperado de <https://es.linkedin.com/pulse/los-palmeras-la-filarmonica-y-redonditos-de-ricota-diego-quindimil>
- Hofstade, Neuijen, Ohayv, y Sanders (1991). *La Cultura Organizacional: Eje de Acción de la Gestión Humana*. Universidad Ecotec. Recuperadp de <https://ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>
- Hunger (2007), *La Cultura Organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas*. Revista INNOVA Research Journal 2017, Vol 2, No. 3, 110-115.
- Recuperado de

[file:///C:/Users/IMPORTACIONES%20ROMA/Downloads/Dialnet-LaCulturaOrganizacionalSuImportanciaEnElDesarrollo-6057495%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/IMPORTACIONES%20ROMA/Downloads/Dialnet-LaCulturaOrganizacionalSuImportanciaEnElDesarrollo-6057495%20(1).pdf)

Koopmans (2011), *Rendimiento Laboral*. Teseopress. Recuperado de <https://www.teseopress.com/rendimientolaboral/chapter/capitulo-i-rendimiento-laboral/>

López (2018) *Cultura organizacional y productividad. Estudio de caso en una microempresa productora de botanas en Metepec, Estado de México, 2018* (Tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración). Universidad Autónoma del Estado de México. México. Recuperado de <https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/95193/TESIS%20Omar%20L%C3%B3pez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mantilla (2021) *Relación de la cultura organizacional y la percepción del clima organizacional en administrativos nombrados de una universidad privada de la ciudad de Lima* (Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en comportamiento organizacional y recursos humanos). Universidad Ricardo Palma. Perú. Recuperado de [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/4108/M-COMP-T030\\_07006951\\_M%20%20%20MANTILLA%20ESCOBAR%20LILIANA%20HILDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/4108/M-COMP-T030_07006951_M%20%20%20MANTILLA%20ESCOBAR%20LILIANA%20HILDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Marin (2018) *Cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la IEPM colegio militar Elías Aguirre* (Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Recuperado de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2167/1/TL\\_MarinPerezEly\\_a.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2167/1/TL_MarinPerezEly_a.pdf)

Milkovich & Boudreau (1994) *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Revista de Investigación Valor Agregado Volumen 7, Número 1, 2020, páginas 109-121. Recuperado de



[file:///C:/Users/IMPORTACIONES%20ROMA/Downloads/1417-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2387-2-10-20211026%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/IMPORTACIONES%20ROMA/Downloads/1417-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2387-2-10-20211026%20(3).pdf)

- Mimbela (2017) *Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud Monterrey - Independencia, 2017*. (Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud). Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29642/mimbela\\_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29642/mimbela_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Moreno (2020) *Incidencia de la cultura organizacional, en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019* (Tesis para obtener la Maestría Profesional en Desarrollo del Talento Humano). Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. Quito. Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7485/1/T3274-MDTH-Moreno-Incidencia.pdf>
- Murphy (1990), *Rendimiento Laboral*. Teseopress. Recuperado de <https://www.teseopress.com/rendimientolaboral/chapter/capitulo-i-rendimiento-laboral/>
- Odar (2018) *La cultura organizacional en la cadena de cafeterías Canadiense Tim Hortons entre los años 2005 – 2015*. (Tesis para obtener el título profesional de licenciada en negocios internacionales). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5780/Odar%20Timan%C3%A1%20Diana%20Carolina.pdf?sequence=1>
- Olivera, Córdova y Alba (2018) *La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de la Ugel 04 – Comas, Lima, 2018* (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú. Recuperado de [http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3748/TESIS-CULTURA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20SU%20INFLUENCIA%](http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3748/TESIS-CULTURA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20)

[20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20DE%20LOS%20EMPLEADOS%20DE%20LA%20UGEL%202004.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/6560/BC-1262%20REGALADO%20RAFAEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Regalado (2018) *Modelo de cultura organizacional basada en la teoría de Edgar Schein, para optimizar la gestión en la institución educativa N° 16165 – del centro poblado Huaranguillo – Jaen – 2016* (Tesis para obtener el grado académico de maestro en ciencias de la educación con mención en gerencia educativa estratégica). Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo. Perú. Recuperado

de <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/6560/BC-1262%20REGALADO%20RAFAEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robbin (1999), *Teoría de la Cultura Organizacional*. Prezi. Recuperado de <https://prezi.com/bmtajxmwnllo/se-refiere-a-un-sistema-de-significado-compartido-entre-sus/>

Rojas (2019) *La cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazan Agencia Moyobamba* (Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración). Universidad Nacional Agraria de la Selva. Perú. Recuperado

de [http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1832/TS\\_FRR\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1832/TS_FRR_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sagástegui (2017) *Cultura organizacional y compromiso laboral en el Hospital I La Esperanza – Essalud La Libertad, 2017* (Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión de los servicios de salud). Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado

de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29959/sagastegui\\_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29959/sagastegui_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Schein (1993), *La Cultura Organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas*. Revista INNOVA Research Journal 2017, Vol 2, No. 3, 110-115. Recuperado

[file:///C:/Users/IMPORTACIONES%20ROMA/Downloads/Dialnet-LaCulturaOrganizacionalSuImportanciaEnElDesarrollo-6057495%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/IMPORTACIONES%20ROMA/Downloads/Dialnet-LaCulturaOrganizacionalSuImportanciaEnElDesarrollo-6057495%20(1).pdf)

Stacey (2006) *Cultura Organizacional*. SlideShare. Recuperado de <https://es.slideshare.net/evasofiacarrillo/cultura-organizacional-49204421>

Tamayo y Tamayo (2006). *Investigación e Innovación Metodológica*. Blogspot. Recuperado de [http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html#:~:text=Tamayo%20y%20Tamayo%20\(2006\)%2C,176](http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html#:~:text=Tamayo%20y%20Tamayo%20(2006)%2C,176).

Valentín (2018) *Cultura organizacional y desempeño laboral del personal de salud de la Microred Yugoslavia, Nuevo Chimbote 2017* (Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud). Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12551/Valentin\\_VMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12551/Valentin_VMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zapata (2007), *Cultura Organizacional*. Clipper. Recuperado de <https://clippersolutions.wordpress.com/2012/10/21/cultura-organizacion/>

## 12. ANEXOS Y APÉNDICES



### ANEXO 1

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**  
**Programa de estudios de Administración**

### ENCUESTA

Estoy realizando una investigación científica, concerniente a la relación que existe entre la cultura organizacional en el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022. Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.

### I PARTE

En esta primera parte de la encuesta, le presentamos un conjunto de preguntas sobre usted. Por favor marque con una (X), el número o la alternativa que considere correcta en cada una ellas.

#### **Sexo:**

1. Masculino
2. Femenino

#### **Edad:**

1. 18 - 28 años
2. 29 – 38 años
3. 39 - 48 años
4. 49 - 58 años
5. Mas de 58 años

#### **Años de Servicios en la empresa**

1. Menos de 6 meses
2. 6 meses a 1 año
3. 2 a 3 años
4. 4 a 5 años
5. 6 años a más

#### **Estado Civil:**

1. Soltero
2. Casado
3. Divorciado
4. Conviviente
5. Viudo (a)

## II PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a la cultura organizacional; seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

### Escala de valoración:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

### CULTURA ORGANIZACIONAL:

Nº	ITEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>1</b>	Con respecto a las instalaciones de la cooperativa, ¿Considera usted que se siente cómodo en su área de trabajo?					
<b>2</b>	¿El jefe o gerente de la institución transmite un buen estilo de gerenciar?					
<b>3</b>	¿El lenguaje que emplea dentro de la institución lo hace sentir en confianza?					
<b>4</b>	¿Los símbolos que hay en la institución refuerzan la cultura y siente que se identifica con usted?					
<b>5</b>	De existir algún ritual, ¿Contempla usted que son eficientes la secuencia de actividades que se repiten en la institución?					
<b>6</b>	¿Observa usted que se trabaja de manera transparente y sincera en la institución?					
<b>7</b>	¿Según su apreciación se comunica las metas a alcanzar y hay algún tipo de premiación o reconocimiento a aquellos trabajadores que logran resultados?					
<b>8</b>	¿Se realizan capacitaciones constantes con temas de calidad de servicio a los trabajadores?					
<b>9</b>	¿Usted considera que las creencias son compartidas en la institución?					
<b>10</b>	¿Según usted, se respetan sus percepciones en su lugar de trabajo?					

### **III PARTE**

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al desempeño laboral; seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

#### **Escala de valoración:**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

#### **DESEMPEÑO LABORAL:**

<b>Nº</b>	<b>ITEMS</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>11</b>	¿Hay una adecuada planificación y organización de tareas al llevarse a cabo las actividades de trabajo?					
<b>12</b>	¿Se realiza las labores de trabajo de acuerdo al orden de importancia?					
<b>13</b>	¿Los recursos que le brinda la institución son idóneos para un trabajo eficiente?					
<b>14</b>	¿Usted tiene la facultad de dar la iniciativa y promover ideas dentro de la cooperativa?					
<b>15</b>	¿Existe retroalimentación para mantener un control y optimización de trabajo?					
<b>16</b>	¿Piensa usted, que hay una cooperación conjunta entre trabajadores?					
<b>17</b>	¿Cumple con sus obligaciones siendo responsable en el centro de labor?					
<b>18</b>	¿Usted satisface las necesidades que tiene el cliente?					
<b>19</b>	¿Cuenta con la capacidad de ser creativo al momento de desempeñarse como trabajador?					
<b>20</b>	¿Tiende usted ser demasiado negativo ante las diversas situaciones que enfrenta la institución?					
<b>21</b>	¿Usted tiene comportamientos que dañen a la organización?					
<b>22</b>	¿Tiene usted comportamientos que dañen a sus compañeros de trabajo?					
<b>23</b>	¿Suele cometer errores intencionalmente dentro de su labor?					

**ANEXO 2**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
<p>“Cultura Organizacional y Desempeño Laboral, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022”</p>	<p>¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022?</p>	<p><b>H1:</b> La cultura organizacional si se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.</p> <p><b>H0:</b> La cultura organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Demostrar qué relación existe entre cultura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>Analizar la cultura organizacional en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.</p> <p>Estimar el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.</p> <p>Detallar la relación que existe entre los artefactos y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.</p>	<p><b><u>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</u></b></p> <p><b>1. <u>TIPO</u></b></p> <p>No experimental, cuantitativo.</p> <p><b>2. <u>DISEÑO</u></b></p> <p>Descriptivo, correlacional, transversal.</p> <p><b><u>POBLACIÓN Y MUESTRA</u></b></p> <p><b>1. <u>POBLACIÓN</u></b> 54 trabajadores</p> <p><b>2. <u>MUESTRA</u></b> 47 trabajadores</p> <p><b><u>TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN</u></b></p> <p><b>1. <u>TÉCNICA</u></b> Encuesta</p> <p><b>2. <u>INSTRUMENTO</u></b> Cuestionario</p>

			<p>Especificar la relación que existe entre los valores y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.</p> <p>Descubrir la relación que existe entre los supuestos y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.</p>	
--	--	--	---	--



## APÉNDICES

### APÉNDICE 1

#### Estadísticas de fiabilidad

#### CULTURA ORGANIZACIONAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	10

### APÉNDICE 2

#### Estadísticas de total de elemento

#### CULTURA ORGANIZACIONAL

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	36.90	24.989	.393	.860
2	37.40	25.822	.295	.867
3	37.40	22.044	.725	.834
4	37.20	23.956	.478	.855
5	37.30	24.678	.415	.859
6	36.70	25.567	.329	.864
7	37.20	19.956	.909	.813
8	37.50	21.833	.693	.836
9	37.50	21.833	.693	.836
10	37.50	21.833	.693	.836

**APÉNDICE 3**  
**BASE DE DATOS - VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL.**

<b>ENCUESTADOS</b>	<b>ITEM 1</b>	<b>ITEM 2</b>	<b>ITEM 3</b>	<b>ITEM 4</b>	<b>ITEM 5</b>	<b>ITEM 6</b>	<b>ITEM 7</b>	<b>ITEM 8</b>	<b>ITEM 9</b>	<b>ITEM 10</b>
<b>1</b>	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
<b>2</b>	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
<b>3</b>	4	3	4	5	5	5	4	3	3	3
<b>4</b>	4	3	3	4	4	5	3	3	3	3
<b>5</b>	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
<b>6</b>	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
<b>7</b>	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3
<b>8</b>	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
<b>9</b>	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>10</b>	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4

**APÉNDICE 4**  
**Estadísticas de fiabilidad**  
**DESEMPEÑO LABORAL**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.858	13

**APÉNDICE 5**  
**Estadísticas del total de elemento**  
**DESEMPEÑO LABORAL**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
11	37.80	17.956	.787	.829
12	37.80	15.289	.904	.815
13	37.80	18.622	.657	.838
14	37.60	17.378	.737	.831
15	37.70	19.122	.685	.838
16	37.90	19.878	.522	.848
17	37.70	17.567	.615	.843
18	37.30	16.011	.757	.831
19	36.80	22.844	.000	.864
20	40.80	22.844	.000	.864
21	40.80	22.844	.000	.864
22	40.80	22.844	.000	.864
23	40.80	22.844	.000	.864

**APÉNDICE 6**  
**BASE DE DATOS - VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

<b>ENCUESTADOS</b>	<b>ITEM 11</b>	<b>ITEM 12</b>	<b>ITEM 13</b>	<b>ITEM 14</b>	<b>ITEM 15</b>	<b>ITEM 16</b>	<b>ITEM 17</b>	<b>ITEM 18</b>	<b>ITEM 19</b>	<b>ITEM 20</b>	<b>ITEM 21</b>	<b>ITEM 22</b>	<b>ITEM 23</b>
<b>1</b>	5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	1	1	1
<b>2</b>	4	4	4	4	4	3	4	5	5	1	1	1	1
<b>3</b>	3	3	3	3	4	4	5	5	5	1	1	1	1
<b>4</b>	3	2	3	3	3	3	2	2	5	1	1	1	1
<b>5</b>	5	5	5	5	4	4	4	5	5	1	1	1	1
<b>6</b>	4	4	4	4	4	4	5	5	5	1	1	1	1
<b>7</b>	4	5	4	4	4	5	4	5	5	1	1	1	1
<b>8</b>	4	4	4	5	5	4	4	4	5	1	1	1	1
<b>9</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	1	1
<b>10</b>	4	4	5	5	4	4	4	5	5	1	1	1	1

## APÉNDICE 7

### PLANILLAS DE JUICIOS DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

#### PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO que hace parte de la investigación titulada: **“Cultura Organizacional y Desempeño Laboral, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022”**.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradezco su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: MANUEL FERNANDO SALAZAR GONZALES

FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: OPERACIONES Y ADMINISTRACION

TIEMPO: 14 AÑOS CARGO ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO.

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación: Demostrar qué relación existe entre cultura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: “Cultura Organizacional y Desempeño Laboral, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022”.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Artefactos	Con respecto a las instalaciones de la cooperativa, ¿Considera usted que se siente cómodo en su área de trabajo?	4	4	3	4	
	¿El jefe o gerente de la institución transmite un buen estilo de gerenciar?	4	4	4	4	
	¿El lenguaje que emplea dentro de la institución lo hace sentir en confianza?	4	4	4	4	
	¿Los símbolos que hay en la institución refuerzan la cultura y siente que se identifica con usted?	4	4	3	3	
	De existir algún ritual, ¿Contempla usted que son eficientes la secuencia de actividades que se repiten en la institución?	4	4	3	3	
Valores	¿Observa usted que se trabaja de manera transparente y sincera en la institución?	4	4	4	4	
	¿Según su apreciación se comunica las metas a alcanzar y hay algún tipo de premiación o reconocimiento a aquellos trabajadores que logran resultados?	4	4	4	3	
	¿Se realizan capacitaciones constantes con temas de calidad de servicio a los trabajadores?	4	4	4	4	

Supuestos	¿Usted considera que las creencias son compartidas en la institución?	4	4	3	4	
	¿Según usted, se respetan sus percepciones en su lugar de trabajo?	4	4	4	4	
Desempeño en la Tarea	¿Hay una adecuada planificación y organización de tareas al llevarse a cabo las actividades de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Se realiza las labores de trabajo de acuerdo al orden de importancia?	4	4	4	4	
	¿Los recursos que le brinda la institución son idóneos para un trabajo eficiente?	4	4	4	4	
Desempeño en el Contexto	¿Usted tiene la facultad de dar la iniciativa y promover ideas dentro de la cooperativa?	4	4	4	4	
	¿Existe retroalimentación para mantener un control y optimización de trabajo?	4	4	3	4	
	¿Piensa usted, que hay una cooperación conjunta entre trabajadores?	4	4	4	4	
	¿Cumple con sus obligaciones siendo responsable en el centro de labor?	4	4	4	4	
	¿Usted satisface las necesidades que tiene el cliente?	4	4	4	4	
	¿Cuenta con la capacidad de ser creativo al momento de desempeñarse como trabajador?	4	4	4	4	
	¿Tiende usted ser demasiado negativo ante las diversas situaciones que enfrenta la institución?	4	4	4	4	

Comportamientos Laborales Contraproducentes	¿Usted tiene comportamientos que dañen a la organización?	4	4	4	4	
	¿Tiene usted comportamientos que dañen a sus compañeros de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Suele cometer errores intencionalmente dentro de su labor?	4	4	4	4	

**Calificar de 1 a 4 puntos.**



**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Validado por: <b>MG. MANUEL FERNANDO SALAZAR GONZALES</b>		Fecha: <b>25 abril de 2022</b>	
Firma:   CLAD: 6050	Teléfono: <b>943954863</b>	Email: <b>manuel.salazar@usanpedro.edu.pe</b>	



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**

**PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO que hace parte de la investigación titulada: **“Cultura Organizacional y Desempeño Laboral, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022”**.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradezco su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Mg. Karina Valdiviezo Pérez

FORMACIÓN ACADÉMICA: Licenciada en Administración

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: RR.HH., Marketing, Investigación Científica

TIEMPO: 15 años. CARGO ACTUAL: Coordinadora programas de Administración y Contabilidad

– Filial Piura; Universidad San Pedro

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro - Filial Piura

Objetivo de la investigación: Demostrar qué relación existe entre cultura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: “Cultura Organizacional y Desempeño Laboral, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022”.


DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Artefactos	Con respecto a las instalaciones de la cooperativa, ¿Considera usted que se siente cómodo en su área de trabajo?	4	4	4	4	
	¿El jefe o gerente de la institución transmite un buen estilo de gerenciar?	4	4	4	4	
	¿El lenguaje que emplea dentro de la institución lo hace sentir en confianza?	4	4	4	4	
	¿Los símbolos que hay en la institución refuerzan la cultura y siente que se identifica con usted?	4	4	4	4	
	De existir algún ritual, ¿Contempla usted que son eficientes la secuencia de actividades que se repiten en la institución?	4	4	4	4	
Valores	¿Observa usted que se trabaja de manera transparente y sincera en la institución?	4	4	4	4	
	¿Según su apreciación se comunica las metas a alcanzar y hay algún tipo de premiación o reconocimiento a aquellos trabajadores que logran resultados?	4	4	4	4	
	¿Se realizan capacitaciones constantes con temas de calidad de servicio a los trabajadores?	4	4	4	4	

Supuestos	¿Usted considera que las creencias son compartidas en la institución?	4	4	4	4	
	¿Según usted, se respetan sus percepciones en su lugar de trabajo?	4	4	4	4	
Desempeño en la Tarea	¿Hay una adecuada planificación y organización de tareas al llevarse a cabo las actividades de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Se realiza las labores de trabajo de acuerdo al orden de importancia?	4	4	4	4	
	¿Los recursos que le brinda la institución son idóneos para un trabajo eficiente?	4	4	4	4	
Desempeño en el Contexto	¿Usted tiene la facultad de dar la iniciativa y promover ideas dentro de la cooperativa?	4	4	4	4	
	¿Existe retroalimentación para mantener un control y optimización de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Piensa usted, que hay una cooperación conjunta entre trabajadores?	4	4	4	4	
	¿Cumple con sus obligaciones siendo responsable en el centro de labor?	4	4	4	4	
	¿Usted satisface las necesidades que tiene el cliente?	4	4	4	4	
	¿Cuenta con la capacidad de ser creativo al momento de desempeñarse como trabajador?	4	4	4	4	
	¿Tiende usted ser demasiado negativo ante las diversas situaciones que enfrenta la institución?	4	4	4	4	

Comportamientos Laborales Contraproducentes	¿Usted tiene comportamientos que dañen a la organización?	4	4	4	4	
	¿Tiene usted comportamientos que dañen a sus compañeros de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Suele cometer errores intencionalmente dentro de su labor?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			SI X NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI X NO
Validado por: Mg. Karina Valdiviezo Pérez			Fecha: 14-04-2022
Firma: 	Teléfono: 950490644	Email: karinavevv@hotmail.com	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

**PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO que hace parte de la investigación titulada: “**Cultura Organizacional y Desempeño Laboral, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022**”.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradezco su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ.

FORMACIÓN ACADÉMICA: ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: MARKETING, CULTURA ORGANIZACIONAL.

TIEMPO: 33 AÑOS CARGO ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO.

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO.

Objetivo de la investigación: Demostrar qué relación existe entre cultura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: “Cultura Organizacional y Desempeño Laboral, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá, Caraz 2022”.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Artefactos	Con respecto a las instalaciones de la cooperativa, ¿Considera usted que se siente cómodo en su área de trabajo?	4	4	4	4	
	¿El jefe o gerente de la institución transmite un buen estilo de gerenciar?	4	4	4	4	
	¿El lenguaje que emplea dentro de la institución lo hace sentir en confianza?	4	4	4	4	
	¿Los símbolos que hay en la institución refuerzan la cultura y siente que se identifica con usted?	4	4	4	4	
	De existir algún ritual, ¿Contempla usted que son eficientes la secuencia de actividades que se repiten en la institución?	4	4	4	4	
Valores	¿Observa usted que se trabaja de manera transparente y sincera en la institución?	4	4	4	4	
	¿Según su apreciación se comunica las metas a alcanzar y hay algún tipo de premiación o reconocimiento a aquellos trabajadores que logran resultados?	4	4	4	4	
	¿Se realizan capacitaciones constantes con temas de calidad de servicio a los trabajadores?	4	4	4	4	

Supuestos	¿Usted considera que las creencias son compartidas en la institución?	4	4	4	4	
	¿Según usted, se respetan sus percepciones en su lugar de trabajo?	4	4	4	4	
Desempeño en la Tarea	¿Hay una adecuada planificación y organización de tareas al llevarse a cabo las actividades de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Se realiza las labores de trabajo de acuerdo al orden de importancia?	4	4	4	4	
	¿Los recursos que le brinda la institución son idóneos para un trabajo eficiente?	4	4	4	4	
Desempeño en el Contexto	¿Usted tiene la facultad de dar la iniciativa y promover ideas dentro de la cooperativa?	4	4	4	4	
	¿Existe retroalimentación para mantener un control y optimización de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Piensa usted, que hay una cooperación conjunta entre trabajadores?	4	4	4	4	
	¿Cumple con sus obligaciones siendo responsable en el centro de labor?	4	4	4	4	
	¿Usted satisface las necesidades que tiene el cliente?	4	4	4	4	
	¿Cuenta con la capacidad de ser creativo al momento de desempeñarse como trabajador?	4	4	4	4	
	¿Tiende usted ser demasiado negativo ante las diversas situaciones que enfrenta la institución?	4	4	4	4	



Comportamientos Laborales Contraproducentes	¿Usted tiene comportamientos que dañen a la organización?	4	4	4	4	
	¿Tiene usted comportamientos que dañen a sus compañeros de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Suele cometer errores intencionalmente dentro de su labor?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.  
ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.			
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.			
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: MSC. LIC. ADM. PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ.		Fecha: 14 / 04 / 22.	
 Firma:	Teléfono: 943643426	Email: Pablito_165333@hotmail.com	