

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**



**LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE  
LOS COLABORADORES DE LA CAJA AREQUIPA - AGENCIA PINTO,  
TACNA, 2024**

**TESIS**

**Presentada por:**

Bach. ELLY JUSSUEL CALDERON GALLEGOS

ORCID: 0009-0005-4879-8490

**Asesor:**

Mag. ROBERT EDISON CASTAÑEDA VARGAS

ORCID: 0009-0001-0947-7804

**Para optar el título profesional de:**

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

**TACNA – PERU**

**2026**

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo **Elly Jussuel Calderón Gallegos**, en calidad de: Bachiller de la Escuela Profesional de **Administración de Negocios Internacionales** de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI **74148355**. Soy autor de la tesis titulada: ***La Cultura Organizacional y el Rendimiento Laboral de los Colaboradores de la Caja Arequipa-Agencia Pinto, Tacna, 2024***, teniendo como asesor al Mag. ***Robert Edison Castañeda Vargas***.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

- Ser el único autor del texto entregado para obtener el **Título profesional de Licenciada en Administración de Negocios Internacionales**, y que tal texto no ha sido plagiado, ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual, como tal no atento contra derecho de terceros.
- Declaro, que la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados

del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o trabajo de investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 05 de Diciembre del 2025



---

Bach. Elly Jussuel Calderón Gallegos

DNI: 74148355

## **Dedicatoria**

A mis abuelos,

por ser una fuente constante de motivación, por su compañía amorosa y por enseñarme con su ejemplo el valor del esfuerzo y la perseverancia.

A mis padres,

por su incansable dedicación, por su apoyo incondicional y por creer en mí en cada etapa de este camino. Este logro también es suyo.

Y a mi amada Kia,

por su fiel compañía durante toda mi carrera. Su presencia fue mi refugio en los días difíciles y su amor incondicional, una inspiración permanente.

## **Agradecimiento**

Gracias a Dios, mi familia y seres queridos, quienes me acompañaron en este proceso, dándome fuerza y ánimo para continuar, todos y cada uno de ustedes han sido parte esencial para lograrlo.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	x
Resumen .....	1
Abstract.....	2
Introducción.....	3
I. CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	6
1.2.1. Problema general .....	6
1.2.2. Problemas específicos.....	6
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.3.1. Relevancia teórica.....	7
1.3.2. Relevancia práctica.....	8
1.3.3. Relevancia metodológica.....	8
1.3.4. Relevancia empresarial.....	9
1.4. OBJETIVOS.....	9
1.4.1. Objetivo general .....	9
1.4.2. Objetivos específicos .....	9
1.5. HIPÓTESIS .....	10
1.5.1. Hipótesis general .....	10
1.5.2. Hipótesis específicas.....	10
II. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	11
2.1.1. Internacional .....	11
2.1.2. Nacionales .....	14
2.1.3. Regional o Local.....	16
2.2. BASES TEÓRICAS.....	18
2.2.1. Fundamentación teórica de la variable independiente.....	18
2.2.1.1. Bases teóricas de las dimensiones/indicadores de la variable 1 .....	29
2.2.2. Fundamentación teórica de la variable dependiente.....	33
2.2.2.1. Bases teóricas de las dimensiones/indicadores de la variable 2 .....	39

2.3.	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS .....	42
III.	CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	44
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	44
3.2.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	44
3.3.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	45
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	45
3.5.	VARIABLES .....	46
3.5.1.	Identificación de la Variable 1.....	46
3.5.1.1.	Operacionalización de la variable 1 .....	47
3.5.2.	Identificación de la Variable 2.....	49
3.5.2.1.	Operacionalización de la variable 2.....	49
3.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	51
3.6.1.	Técnica e instrumento de recolección para la variable 1 .....	52
3.6.1.1.	Relación variable, dimensiones e ítems.....	52
3.6.2.	Técnica e instrumento de recolección para la variable 2.....	52
3.6.2.1.	Relación variable y dimensiones e ítems.....	52
3.7.	CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.....	53
3.7.1.	Confiabilidad del instrumento 1 .....	54
3.7.2.	Confiabilidad del instrumento 2 .....	55
3.8.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	55
3.8.1.	Técnicas de análisis estadístico descriptivo.....	55
3.8.2.	Técnicas de análisis estadístico inferencial .....	56
IV.	CAPITULO IV: RESULTADOS .....	57
4.1.	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO .....	57
4.2.	ANÁLISIS ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS....	58
4.2.1.	ANÁLISIS ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL .....	59
4.2.1.1.	Análisis estadístico de la variable Cultura Organizacional .....	61
4.2.1.2.	Análisis estadístico por dimensiones/indicador .....	62
4.2.2.	ANÁLISIS ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL .....	70
4.2.2.1.	Análisis estadístico de la variable Rendimiento Laboral.....	71
4.2.2.2.	Análisis estadístico por dimensiones/indicador .....	72
4.3.	PRUEBAS ESTADÍSTICAS.....	77
4.3.1.	PRUEBAS DE NORMALIDAD .....	77
4.3.1.1.	Prueba de normalidad de la variable 1 .....	78

4.3.1.2.	Prueba de normalidad de la variable 2.....	79
4.4.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS .....	80
4.4.1.	Verificación de hipótesis específicas.....	80
4.4.1.1.	Verificación de primera hipótesis específica .....	80
4.4.1.2.	Verificación de segunda hipótesis específica .....	82
4.4.1.3.	Verificación de tercera hipótesis específica.....	83
4.4.1.4.	Verificación de cuarta hipótesis específica.....	85
DISCUSIÓN.....		89
CONCLUSIONES.....		92
RECOMENDACIONES .....		94
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		97
ANEXO .....		102
Anexo A: Matriz de Consistencia.....		102
Anexo B: Cuestionario .....		104
Anexo C: Informe de Opinión de Experto del instrumento de investigación 1 .....		106
Anexo D: Informe de Opinión de Experto del instrumento de investigación 2 .....		108
Anexo E: Informe de Opinión de Experto del instrumento de investigación 3.....		110



## Índice de tablas

<i>Tabla 1</i> Distribución de trabajadores de la CMAC Arequipa, Agencia Pinto 2024 .....	46
<i>Tabla 2</i> Variable 1: Cultura Organizacional .....	48
<i>Tabla 3</i> Variable 2: Rendimiento Laboral .....	50
<i>Tabla 4</i> Alfa de Cronbach del Instrumento 1 Cultura Organizacional .....	54
<i>Tabla 5</i> Alfa de Cronbach del Instrumento 2 Rendimiento Laboral .....	55
<i>Tabla 6</i> Escala de valoración de cultura organizacional .....	60
<i>Tabla 7</i> Resultados por ítems de Involucramiento .....	62
<i>Tabla 8</i> Resultados por ítems de Consistencia .....	64
<i>Tabla 9</i> Resultados por ítems de Adaptabilidad .....	66
<i>Tabla 10</i> Resultados por ítems de Misión .....	68
<i>Tabla 11</i> Escala de valoración del rendimiento laboral .....	70
<i>Tabla 12</i> Resultados por ítems de Rendimiento en la tarea .....	72
<i>Tabla 13</i> Resultados por ítems de Rendimiento en el contexto .....	74
<i>Tabla 14</i> Resultados por ítems de Comportamientos contraproducentes .....	76
<i>Tabla 15</i> Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para la Cultura Organizacional .....	78
<i>Tabla 16</i> Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para el Rendimiento Laboral .....	79
<i>Tabla 17</i> Prueba de Correlación Rho de Spearman entre el Involucramiento y el Rendimiento Laboral .....	81
<i>Tabla 18</i> Prueba de Correlación Rho de Spearman entre la Consistencia y el Rendimiento Laboral .....	82
<i>Tabla 19</i> Prueba de Correlación Rho de Spearman entre la Adaptabilidad y el Rendimiento Laboral .....	84
<i>Tabla 20</i> Prueba de Correlación Rho de Spearman entre la Misión y el Rendimiento Laboral .....	86
<i>Tabla 21</i> Prueba de Correlación Rho de Spearman entre la Cultura Organizacional y el Rendimiento Laboral .....	87

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> _Escala de Likert.....	51
<b>Figura 2</b> _Distribución de los trabajadores encuestados de Caja Arequipa - Agencia Pinto según sexo .....	58
<b>Figura 3</b> _Distribución de los trabajadores encuestados de Caja Arequipa - Agencia Pinto según edad.....	59
<b>Figura 4</b> _Variable Cultura Organizacional .....	61
<b>Figura 5</b> _Dimensión Involucramiento.....	63
<b>Figura 6</b> _Dimensión Consistencia.....	65
<b>Figura 7</b> _Dimensión Adaptabilidad .....	67
<b>Figura 8</b> _Dimensión Misión.....	69
<b>Figura 9</b> _Dimensión Rendimiento Laboral .....	71
<b>Figura 10</b> _Dimensión Rendimiento en la tarea .....	73
<b>Figura 11</b> _Dimensión Rendimiento en el contexto .....	75
<b>Figura 12</b> _Dimensión Comportamientos contraproducentes .....	77

## Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar si existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto en Tacna, 2024. La metodología usada fue de tipo básica o pura, el diseño de la investigación fue no experimental y de corte transversal, el nivel de la investigación fue el descriptivo-relacional, la muestra estuvo compuesta por 39 trabajadores de la empresa objeto de estudio. Entre los resultados se tuvo que el 64.10% de encuestados considera que la cultura organizacional tiene un nivel medio y el 48.72% de encuestados considera que el rendimiento laboral de los trabajadores tiene un nivel medio. Como conclusión principal, se obtuvo que existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto en Tacna, 2024 ( $p$ -valor = 0.000). Esta correlación fue positiva moderada ( $\rho = 0.568$ ). Esto quiere decir que, si la cultura organizacional se encuentra en un nivel alto habrá un mayor rendimiento laboral por parte de los trabajadores.

*Palabras clave:* cultura organizacional, rendimiento laboral.

### **Abstract**

The objective of the present research was to determine whether there is a significant relationship between organizational culture and job performance among employees of Caja Arequipa – Pinto Branch in Tacna, 2024. The methodology used was basic or pure in type; the research design was non-experimental and cross-sectional, and the research level was descriptive-relational. The sample consisted of 39 employees from the company under study. Among the results, it was found that 64.10% of respondents consider the organizational culture to be at a medium level, and 48.72% of respondents believe that employee job performance is also at a medium level. As the main conclusion, it was determined that there is a significant relationship between organizational culture and job performance among employees of Caja Arequipa – Pinto Branch in Tacna, 2024 ( $p$ -value = 0.000). This correlation was moderately positive ( $\rho = 0.568$ ), meaning that a higher level of organizational culture is associated with higher job performance among employees.

*Keywords:* organizational culture, job performance.

## **Introducción**

Durante los años recientes, diversos investigadores en el ámbito empresarial han centrado su atención en explorar cómo la cultura organizacional influye en el rendimiento de los empleados dentro de las instituciones. Dado este panorama, el estudio se enfoca en examinar cómo la cultura organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores que forman parte de la Caja Arequipa, específicamente en su agencia ubicada en Pinto, en la ciudad de Tacna.

Este estudio se divide en cuatro capítulos, los cuales se detallan a continuación:

El primer capítulo desarrolla el planteamiento del problema, incluyendo su formulación, la justificación del estudio, objetivos propuestos e hipótesis de la investigación.

El segundo capítulo presenta los antecedentes a nivel internacional, nacional y local, junto con los fundamentos teóricos y científicos que permitirán una mejor comprensión de las variables analizadas. Asimismo, incluye las definiciones conceptuales clave.

El tercer capítulo detalla la metodología utilizada en la investigación, especificando el tipo y diseño del estudio, su nivel de alcance, la operacionalización de las variables, así como la población y muestra analizadas. Además, expone las técnicas e instrumentos aplicados y los procedimientos empleados para el análisis de datos.

El cuarto capítulo presenta un resumen y discusión de los hallazgos obtenidos, llevando a cabo un análisis descriptivo de cada variable, sus dimensiones y los elementos considerados en las hipótesis planteadas.

Por último, se incluyen las conclusiones extraídas del estudio junto con recomendaciones orientadas a futuras acciones o investigaciones relacionadas.

## **I. CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

En los últimos años, diversas tendencias económicas y demográficas han tenido un impacto significativo en el funcionamiento de las diferentes áreas dentro de las empresas. Entre estas áreas destaca Recursos Humanos, responsable de administrar y potenciar las capacidades del personal, además de fomentar una cultura organizacional integrada y consistente. Estos cambios recientes han influido en las prácticas cotidianas de las empresas, alterando la cultura organizacional y transformando la manera en que se gestionan y adaptan a las nuevas realidades del entorno empresarial. (Yopan, Palmero, & Santos, 2020).

Según Yopan et al. (2020) desde la década de 1980 hasta la actualidad, la cultura organizacional ha sido un tema de creciente interés, pasando de ser un elemento secundario a convertirse en un componente estratégico esencial en las organizaciones. Esta evolución refleja la creciente importancia de la gestión cultural en América Latina, consolidándose tanto como un campo académico como profesional.

A nivel mundial, la cultura organizacional está ganando mayor relevancia, especialmente entre los líderes y tomadores de decisiones. Estos destacan que una cultura sólida impulsa mejoras en áreas fundamentales para el crecimiento, como la productividad y el compromiso de los empleados (Arbinger, 2023).

Según Arbinger (2023) las empresas que desarrollan y mantienen una cultura corporativa sólida experimentan un crecimiento en sus ingresos hasta cuatro veces mayor que aquellas con una cultura débil. Asimismo, los equipos que comparten un fuerte sentido de propósito y

valores comunes muestran un desempeño superior en un 17% en comparación con aquellos equipos que carecen de estos elementos.

En el contexto peruano, un número creciente de directivos identifica la cultura organizacional como un factor clave para una gestión efectiva. Sin embargo, todos están atravesando un proceso de madurez para comprender plenamente su enorme impacto. La pandemia del COVID-19 ha acelerado esta toma de consciencia, resaltando la importancia de una cultura organizacional adaptable al cambio. La cultura organizacional representa una herramienta clave en el logro de las metas empresariales, y es esencial que la estrategia esté alineada con la cultura para garantizar un funcionamiento coherente del sistema y convertirla en una ventaja competitiva difícil de igualar (Gestion, 2021).

En el contexto peruano, las cajas municipales de ahorro y crédito juegan un rol crucial en el desarrollo económico regional, destacándose especialmente en ciudades como Tacna. Entre estas instituciones financieras, la Caja Arequipa sobresale como una de las principales en la ciudad.

La Caja Arequipa es una de las instituciones financieras más destacadas en la ciudad de Tacna, desempeñando un papel crucial en el desarrollo económico regional mediante la promoción de la inclusión financiera y el acceso a créditos para pequeños empresarios y familias. En este contexto, resulta esencial que sus colaboradores brinden un servicio de alta calidad y alcancen un rendimiento óptimo, pues su rendimiento influye de forma directa en la experiencia del cliente y en el fortalecimiento de su posición competitiva en el mercado.

En la Caja Arequipa - Agencia Pinto en Tacna, la cultura organizacional sobresale por consolidar principios comunes y fortalecer el vínculo de identidad entre los miembros de la organización. Sin embargo, a pesar de estos aspectos positivos, existen riesgos asociados a la falta de

identificación de áreas específicas de mejora, como la comunicación interna y la adaptación al cambio. Abordar estos puntos permitiría fortalecer aún más la cohesión organizacional y garantizar su alineación con los objetivos estratégicos de la institución.

Respecto al rendimiento laboral, se ha identificado que el personal de la Agencia Pinto enfrenta dificultades para alcanzar los niveles de productividad esperados, debido a varios factores, entre los cuales podría encontrarse el descuidar la gestión del talento humano específicamente con respecto a mantener una cultura organizacional sólida. Esto podría estar afectando la eficiencia operativa y la calidad del servicio ofrecido por parte de los trabajadores.

Frente a esta situación, el propósito principal del estudio es examinar cómo se vinculan la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores que laboran en la Caja Arequipa, específicamente en su agencia ubicada en la avenida Pinto, en la ciudad de Tacna.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

- a) ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024?

### **1.2.2. Problemas específicos**



- a) ¿Cuál es la relación entre el involucramiento y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024?
- b) ¿Cuál es la relación entre la consistencia y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024?
- c) ¿Cuál es la relación entre la adaptabilidad y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024?
- d) ¿Cuál es la relación entre la misión y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta investigación se propuso examinar la cultura organizacional y el rendimiento laboral en la entidad financiera Caja Arequipa, localizada en Tacna. El propósito fue generar información útil que permita comprender a fondo ambas variables y esclarecer el vínculo existente entre ellas, contribuyendo así a un mejor entendimiento del entorno organizacional y su impacto en el trabajo del personal.

La presente investigación se justifica por su:

#### **1.3.1. Relevancia teórica**

Esta investigación posee una relevante justificación teórica,

dado que busca enriquecer el cuerpo de conocimientos existentes respecto a la cultura organizacional y el desempeño de los empleados, aportando así una base útil para futuras investigaciones en el ámbito laboral. Al centrarse en el análisis de estas variables dentro del contexto específico de la Caja Arequipa, sede Pinto, en Tacna, se pretende recolectar datos significativos que faciliten una comprensión más profunda tanto de los factores organizacionales como de su influencia directa en el rendimiento del personal.

### **1.3.2. Relevancia práctica**

A partir de los hallazgos teóricos que se obtengan, esta investigación podría generar aportes significativos que ayuden a comprender mejor la problemática abordada, permitiendo implementar estrategias para mejorar el ambiente laboral y el rendimiento laboral. Estos hallazgos pueden aplicarse a una amplia gama de problemas prácticos en otras empresas, beneficiando a empresas del sector financiero con una realidad parecida como son las demás cajas municipales que operan en el Perú.

### **1.3.3. Relevancia metodológica**

Desde un enfoque metodológico, esta investigación se basa en la necesidad de comprender, con evidencia cuantificable, cómo la cultura organizacional guarda relación con el rendimiento de los colaboradores de la Caja Arequipa – Agencia Pinto, Tacna, 2024. Se utilizará un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y correlacional, aplicando encuestas tipo Likert adaptadas al contexto microfinanciero. Esto permitirá recoger opiniones de manera ordenada y comparable. Además, mediante análisis de confiabilidad y

correlación, se obtendrán resultados claros, útiles para la gestión interna y replicables en otras instituciones similares.

#### **1.3.4. Relevancia empresarial**

Desde un enfoque empresarial, contribuye al conocimiento empresarial al revelar cómo los valores y prácticas internas impactan el rendimiento laboral de los empleados. Aporta al sector empresarial al ofrecer estrategias concretas para cultivar una cultura que maximice el rendimiento. Además, sugiere métodos precisos para estudiar poblaciones laborales, como el uso de encuestas y entrevistas, proporcionando una comprensión más profunda y detallada de los factores que impulsan el rendimiento en diferentes contextos organizacionales.

### **1.4. OBJETIVOS**

#### **1.4.1. Objetivo general**

- a) Determinar la relación entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación entre el involucramiento y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.

- b) Determinar la relación entre la consistencia y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.
- c) Determinar la relación entre la adaptabilidad y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.
- d) Determinar la relación entre la misión y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.

## **1.5. HIPÓTESIS**

### **1.5.1. Hipótesis general**

- a) Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.

### **1.5.2. Hipótesis específicas**

- a) Existe una relación significativa entre el involucramiento y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.
- b) Existe una relación significativa entre la consistencia y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.
- c) Existe una relación significativa entre la adaptabilidad y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.

- d) Existe una relación significativa entre la misión y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.

## **II. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1.1. Internacional**

La tesis titulada: “Incidencia de la cultura organizacional, en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019” realizada por Moreno (2020) con el propósito de determinar cuál es el factor con mayor influencia en la relación entre la “Cultura Organizacional” y el “Desempeño Laboral” de una empresa privada en particular. La investigación se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo y un diseño de tipo descriptivo, empleando como instrumento un cuestionario dirigido a una muestra de 50 participantes. La autora concluyó que la comunicación interna constituye el factor más influyente, dado que los medios empleados dentro de la organización inciden directamente en el rendimiento de los trabajadores.

La tesis titulada: “La cultura organizacional como estrategia en el desempeño de los colaboradores en la empresa IMBAUTO S.A. en la ciudad de Esmeraldas en el año 2021” realizada por Muñoz (2022) con el objetivo de examinar la cultura organizacional dentro de una empresa y el desempeño sus trabajadores, a partir de la identificación de las dimensiones predominantes de su cultura, la evaluación del nivel de desempeño de los colaboradores y la propuesta de estrategias de

mejora. La metodología adoptada fue de tipo descriptiva, con un enfoque cuantitativo, no experimental, documental y de campo. Se aplicó una encuesta para la recolección de los datos mediante un cuestionario dirigido a una muestra de 32 trabajadores. La autora concluyó que la organización presenta una cultura de tipo Mercado, donde se prioriza el cumplimiento de metas institucionales, incluso por encima del bienestar de los empleados durante el ejercicio de sus funciones.

Hernández, Hernández, & Sánchez (2024) desarrollaron la investigación titulada: “Cultura organizacional y desempeño: Evidencia empírica de las PyMES en México” publicada en la Revista ECA Sinergia. El propósito de este estudio fue reconocer la relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño organizacional en las PyMES analizadas. La investigación tuvo una metodología de carácter no experimental y de corte transversal, con un enfoque cuantitativo de tipo correlacional. La muestra del estudio estuvo conformada por tres pequeñas empresas y dos medianas, pertenecientes a los subsectores de autopartes, alimentos y metalmecánica, donde se aplicaron 52 cuestionarios al personal. A partir del análisis de los datos obtenidos, los investigadores identificaron una correlación positiva significativa entre la cultura organizacional y el desarrollo organizacional. Del mismo modo, se identificó una correlación positiva de magnitud moderada entre los tipos de cultura organizacional —clan, adhocrática y jerárquica— y el nivel de desempeño organizacional registrado en las empresas analizadas.

Cabezas & Brito (2021) desarrollaron la investigación titulada: “La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo” publicada en la revista “Polo del Conocimiento”. Tuvo como objetivo principal examinar la

influencia de la Gestión del Talento Humano en el desempeño de los trabajadores de una estación de servicios determinada. La metodología aplicada fue de enfoque mixto, integrando componentes cuantitativos y cualitativos, bajo un diseño de tipo descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 25 trabajadores de la organización en cuestión, a quienes se les aplicó un cuestionario mediante la técnica de la encuesta, con el fin de recopilar los datos necesarios para su posterior análisis e interpretación. A partir de los resultados obtenidos, los autores concluyeron que la gestión del talento humano ejerce un efecto positivo y significativo sobre el rendimiento laboral, enmarcándose dentro de una perspectiva organizacional sistémica y holística del desempeño.

Zambrano-Cedeño, Zambrano-Guadamud, & Zambrano-Farias (2024) realizaron la investigación titulada: “Cultura Organizacional y su incidencia en la gestión del conocimiento en el Consejo de Gobierno de Régimen Especial de Galápagos” publicada en la revista INNOVA Research Journal. En dicha investigación se tuvo como objetivo encontrar la incidencia que existe entre la cultura organizacional y la gestión del conocimiento de la institución objeto de estudio. La investigación tuvo una metodología con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transaccional y con un alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 9 trabajadores de la institución objeto de estudio, a los cuales haciendo uso de la técnica de la encuesta se les aplicó un cuestionario para la recolección de datos. En base a los resultados de la investigación, los autores encontraron que la correlación entre la Cultura Organizacional y la Gestión del Conocimiento es intermedia, esto denotó que la organización tiene estas dos variables en un rango ni muy fuerte ni muy débil.

### 2.1.2. Nacionales

La tesis titulada: “Cultura organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de servicios de entretenimiento” realizada por Muñoz (2019) tuvo como objetivo conocer la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en una empresa en particular. En cuanto a la metodología fue de tipo cuantitativo y de diseño descriptivo correlacional. Se aplicó un cuestionario a una población conformada por 150 trabajadores. Se llegó a la conclusión que hay una relación positiva y estadísticamente significativa entre las distintas dimensiones que conforman la cultura organizacional y los elementos que conforman la satisfacción laboral.

La tesis titulada: “Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa minera de Ica” realizada por Chaoyang (2021) se enfocó en determinar como la cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa minera específica. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, con un enfoque descriptivo-correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La recolección de datos se realizó mediante un cuestionario administrado a una muestra de 322 trabajadores. El autor concluyó que existe una asociación significativa entre ambas variables, evidenciándose que a medida que se fortalece la cultura organizacional, también se incrementan los niveles de desempeño laboral entre los empleados.



La tesis titulada: “Relación de la Cultura Organizacional y Gestión del Talento Humano con el Desempeño Laboral en dos empresas transnacionales año 2021” realizada por Cáceres (2023) se propuso analizar la vinculación entre la cultura organizacional, el desempeño laboral y la gestión del talento humano en dos compañías transnacionales durante el año 2021. El estudio se inició con un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y diseño no experimental, al que posteriormente se incorporó una fase cualitativa con el propósito de complementar y profundizar el análisis. La recolección de datos se realizó mediante encuestas aplicadas a 30 supervisores pertenecientes a las organizaciones en estudio, además de entrevistas a una muestra de 6 supervisores. El autor concluyó que tanto la cultura organizacional como la gestión del talento humano mantienen una relación significativa con el desempeño laboral en las empresas evaluadas. En particular, se identificó que la dimensión "misión" de la cultura organizacional y la dimensión "retención de personal" dentro de la gestión del talento humano guardan una estrecha relación con el nivel de desempeño de los trabajadores.

La tesis titulada: “Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022” realizada por Soria (2023) tuvo como finalidad establecer el vínculo entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de una entidad pública determinada. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, alcance correlacional y sustentada en el método deductivo. Para obtener los datos, se utilizó la técnica de la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario dirigido a una muestra de 98 colaboradores de la municipalidad analizada. Los resultados permitieron a la autora concluir que la cultura

organizacional y el nivel de satisfacción laboral del personal de dicha institución tienen una correlación positiva y significativa.

Larico, Machaca, Condori, & Apaza (2021) desarrollaron una investigación titulada: “Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras” publicada en la revista Dominio de las Ciencias. El objetivo principal de esta investigación fue determinar el nivel de influencia que ejerce el estrés laboral sobre el rendimiento de los empleados en las Cooperativas de Ahorro y Crédito ubicadas en la ciudad de Juliaca. El estudio se desarrolló bajo una metodología de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, alcance correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La muestra incluyó a 70 colaboradores de las cooperativas analizadas, a quienes se les encuestó. Con base en los resultados obtenidos, los autores concluyeron que el estrés laboral afecta de manera negativa el desempeño de los trabajadores en dichas instituciones financieras.

### **2.1.3. Regional o Local**

La tesis titulada: “Análisis de la cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Aguavital 2021” realizada por Martínez (2022) Esta investigación tuvo como finalidad examinar cómo se relacionan la cultura organizacional y el desempeño del personal en una empresa en particular. La metodología empleada fue de tipo básica o pura, ya que se fundamentó en la recopilación de información a partir del estudio de teorías previamente desarrolladas. El diseño de la investigación fue no experimental y la población estuvo conformada por 11 colaboradores, a quienes se les encuestó usando un cuestionario. La autora llegó a la

conclusión de que existe de una relación significativa entre la cultura organizacional y del desempeño laboral de los trabajadores, relación directamente proporcional.

La tesis titulada: “Análisis de la gestión directiva y la cultura organizacional de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo del Gobierno Regional de Tacna, durante el año 2017 – 2018” realizada por Mamani (2020) tuvo como finalidad determinar si existe una relación entre la gestión directiva y la cultura organizacional en una institución pública. Se aplicó una metodología de tipo básica, con un diseño no experimental y un enfoque descriptivo-correlacional. La muestra estuvo integrada por 54 participantes, entre personal administrativo y servidores públicos, a quienes para la recolección de datos se les aplicó el instrumento del cuestionario. El autor determinó que entre la gestión directiva y la cultura organizacional en la entidad pública analizada existe una relación directa y significativa.

La tesis titulada: “La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la Región Policial Tacna, 2022” realizada por Portella (2023) tuvo como objetivo principal de esta investigación fue establecer la relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal policial perteneciente a la Región Policial de Tacna. La metodología empleada fue de tipo básica o pura, con un diseño no experimental y un enfoque de alcance correlacional. La muestra incluyó a 340 servidores públicos, a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos, utilizando la técnica de la encuesta para obtener la información necesaria para el análisis.

La tesis titulada: “La cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores del Área

de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020” realizada por Campos (2022) tuvo como finalidad identificar el grado de influencia que ejerce la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral de los colaboradores del área de créditos en la caja municipal analizada. La investigación se enmarcó dentro de un enfoque básico o puro, con un diseño no experimental y un nivel explicativo. La muestra estuvo compuesta por 37 trabajadores del área mencionada, a quienes se les aplicó un cuestionario mediante la técnica de la encuesta, con el objetivo de recolectar la información necesaria. La autora concluyó que existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral dentro de la institución evaluada.

La tesis titulada: “Estrés laboral y el rendimiento laboral del personal Plaza Vea Tacna, 2020” realizada por Cutipa (2022) de la Universidad Privada de Tacna. Tuvo como objetivo el establecer la influencia del Estrés laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa objeto de estudio. En cuanto a la metodología fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y de nivel explicativo. La muestra estuvo conformada por 189 trabajadores de la empresa objeto de estudio, a quienes se aplicó la técnica de la encuesta, haciendo uso del cuestionario como instrumento para recolectar datos. El autor llegó a la conclusión de que el estrés laboral influye en el rendimiento laboral del personal de Plaza Vea en tiempos de covid-19 de manera significativa.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Fundamentación teórica de la variable independiente**

## **Conceptos de la Cultura Organizacional**

Desde los años 70, varias investigaciones han tratado tanto a nivel conceptual como empírico la construcción y transformación de la “Cultura Organizacional”. No obstante, desde los años 80 hasta nuestros días, la cultura organizacional ha despertado un interés significativo, transformándose de un componente secundario a un elemento esencial de relevancia estratégica en las organizaciones. Por esta razón, diversos escritores han elaborado distintos conceptos y modelos acerca de la cultura organizacional (Yopan, Palmero, & Santos, 2020).

Según Méndez, Bolaños & Méndez (2023) el cómo se define la cultura organizacional se encuentra en constante evolución, ya que se basa un sistema de significados compartidos entre los miembros de la organización, lo cual genera diferentes definiciones. Algunos autores la caracterizan como una serie de premisas fundamentales que se manifiestan en el comportamiento de una organización, mientras que otros la describen como un conjunto de reglas, valores y suposiciones subyacentes que establecen el comportamiento apropiado en una organización.

De acuerdo a Cordero, Tenorio, & Bermeo (2022): “La cultura organizacional, es el conjunto de normas y valores que caracterizan el estilo, la filosofía, la personalidad, el clima, y el espíritu de empresa, junto con el modo de estructurar y administrar los recursos materiales y humanos que la configuran, tomando en cuenta la influencia del entorno en el que se encuentra”.

Además, Cordero et al. (2022) mencionan que a raíz de que las organizaciones se encuentran en una realidad que está en

constante cambio, su cultura debe adaptarse dichos cambios para subsistir. Una de las características que definen el éxito de una organización es el tener una cultura fuerte y flexible que sea capaz de adaptarse a lo largo del tiempo.

También tenemos a Méndez (2006, citado en Rincón & Aldana, 2021) que da la siguiente definición: “La cultura organizacional es una construcción colectiva determinada por la acción social. De esta forma la identidad y pertenencia a la organización llevan al hombre de la organización a creer y tener un comportamiento similar al de otros miembros y que han consolidado en el tiempo. Por ello, tiene un componente emocional en el cual el individuo conoce formas de conducta que orientan su comportamiento y le crean expectativas frente al de los otros miembros de la organización, reduciendo la incertidumbre y reafirmando la seguridad en sus relaciones enmarcadas en el sistema social y reflejadas en el sistema de personalidad”.

En esta misma línea, Becerra & Cánova (2019) consideran que la cultura de las organizaciones consiste en los comportamientos, pensamientos y actitudes compartidos por los miembros que conforman una empresa. No se trata de características individuales, sino de un conjunto de personas que mantienen relaciones e interacciones dentro de un mismo entorno.

Tanto la definición de Méndez (2006) como la Becerra & Cánova (2019) coinciden en que la cultura organizacional se forma a partir de interacciones y comportamientos compartidos entre los miembros de una empresa. Sin embargo, Méndez (2006) pone mayor énfasis en el componente emocional y en la reducción de la incertidumbre, mientras que Becerra & Cánova

(2019) se centran más en la noción de relaciones e interacciones dentro de un entorno colectivo. En suma, estos puntos de vista resaltan la relevancia de la cohesión social y la identidad conjunta en la construcción y conservación de la cultura de una compañía.

Cordero et al. (2022) coincide con Méndez (2006) y Becerra & Cánova (2019) al indicar que la cultura organizacional se compone de un grupo de reglas y valores que determinan diferentes elementos de una entidad, como su estilo, filosofía, personalidad, ambiente de trabajo y espíritu institucional. Además, destacan que esta cultura también se refleja en la forma en que la entidad estructura y gestiona sus recursos tanto materiales como humanos. Sin embargo, también subrayan la importancia del entorno externo en el que opera la organización y su capacidad de adaptarse a este contexto.

Por otro lado Kinicki & Kreitner (2003, citado en Chaoyang, 2021) definen a la cultura organizacional como: “El conjunto de aparentes colaborados y sobreentendidos, que se dan por sentados, en un conjunto, el cual establece el modo en cual el grupo observa sus varios ambientes, especula en relación de ellos y reacciona a ellos mismos”.

Esta última definición resalta la percepción colectiva y las suposiciones implícitas que guían cómo un grupo interpreta y responde a su entorno. De manera similar, Cordero et al. (2022) subrayan la interrelación entre la cultura interna y la adaptación al entorno externo. En conjunto, estas perspectivas subrayan que la cultura organizacional no solo moldea el comportamiento interno, sino que también influye en cómo la organización se adapta y responde a los cambios y desafíos externos.

### **Importancia de la Cultura Organizacional**

Con respecto a la importancia que tiene la cultura organizacional en una empresa Robbins & Judge (2013, citado en Muñoz, 2019) identifican los siguientes puntos:

- ✓ Delimita el comportamiento dentro de la institución y permite diferenciarla de otras organizaciones.
- ✓ Fomenta en los colaboradores un sentimiento de identificación y pertenencia con la entidad a la que pertenecen.
- ✓ Promueve un compromiso que trasciende los intereses personales.
- ✓ Aumenta las interacciones entre los miembros.
- ✓ Funciona como un referente que orienta las conductas y actitudes de los empleados dentro de la organización.
- ✓ Define normas implícitas que regulan la dinámica interna.

Asimismo, para distinguir entre una cultura organizacional débil y una fuerte, Robbins y Judge (2013, citado en Muñoz, 2019) establece que una cultura fuerte tiene las siguientes características:

- ✓ Valores ampliamente aceptados por todos.



- ✓ La cultura comunica de forma explícita qué aspectos son valorados y prioritarios dentro de la empresa.
- ✓ Es común que los colaboradores compartan relatos, anécdotas o figuras emblemáticas que representan los ideales de la organización.
- ✓ Los trabajadores muestran una alta identificación con los principios y valores institucionales.
- ✓ Se observa una fuerte relación entre los valores que se comparten dentro de la organización y las conductas diarias de sus integrantes.
- ✓ Existe una estrecha conexión entre los valores comunes y la conducta.

Por otro lado, una cultura débil según Robbins y Judge (2013, citado en Muñoz, 2019) se puede identificar con las siguientes características:

- ✓ Valores restringidos a unas pocas personas, generalmente a la alta administración.
- ✓ La cultura organizacional transmite señales contradictorias respecto a lo que realmente se valora.
- ✓ El personal tiene un conocimiento limitado sobre la trayectoria institucional o las figuras emblemáticas de la empresa.
- ✓ Existe una escasa identificación de los colaboradores con los elementos culturales de la organización.
- ✓ La relación entre los principios compartidos y las acciones del día a día es poco sólida.

Según Mamani (2020), las organizaciones que fomentan culturas sólidas se caracterizan por tener valores bien definidos que motivan a los empleados a interiorizar y adoptar dicha cultura. Este tipo de cultura resulta especialmente beneficiosa en el sector servicios, donde los trabajadores no solo ejecutan las labores, sino que también influyen directamente en la percepción que los clientes y otros actores clave tienen de la empresa. Al consolidar una cultura organizacional fuerte y orientada a la productividad, las organizaciones pueden obtener ventajas como una mayor cohesión interna, mejora en la calidad del servicio, mayor compromiso del personal, alineación de objetivos organizacionales y una identidad institucional más clara y reconocible.:

- ✓ Favorece una mayor coherencia entre las acciones de la organización y su visión, misión y metas estratégicas.
- ✓ Incrementa significativamente la motivación, el compromiso y la lealtad de los colaboradores hacia la empresa.
- ✓ Se fortalece la integración entre los equipos pertenecientes a distintos departamentos y unidades de la organización.
- ✓ Promueve la alineación interna al mejorar la articulación entre áreas y facilitar los mecanismos de supervisión.
- ✓ Influye en las conductas laborales de los empleados, promoviendo prácticas alineadas con los objetivos institucionales y aumentando la eficiencia operativa.

La comparación entre una cultura organizacional débil y una fuerte, según Robbins y Judge (2013, citado en Muñoz, 2019), revela la importancia de valores compartidos y una comunicación clara dentro de una empresa. Las culturas fuertes, caracterizadas por valores ampliamente aceptados y una identificación plena de los empleados con la cultura, promueven la cohesión y la eficiencia organizacional. Mamani (2020) refuerza esta idea al destacar que las culturas fuertes son especialmente beneficiosas en el sector de servicios, mejorando la alineación con la misión y objetivos de la compañía, y aumentando la motivación y lealtad de los empleados. Estos beneficios conducen a una mayor coherencia y coordinación interna, mejorando la eficiencia organizacional.

### **Elementos de la Cultura Organizacional**

De acuerdo a Soria (2023) los elementos de la cultura organizacional son los siguientes:

- ✓ **Valores:** Actúan como la guía que orienta a los miembros de una empresa para alcanzar un objetivo compartido.
- ✓ **Costumbres:** Constituyen los comportamientos que distinguen a una persona, grupo u organización, otorgándoles rasgos únicos frente a otros con características similares.
- ✓ **Ritos:** Incluyen prácticas o actividades recurrentes que fortalecen los valores esenciales de la organización.
- ✓ **Historias:** Representan las vivencias relatadas dentro de la entidad, que reflejan eventos

significativos del pasado y su influencia en las acciones presentes.

### **Características de la Cultura Organizacional**

Según Soria (2023) la cultura organizacional tiene las siguientes características:

- ✓ Guía la toma de decisiones, orientando sobre qué acciones favorecen o dificultan el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- ✓ Ofrece un sentimiento de pertenencia que impulsa la colaboración y el crecimiento dentro de la empresa.
- ✓ Adaptarse al contexto social actual favorece el bienestar colectivo de la organización.
- ✓ Establece metas internas y externas, definiendo el rumbo y los métodos para lograrlas.
- ✓ Especifica la misión y las estrategias de trabajo, garantizando su comprensión y claridad.
- ✓ Coordina los procesos internos para abordar eficazmente los desafíos propios del negocio.
- ✓ Promueve interacciones seguras y estables entre empleados, socios, clientes y demás partes interesadas.

Teniendo en cuenta estas características se puede decir que la cultura organizacional es un pilar esencial para el triunfo de la empresa, ya que establece metas precisas, promueve la pertenencia y la estabilidad, y garantiza la adaptabilidad al

ambiente. Además, integra procesos internos, permitiendo decisiones estratégicas alineadas con la misión organizacional.

## **Modelos de la Cultura Organizacional**

### ***Modelo de Edgar Schein***

Edgar Schein (1985, citado en Chaoyang, 2021) sostiene que la “Cultura Organizacional” se analiza en tres niveles. El primer nivel son los "artefactos", elementos visibles como lenguaje, comportamientos, organigramas o el clima laboral. Aunque observables, no deben ser interpretados de forma directa, pues podrían llevar a errores. El segundo nivel abarca las creencias y valores adoptados tras experiencias de aprendizaje. Estas surgen cuando las soluciones propuestas a problemas grupales demuestran ser efectivas y, con el tiempo, se convierten en creencias compartidas. El tercer nivel incluye los supuestos básicos subyacentes, que son ideas aceptadas de forma automática tras su éxito recurrente. Estos supuestos moldean el comportamiento, las interpretaciones y las emociones frente a las situaciones. Sin embargo, en organizaciones con personal de culturas diversas, las diferencias en los supuestos básicos pueden generar conflictos. En esencia, la cultura define cómo interactúan los miembros y las acciones que toman dentro de la organización.

### ***Modelo de Robbins y Judge***

Robbins y Judge (1999 , citado en Chaoyang, 2021) proponen siete características clave que definen la cultura de una organización al combinarlas: **a)** aceptación del riesgo, que mide

cuánto se incentiva a los trabajadores a asumir riesgos; **b)** atención al detalle, que refleja el grado de precisión en las tareas; **c)** orientación a resultados, donde el enfoque está en los objetivos más que en los métodos; **d)** orientación al personal, considerando el impacto de las decisiones en los empleados; **e)** trabajo en equipo, priorizando las dinámicas grupales sobre las individuales; **f)** agresividad, evaluando la preferencia por la competencia frente a la pasividad; y **g)** estabilidad, que mide la preservación del statu quo. Estas características, valoradas en distintos grados, ayudan a definir la esencia cultural de una organización, ofreciendo una visión integral sobre cómo opera y prioriza sus valores.

### ***Modelo de Kinicki y Kreitner sobre la Cultura Organizacional***

Kinicki y Kreitner (2003, citado en Chaoyang, 2021) al igual que Schein, proponen tres niveles de cultura organizacional. El primero corresponde a los efectos observables, como conductas visibles, vestimenta, premios, ceremonias y decoración. Estos elementos, considerados los más fáciles de modificar, reflejan la expresión física de la cultura. El segundo nivel abarca los valores expresados, definidos por los altos directivos y esperados de los empleados, aunque no siempre coinciden con los valores reales que manifiestan los trabajadores. Reducir esta discrepancia es crucial. El tercer nivel, los supuestos básicos subyacentes, constituye el núcleo invisible de la cultura y es el más difícil de transformar. Además, identifican cuatro funciones de la cultura: proporcionar identidad organizacional, fomentar el compromiso colectivo, estabilizar el sistema social y guiar las conductas al dar sentido al entorno. Estas capas y funciones explican cómo la cultura organiza y dirige el comportamiento de los integrantes.

### **2.2.1.1. Bases teóricas de las dimensiones/indicadores de la variable 1**

Para efectos del presente estudio se ha tomado como definición la de Cordero et al. (2022) quienes consideran que: “La cultura organizacional es el conjunto de normas y valores que caracterizan el estilo, la filosofía, la personalidad, el clima, y el espíritu de empresa, junto con el modo de estructurar y administrar los recursos materiales y humanos que la configuran, tomando en cuenta la influencia del entorno en el que se encuentra”. Esta definición sigue un modelo integracionista similar a las mencionadas anteriormente, y también destaca la capacidad de la cultura organizacional para adaptarse a su entorno, en línea con la teoría de Denison (2003, citado en Bravo, Cabanilla, Franco, & Aroca, 2021).

Según Bravo et al. (2021) la teoría de Denison y sus colaboradores propone que las culturas organizacionales pueden presentar rasgos específicos que se pueden medir y comparar. Esta teoría se basa en un modelo que incorpora elementos del comportamiento humano y organizacional, agrupados en cuatro dimensiones: “involucramiento”, “consistencia”, “adaptabilidad” y “misión”. Estas dimensiones se organizan en un plano cartesiano con dos ejes: uno que diferencia entre el enfoque interno y el enfoque externo, y otro que distingue entre la orientación hacia la estabilidad y la orientación hacia la flexibilidad.

#### ***Involucramiento***

Las empresas exitosas empoderan a sus trabajadores, fomentando la participación en equipo para la mejor toma de decisiones. Este enfoque promueve el desarrollo de habilidades

y destrezas en todos los niveles, lo que lleva a un mayor compromiso de los empleados, quienes se sienten fundamentales para alcanzar los objetivos de la empresa. La dimensión de involucramiento se divide en los siguientes tres subdimensiones:

- ✓ Empoderamiento: Los empleados reconocen su capacidad para resolver problemas, lo cual refleja su influencia y genera un sentido de compromiso y responsabilidad hacia la organización.
- ✓ Orientación al equipo: El valor se manifiesta en la colaboración hacia metas compartidas, una responsabilidad personal asumida por todos los trabajadores. En este contexto, el éxito de la organización depende del compromiso en la ejecución de las tareas para alcanzar los objetivos.
- ✓ Desarrollo de capacidades: La empresa apuesta por la formación continua de su personal, con la finalidad de fortalecer sus capacidades y destrezas, asegurando así su competitividad en el mercado y promoviendo una cultura de innovación y emprendimiento entre sus colaboradores.

### ***Consistencia***

Las organizaciones efectivas se caracterizan por su integración y solidez, compartiendo una visión que promueve un alto grado de cohesión. Los individuos buscan acuerdos y coordinaciones que fomenten la unanimidad entre los líderes, basados en valores compartidos. Esto fortalece una cultura distintiva que influye directamente en el comportamiento de los colaboradores. La dimensión se divide en los siguientes tres subdimensiones:



- ✓ Valores centrales: Los trabajadores de la organización comparten principios y valores comunes que fortalecen su sentido de pertenencia y proporcionan una comprensión clara de las expectativas compartidas dentro del entorno laboral.
- ✓ Acuerdos: Las personas dentro de la organización demuestran habilidades para alcanzar acuerdos sobre temas cruciales, lo que promueve la coherencia y la conciliación entre todos los miembros.
- ✓ Coordinación e integración: Las diferentes áreas demuestran su habilidad para colaborar, lo que se ve reflejado en el logro de objetivos compartidos. Esto se debe a un trabajo efectivo, incluso frente a posibles desafíos dentro de la organización.

### ***Adaptabilidad***

Las organizaciones con excesiva integración pueden enfrentar dificultades para adaptarse y cambiar. En contraste, las organizaciones efectivas logran equilibrar la integración interna con la adaptación externa, aunque este equilibrio es desafiante. Una organización adaptable aprende de sus errores, asume riesgos y demuestra capacidad de actualización, centrada en mejorar el servicio al cliente. Esto se traduce en mayores ventas y aumento de cuotas de mercado. La dimensión adaptabilidad se divide en los siguientes tres subdimensiones:

- ✓ Creación del cambio: La organización está preparada para entrar en nuevos entornos que requieran adaptación al cambio. Asimismo, es hábil en interpretar su entorno, reaccionando de manera ágil ante nuevos escenarios para anticiparse a los cambios futuros.
- ✓ Enfoque en el consumidor: La organización posee un entendimiento profundo de las necesidades de sus clientes, buscando anticiparse a estas para garantizar la satisfacción del consumidor.
- ✓ Aprendizaje organizacional: La organización motiva la generación de cambios a través de las ideas y percepciones de sus empleados, promoviendo así el crecimiento y desarrollo de habilidades entre los trabajadores.

### ***Misión***

Es uno de los atributos más preciados en una organización, ya que establece la dirección estratégica al definir metas y objetivos con una visión clara del futuro empresarial. Esto demanda un liderazgo sólido por parte de los directivos, que fomenta y construya una cultura organizacional alineada con esa visión. La dimensión misión se divide en los siguientes tres subdimensiones:

- ✓ Dirección e intención estratégicas: Las organizaciones evidencian una intención clara de definir su rumbo estratégico, promoviendo el avance a través del compromiso activo de su personal.

- ✓ Metas y objetivos: Cuando una organización integra su misión, visión y estrategia con objetivos bien definidos, logra orientar eficazmente las acciones de cada uno de sus colaboradores.
- ✓ Visión: Una organización que logre cohesionar a sus miembros en torno a una visión común del futuro procurará articular sus valores fundamentales con las aportaciones individuales de cada colaborador, con el fin de consolidar una orientación clara y alineada.

## **2.2.2. Fundamentación teórica de la variable dependiente**

### **Conceptos del Rendimiento Laboral**

El rendimiento laboral es uno de los constructos más investigados en el ámbito del comportamiento organizacional, presumiblemente debido a la estrecha interrelación entre la competitividad y la productividad de una organización y el desempeño individual de sus integrantes. De acuerdo a Cabezas & Brito (2021) el rendimiento laboral posee diversas características clave que permiten una mejor comprensión de su significado. En esa línea, gran parte de los especialistas coincide en que dicho rendimiento debe analizarse en relación con aspectos conductuales, ya que el desempeño de los trabajadores se refleja principalmente en sus acciones, comportamientos y formas de responder a las demandas del entorno de trabajo.

Según Chiavenato (2000, citado en Calizaya & Bellido, 2019) el rendimiento laboral son: “Las acciones o comportamientos observados en los empleados que son

relevantes en el logro de los objetivos de la organización”. El rendimiento está estrechamente relacionado con las habilidades y conocimientos que facilitan las acciones del empleado, contribuyendo de manera significativa al logro de los objetivos empresariales. Estas competencias permiten que los trabajadores actúen de manera eficiente y efectiva, consolidando así las metas establecidas por la organización (Calizaya & Bellido, 2019).

De acuerdo a Ranaweera, Office, & Dharmasiri (2019) el rendimiento laboral se puede definir como: “Acciones escalables, comportamientos y resultados en los que los empleados participan, logrando que se vinculen y contribuyan significativamente a los objetivos de la organización.”

Por otro lado, Latham & Locke (2016, citado en Cruzado & Alomia, 2020) definen al rendimiento laboral como: “El grado en que las personas sienten positiva o negativamente acerca de sus trabajos. Es una respuesta emocional a las tareas de uno, así como a las condiciones físicas y sociales del lugar de trabajo. Como concepto, el desempeño laboral también indica el grado en que se cumplen las expectativas en el contrato psicológico de alguien. Es probable que el desempeño laboral sea mayor para las personas que perciben un equilibrio entre incentivos y contribuciones en su relación con la organización empleadora.”

Las definiciones de rendimiento laboral presentadas por Chiavenato (2000), Ranaweera et al. (2019), y Latham & Locke (2016) comparten la conexión entre el desempeño de los empleados y el logro de los objetivos organizacionales. Chiavenato (2000) y Ranaweera et al. (2019) destacan las acciones y comportamientos relevantes que facilitan la contribución individual al éxito de la empresa. Sin embargo, Latham & Locke (2016) añaden una dimensión emocional y

motivacional, indicando que el rendimiento también está influenciado por la satisfacción con las tareas y las condiciones de trabajo, así como por la percepción de equilibrio entre incentivos y contribuciones. Chiavenato (2000) enfatiza el papel de las habilidades y conocimientos en el rendimiento, mientras que Ranaweera et al. (2019) incluyen comportamientos y resultados escalables. En conjunto, estas definiciones subrayan tanto los aspectos observables del rendimiento como las influencias emocionales y motivacionales que lo afectan.

En relación a las definiciones previamente citadas, se puede afirmar que el desempeño laboral se relaciona con las acciones y conductas de los trabajadores que favorecen la consecución de los objetivos de la organización, moldeado por sus capacidades, saberes y satisfacción emocional. Incorpora la sensación de balance entre incentivos y aportaciones, impactando tanto en el rendimiento personal como en el triunfo de la empresa (Chiavenato, 2000; Ranaweera et al., 2019; Latham & Locke, 2016)

El rendimiento laboral consiste en evaluar el grado de eficacia con el que una persona lleva a cabo sus tareas dentro del entorno organizacional. Desde el ámbito académico, este concepto es abordado principalmente por la psicología industrial y organizacional, y mantiene una estrecha relación con la gestión del talento humano, ya que permite medir y optimizar el aporte individual al cumplimiento de los objetivos institucionales. (Cabezas & Brito, 2021). Dado que el rendimiento laboral permite valorar el trabajo efectuado por un colaborador, también se convierte en una herramienta útil para identificar el grado de éxito alcanzado por un individuo en el cumplimiento de sus funciones y metas asignadas. A nivel organizacional, la

evaluación del rendimiento laboral ofrece una visión clara sobre cómo cada trabajador contribuye al logro de los objetivos estratégicos, permitiendo así medir el impacto del desempeño individual en los resultados generales de la empresa. (Calizaya & Bellido, 2019).

### **Importancia del Rendimiento Laboral**

Según Martínez (2022) el conocer el desempeño de cada trabajador y de la empresa, permite:

- ✓ Detectar las áreas de mejora dentro de la organización.
- ✓ Reconocer las amenazas y oportunidades provenientes del entorno externo.
- ✓ Elaborar planes de formación dirigidos al desarrollo del personal.
- ✓ Establecer mecanismos de incentivos que motiven el rendimiento.
- ✓ Asignar posiciones más adecuadas según las habilidades de los colaboradores.

La adecuada evaluación del desempeño laboral implica que los empleados realicen sus tareas dentro del tiempo asignado o durante su horario laboral, cumpliendo con los métodos establecidos por la empresa para alcanzar metas y objetivos. Además, se debe considerar el aspecto emocional y las relaciones interpersonales entre los trabajadores (Martínez, 2022).

El rendimiento laboral no solo determina el éxito individual en alcanzar metas laborales, sino que también proporciona una visión estratégica para la organización, ayudando a identificar debilidades, factores externos influyentes,

y orientando el diseño de capacitaciones y sistemas de incentivos. Además, permite asignar roles más adecuados a los empleados. Es fundamental que la evaluación del rendimiento considere tanto la eficiencia operativa como el bienestar emocional y las dinámicas interpersonales en el entorno laboral, asegurando así un enfoque integral que promueva tanto el desarrollo individual como el cumplimiento de los objetivos organizacionales de manera equilibrada y efectiva (Calizaya & Bellido, 2019; Martínez, 2022).

### **Elementos del Rendimiento Laboral**

Según Muñoz (2022) los elementos del rendimiento laboral son:

- ✓ **Satisfacción laboral:** Las emociones y sentimientos positivos que los empleados desarrollan hacia su trabajo están vinculados a actitudes afectivas, incluyendo el agrado o desagrado por temas específicos.
- ✓ **Motivación laboral:** Los procedimientos que facilitan la valoración de la orientación, constancia e intensidad con las que un trabajador se esfuerza para lograr sus objetivos.
- ✓ **Autoestima:** La autoestima se refiere a la confianza del trabajador en sí mismo, basada en la capacidad de valorarse y cumplir sus responsabilidades, superando cualquier limitación que enfrente.
- ✓ **Trabajo en equipo:** El trabajo en equipo implica que las tareas realizadas por los empleados

pueden mejorar significativamente con el apoyo y la colaboración mutua, buscando colectivamente la excelencia en los resultados.

- ✓ **Capacitación del trabajador:** La capacitación del personal abarca las iniciativas de formación implementadas por el área de recursos humanos, con el propósito de equipar a los empleados con las habilidades necesarias para desempeñar sus roles con mayor eficacia y productividad.

### **Características del Rendimiento Laboral**

Según Salazar & Ospinas (2019) el rendimiento laboral puede ser evaluado a partir de una variedad de criterios que reflejan cómo las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades individuales se integran con las demandas del puesto y la cultura organizacional. Estos aspectos generan comportamientos específicos que inciden directamente en los resultados obtenidos. Entre los criterios comunes para medir el rendimiento destacan la cantidad y calidad del trabajo, el grado de cooperación, el nivel de responsabilidad asumido, el conocimiento del puesto, la puntualidad y asistencia, así como la necesidad de supervisión.

Evaluar el rendimiento laboral desde múltiples perspectivas permite una comprensión más completa del desempeño. Este enfoque holístico no solo identifica fortalezas y áreas de mejora en los empleados, sino que también contribuye al desarrollo organizacional al alinear las capacidades individuales con los objetivos estratégicos.



## **Modelos del Rendimiento Laboral**

### ***Modelo de Murphy sobre el Rendimiento Laboral***

Murphy (1991, citado en Llayqui & Cuti, 2022) desarrolló un modelo que propone que el rendimiento laboral puede evaluarse a través de las siguientes dimensiones: (a) actitudes favorables hacia las tareas, enfocadas completamente en las responsabilidades laborales; (b) dinámicas centradas en el empleado, que incluyen el trabajo en equipo, el intercambio de información y la colaboración entre colegas; (c) conductas que se alejan de los objetivos organizacionales; y (d) actitudes orientadas hacia una disminución en la productividad, generando obstáculos y rutas perjudiciales.

### ***Modelo de Campbell sobre el Rendimiento Laboral***

Viswesvaran & Ones (2000, citado en Llayqui & Cuti, 2022) desarrollaron un modelo donde el rendimiento laboral se describe a través de las siguientes dimensiones: (a) meta global de la empresa; (b) productividad en la que se incluyen la integridad y la calidad laboral; (c) calidad del trabajo, que implica el desempeño óptimo en el trabajo asignado; (d) experiencia del trabajador en el trabajo; (e) capacidad de comunicación; (f) nivel de energía del empleado para finalizar su labor; (g) habilidad de liderazgo, impactar a los demás colegas.

#### **2.2.2.1. Bases teóricas de las dimensiones/indicadores de la variable 2**

## **Dimensiones del Rendimiento Laboral**

En la literatura académica se presenta diversos modelos para evaluar el rendimiento laboral; no obstante, en el marco de esta investigación se optó por el modelo propuesto por Koopmans et al. (2019), quienes desarrollaron el Cuestionario de Rendimiento Laboral Individual (IWPQ). Basado en una revisión exhaustiva de la literatura en salud, trabajo, psicología organizacional, gestión y economía, el IWPQ incorpora un marco conceptual que incluye tres dimensiones: “rendimiento en la tarea”, “rendimiento en el contexto” y “comportamientos contraproducentes”.

### ***Rendimiento en la tarea***

Según Cruzado & Alomia (2020) el rendimiento laboral se entiende como el resultado de un conjunto de comportamientos y acciones que aportan al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Según Koopmans et al. (2019), dichos comportamientos están relacionados con actividades que favorecen la elaboración de productos o la prestación eficiente de servicios. El rendimiento laboral involucra conductas que difieren según el tipo de puesto, las cuales suelen estar definidas por los roles asignados y especificadas en la descripción del cargo. Dado que este desempeño está estrechamente vinculado con las tareas fundamentales del trabajo, resulta complejo establecer marcos de evaluación universales. Por ello, en la práctica, se recurre a modelos de evaluación adaptados al contexto específico de cada organización o función laboral.

Para los fines de esta investigación, se consideraron las subdimensiones empleadas por Koopmans et al. (2019), los

cuales son: planeamiento y organización de trabajo, priorización del trabajo y eficiencia laboral.

### ***Rendimiento en el contexto***

Según Koopmans et al. (2019) el rendimiento en el contexto hace referencia a aquellos comportamientos que contribuyen a los objetivos de la organización al contribuir a su entorno social y psicológico. abarca actividades que van más allá de las responsabilidades formales del cargo, como mostrar iniciativa, actuar con proactividad, colaborar con los demás o manifestar entusiasmo en el entorno laboral. A diferencia del desempeño centrado en tareas, este tipo de comportamiento no siempre impacta directamente en la productividad individual, pero sí contribuye de manera significativa al buen funcionamiento y cohesión organizacional, fortaleciendo el clima laboral y el compromiso colectivo.

En el marco de esta investigación, se han considerado como referencia las subdimensiones empleadas por los autores del modelo seleccionado. Koopmans et al. (2019), los cuales son: iniciativa, tareas laborales desafiantes, actualización de conocimientos y habilidades; y soluciones creativas.

### ***Comportamientos contraproducentes***

Según Koopmans et al. (2019) los comportamientos contraproducentes hacen referencia a aquellos comportamientos voluntarios que perjudican el bienestar de la organización. Comprende el presentismo (asistir sin rendir adecuadamente), la emisión constante de quejas, la ejecución intencional de tareas de forma incorrecta y el uso inadecuado de beneficios o privilegios otorgados por la organización. Este tipo de actitudes

genera efectos negativos tanto para el individuo como para la entidad, afectando el clima organizacional, la moral del equipo y la eficiencia operativa.

Si bien el comportamiento laboral contraproducente guarda una relación significativa con el desempeño contextual, cada dimensión posee características y alcances propios. En el ámbito de las conductas contraproducentes, se identifica una estructura de dos dimensiones: una vinculada a acciones que afectan a individuos, como propagar rumores sobre colegas, y otra orientada a la organización, como el ausentismo laboral.

Para efectos del presente estudio se ha tomado como referencia las subdimensiones que utilizaron Koopmans et al. (2019), las cuales son: negatividad y quejas de problemas sin importancia.

### 2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

- A. **Cultura:** Se trata de un grupo de ideas, emociones y conductas conectadas entre sí que, al ser asumido y compartido por varias personas, opera en un plano tanto concreto como simbólico, otorgando identidad y diferenciando a un colectivo humano determinado (Chaoyang, 2021).
- B. **Cultura organizacional:** Es el conjunto de principios, reglas y creencias que definen la forma de ser de la organización: su estilo de actuación, su filosofía, su carácter, el ambiente interno y la esencia misma de la empresa. A ello se suma la manera en que se organizan y gestionan los recursos humanos y materiales que la integran,

considerando además las condiciones y presiones del contexto externo en el que opera (Cordero, Tenorio, & Bermeo, 2022).

- C. **Valores:** Son convicciones arraigadas sobre cómo comportarse o alcanzar un estado deseado. Es crucial distinguir entre los valores declarados por una organización y aquellos demostrados por los empleados. Reducir la brecha entre estos valores puede impactar positivamente el rendimiento organizacional. (Chaoyang, 2021).
- D. **Costumbres:** Son las prácticas que una persona, un grupo de individuos o una organización adopta, proporcionándoles atributos distintivos que los diferencian de otros con características similares (Garcilazo, 2021).
- E. **Rendimiento laboral:** Las acciones o conductas observables en los trabajadores que contribuyen de manera directa o indirecta al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización, ya que reflejan el grado de alineación entre el desempeño individual y las metas institucionales (Chiavenato, 2000, citado en Calizaya & Bellido, 2019).
- F. **Rendimiento de tareas:** Conductas que se modifican en función del cargo desempeñado, generalmente determinadas por los roles establecidos y que, por lo común, forman parte del contenido definido en la descripción de cada puesto (Koopmans et al., 2019).
- G. **Rendimiento de contexto:** Comportamientos laborales aportan al logro de los objetivos organizacionales no solo a través del cumplimiento de tareas, sino también mediante su impacto positivo en el entorno social y psicológico de la entidad, fortaleciendo la convivencia, el compromiso colectivo y el bienestar dentro del espacio de trabajo. Incluye tareas más allá de los deberes laborales, la iniciativa, la proactividad, la cooperación con otros o el entusiasmo (Koopmans et al., 2019).
- H. **Comportamientos contraproducentes:** Acciones intencionadas que afectan negativamente el bienestar organizacional. Estas incluyen

comportamientos ajenos a las funciones asignadas, asistencia sin compromiso (presentismo), manifestaciones constantes de insatisfacción, ejecución deliberada de tareas de forma incorrecta y el uso inapropiado de beneficios institucionales, entre otros (Koopmans et al., 2019).

### **III. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

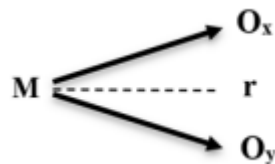
En función del propósito del estudio, esta investigación se enmarca dentro del enfoque básico o fundamental, dado que su principal objetivo es generar conocimiento sobre la relación entre la “Cultura Organizacional” y el “Rendimiento Laboral” de los colaboradores de la Caja Arequipa – Agencia Pinto, ubicada en Tacna. Para ello, se llevará a cabo una recopilación de datos que permita analizar cómo la cultura que tiene la Caja Arequipa se vincula con el desempeño de los trabajadores de la misma, proporcionando así una comprensión más profunda de este vínculo (Hernandez & Coello, 2020).

#### **3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Este estudio se categoriza como descriptivo-relacional, dado que busca examinar la forma en que se vinculan las variables “Cultura Organizacional” y “Rendimiento Laboral” de los colaboradores de la Caja Arequipa – Agencia Pinto, Tacna, durante un periodo en específico. Este enfoque busca detallar la relación que tiene la cultura de la Caja Arequipa con el desempeño de los trabajadores, permitiendo establecer patrones y conexiones entre ambas variables en el contexto estudiado. (Hernandez & Coello, 2020).

### 3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación adoptó un diseño no experimental y de tipo transversal, ya que se orientó a recopilar información en un solo momento, mediante la aplicación de un cuestionario a los colaboradores de la Caja Arequipa – Agencia Pinto, Tacna (Hernandez & Coello, 2020).



Donde:

M = 39 trabajadores de Caja Arequipa - Agencia Pinto

Ox= Observaciones obtenidas de la variable “Cultura Organizacional”

Oy= Observaciones obtenidas de la variable “Rendimiento Laboral”

r= Relación existente entre las variables.

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.4.1. Población

La población objetiva estuvo conformada por los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto de la ciudad de Tacna, los cuales ascienden a un total de 39.

**Tabla 1**

*Distribución de trabajadores de la CMAC Arequipa, Agencia Pinto 2024*

<b>PUESTO</b>	<b>POBLACIÓN 2024</b>
<b>CREDITOS</b>	<b>33</b>
Gerente de Agencia (GA)	1
Analista Senior de Créditos (ASC)	4
Analista de Créditos (AC)	28
<b>OPERACIONES</b>	<b>6</b>
Jefe de Plataforma (JP)	1
Representante de Servicios (RS)	5
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>

Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, 2024

### 3.4.2. Muestra

Debido al tamaño reducido de la población objetivo, se optó por considerar la totalidad de sus integrantes, compuesta por 39 colaboradores de la Caja Arequipa – Agencia Pinto, ubicada en la ciudad de Tacna.

## 3.5. VARIABLES

### 3.5.1. Identificación de la Variable 1



Para Cordero et al. (2022): “La cultura organizacional, es el conjunto de normas y valores que caracterizan el estilo, la filosofía, la personalidad, el clima, y el espíritu de empresa, junto con el modo de estructurar y administrar los recursos materiales y humanos que la configuran, tomando en cuenta la influencia del entorno en el que se encuentra”.

#### **3.5.1.1. Operacionalización de la variable 1**

La cultura organizacional se puede medir en base a 4 dimensiones: involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión (Bravo et al., 2021). Cada dimensión cuenta con 3 ítems, haciendo un total de 12 ítems, la escala es de auto valoración de Likert de Totalmente en desacuerdo=1; En desacuerdo=2; Neutral=3; De acuerdo=4 y Totalmente de acuerdo=5.

**Tabla 2***Variable 1: Cultura Organizacional*

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
V.I. Cultura organizacional	Para Cordero et al. (2022): “La cultura organizacional, es el conjunto de normas y valores que caracterizan el estilo, la filosofía, la personalidad, el clima, y el espíritu de empresa, junto con el modo de estructurar y administrar los recursos materiales y humanos que la configuran, tomando en cuenta la influencia del entorno en el que se encuentra”. La cultura organizacional se puede medir en base a 4 elementos: involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión (Bravo et al., 2021).	Involucramiento	1. Empoderamiento	Likert – Escala ordinal
		Consistencia	2. Orientación al equipo 3. Desarrollo de capacidades	
		Adaptabilidad	1. Valores centrales 2. Acuerdos 3. Coordinación e integración	
		Misión	1. Creación del cambio 2. Enfoque en el cliente 3. Aprendizaje organizacional	
			1. Dirección e intención estratégica 2. Metas y objetivos 3. Visión	

Fuente: Elaboración propia

### **3.5.2. Identificación de la Variable 2**

Según Chiavenato (2000, citado en Calizaya & Bellido, 2019) el rendimiento laboral es: “Las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización”.

#### **3.5.2.1. Operacionalización de la variable 2**

El rendimiento se puede medir en base a tres dimensiones: rendimiento de la tarea, rendimiento del contexto y comportamientos contraproducentes (Koopmans et al., 2019). La dimensión rendimiento de la tarea cuenta con 3 ítems, la dimensión rendimiento del contexto con 4 ítems y la dimensión comportamiento contraproducentes con 2 ítems, haciendo un total de 9 ítems, la escala es de auto valoración de Likert de Totalmente en desacuerdo=1; En desacuerdo=2; Neutral=3; De acuerdo=4 y Totalmente de acuerdo=5.

**Tabla 3***Variable 2: Rendimiento Laboral*

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
V.D. Rendimiento Laboral	Según Chiavenato (2000, citado en Calizaya & Bellido, 2019) el rendimiento laboral es: “Las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización”. El rendimiento se puede medir en base a tres dimensiones: rendimiento de la tarea, rendimiento del contexto y comportamientos contraproducentes (Koopmans et al., 2019)	Rendimiento en la tarea	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planeamiento y organización del trabajo</li> <li>2. Priorización del trabajo</li> <li>3. Eficiencia laboral</li> </ol>	Likert - Escala ordinal
		Rendimiento en el contexto	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Iniciativa</li> <li>2. Tareas laborales desafiantes</li> <li>3. Actualización de conocimientos y habilidades</li> <li>4. Soluciones creativas</li> </ol>	
		Comportamientos contraproducentes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Negatividad</li> <li>2. Quejas de problemas sin importancia</li> </ol>	

---

Fuente: Elaboración propia

### 3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se recurrió a datos de primera mano obtenidos a través de la aplicación de encuestas. La información recogida directamente de los colaboradores brinda una visión más clara y específica de las variables analizadas, lo que garantiza que los resultados se sustenten en datos pertinentes, actualizados y estrechamente vinculados con la realidad que se investiga.

Para llevar a cabo esta investigación, se ha utilizado un cuestionario creado con el objetivo específico de obtener datos relevantes acerca de las variables que se están analizando: “Cultura Organizacional” y “Rendimiento Laboral”. Asimismo, se tuvo la aprobación por parte de 3 expertos. Este cuestionario fue aplicado a los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto de la ciudad de Tacna, con el fin de obtener información precisa y detallada sobre su percepción y experiencia en relación con ambos factores.

La Escala de Likert fue utilizada en cada una de las preguntas con el fin de medir y obtener los resultados esperados en los objetivos y las hipótesis.

#### *Figura 1*

##### *Escala de Likert*

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia

### **3.6.1. Técnica e instrumento de recolección para la variable 1**

#### **3.6.1.1. Relación variable, dimensiones e ítems**

La variable “Cultura Organizacional” fue medida a través de un cuestionario el mismo que consideró las 4 dimensiones: involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión (Bravo et al., 2021). Cada dimensión contó con 3 ítems, haciendo un total de 12 ítems, la escala es de auto valoración de Likert de Totalmente en desacuerdo=1; En desacuerdo=2; Neutral=3; De acuerdo=4 y Totalmente de acuerdo=5.

Para el caso de la “Cultura Organizacional” el instrumento se desarrolló basado en la teoría de Denison (2003, citado en Bravo, Cabanilla, Franco, & Aroca, 2021). Asimismo, el cuestionario fue validado por 3 expertos.

### **3.6.2. Técnica e instrumento de recolección para la variable 2**

#### **3.6.2.1. Relación variable y dimensiones e ítems**

La variable “Rendimiento Laboral” fue medida a través de un cuestionario en base a tres dimensiones: rendimiento de la tarea, rendimiento del contexto y comportamientos contraproducentes (Koopmans et al., 2019). La dimensión rendimiento de la tarea contó con 3 ítems, la dimensión rendimiento del contexto con 4 ítems y la dimensión comportamiento contraproducentes con 2 ítems, haciendo un total de 9 ítems, la escala es de auto valoración de Likert de Totalmente en desacuerdo=1; En desacuerdo=2; Neutral=3; De acuerdo=4 y Totalmente de acuerdo=5.

Con respecto al “Rendimiento Laboral” el cuestionario se desarrolló basado en el modelo de Koopmans et al. (2019). Asimismo, el cuestionario fue validado por 3 expertos.

### **3.7. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS**

Para determinar el grado de fiabilidad de los instrumentos aplicados, se recurrió al cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach. La utilización de este índice permite valorar la coherencia interna de una escala de medición, cuyos resultados se expresan en un rango que va de 0 a 1. Mientras más próximo se encuentre el valor a 1, mayor es el nivel de homogeneidad y estabilidad que presentan los ítems que la componen, evidenciando así una sólida consistencia interna del instrumento. Diversos especialistas en el ámbito de las ciencias sociales señalan que, para considerar aceptable la fiabilidad de un instrumento de medición, el coeficiente Alfa de Cronbach debe alcanzar, como mínimo, valores superiores a 0.70, umbral a partir del cual se interpreta que existe una adecuada consistencia interna entre los ítems que conforman la escala (Abad, Garrido, & Olea, 2006). En coherencia con este criterio metodológico, en la presente investigación se procuró que cada una de las dimensiones evaluadas obtuviera un Alfa mayor a 0.70, de modo que el cuestionario utilizado no solo cumpliera con estándares técnicos de calidad psicométrica, sino que también ofreciera un mayor grado de seguridad y confianza respecto a la estabilidad de las respuestas y a la precisión de las inferencias derivadas de los datos.

### 3.7.1. Confiabilidad del instrumento 1

**Tabla 4**

*Alfa de Cronbach del Instrumento 1 Cultura Organizacional*

Variables/Dimensiones	Estadísticos de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cultura Organizacional	0.939	12
Involucramiento	0.866	3
Consistencia	0.874	3
Adaptabilidad	0.937	3
Misión	0.911	3

Fuente: Elaboración propia

El Alpha de Cronbach en el cuestionario para medir la Cultura Organizacional arrojó un resultado de 0.939; y sus dimensiones resultados mayores a 0.80 lo que sugiere una alta confiabilidad ya que el rango del nivel es de 0.80 y 1.00 con 12 ítems.



### 3.7.2. Confiabilidad del instrumento 2

**Tabla 5**

*Alfa de Cronbach del Instrumento 2 Rendimiento Laboral*

Variables/Dimensiones	Estadísticos de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Rendimiento Laboral	0.963	9
Rendimiento en la tarea	0.959	3
Rendimiento en el contexto	0.934	4
Comportamientos contraproducentes	0.934	2

Fuente: Elaboración propia

El Alpha de Cronbach en el cuestionario para medir el Rendimiento Laboral arrojó un resultado de 0.963; y sus dimensiones resultados mayores a 0.90 lo que sugiere una alta confiabilidad ya que el rango del nivel es de 0.90 y 1.00 con 9 ítems.

## 3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

### 3.8.1. Técnicas de análisis estadístico descriptivo

En el desarrollo de la presente investigación se recurrió, en una primera etapa, a la estadística descriptiva con el propósito de organizar y sintetizar la información obtenida. Para ello, se elaboraron tablas de distribución de frecuencias y se calcularon medidas de tendencia central, como la media aritmética, así como indicadores de dispersión, entre ellos la desviación estándar, lo que

permitió ofrecer una visión global y ordenada del comportamiento de las variables analizadas. De manera complementaria, se emplearon técnicas de estadística inferencial orientadas a contrastar las hipótesis planteadas en el estudio, posibilitando establecer relaciones y sacar conclusiones con sustento probabilístico. La combinación de ambos enfoques —descriptivo e inferencial— garantizó un tratamiento de los datos más integral, sistemático y riguroso, fortaleciendo la solidez de los resultados y la validez de las interpretaciones realizadas.

### **3.8.2. Técnicas de análisis estadístico inferencial**

Para el tratamiento inferencial de los datos se empleó el paquete estadístico IBM SPSS, con el cual se procesó la información correspondiente a las variables “Cultura Organizacional” y “Rendimiento Laboral”, posibilitando un examen minucioso y una interpretación precisa de los resultados obtenidos.

Debido a que la muestra estuvo conformada por menos de 50 participantes, se decidió aplicar la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para identificar el tipo de distribución de las dos dimensiones analizadas. Del mismo modo, se recurrió al coeficiente no paramétrico Rho de Spearman como técnica de estadística inferencial para contrastar las hipótesis planteadas. Esta estrategia metodológica hizo posible un análisis sólido y detallado, fortaleciendo la consistencia y la validez de los hallazgos alcanzados en el estudio.

## IV. CAPITULO IV: RESULTADOS

### 4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

La descripción del trabajo de campo para la aplicación de los instrumentos en la presente investigación se centró en la recolección de datos relevantes sobre la cultura organizacional y su relación con el rendimiento laboral de los trabajadores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto de la ciudad de Tacna

Para el desarrollo de la presente investigación se recurrió a la aplicación de un cuestionario en formato virtual, elaborado en la plataforma Google Forms y dirigido a un total de 39 trabajadores de la Caja Arequipa, Agencia Pinto, ubicada en la ciudad de Tacna. A través de este instrumento se recogieron percepciones y valoraciones respecto a las variables “Cultura Organizacional” y “Rendimiento Laboral”. Dichas variables resultan fundamentales, ya que permiten analizar de qué manera los valores compartidos, las creencias, las normas internas y las prácticas habituales de la institución se vinculan con el nivel de productividad, el grado de compromiso, la eficiencia y la calidad del desempeño de los colaboradores. La información obtenida mediante la encuesta constituye, por tanto, una fuente directa y relevante para comprender cómo el entorno cultural de la organización puede potenciar o limitar el rendimiento del personal, proporcionando insumos empíricos para la toma de decisiones orientadas a mejorar la gestión y el clima laboral.

La información obtenida en campo se trasladó primero a Microsoft Excel, donde fue ordenada y sistematizada de manera preliminar; posteriormente, estas bases fueron cargadas en el programa estadístico IBM SPSS, en el cual se efectuaron procedimientos de análisis profundos y minuciosos, permitiendo derivar resultados relevantes y extraer conclusiones con sustento estadístico.

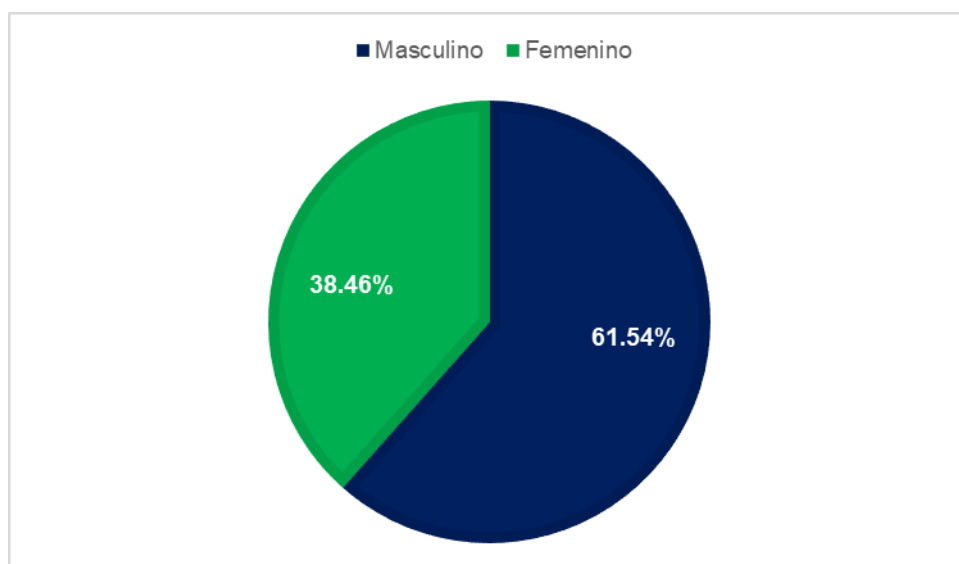
Todo el proceso se desarrolló de manera sistemática, respetando en todo momento los lineamientos éticos relacionados con la confidencialidad de la información y la obtención del consentimiento informado de los participantes. De esta forma, se aseguró la calidad y

credibilidad de los datos utilizados, lo que permitió realizar un análisis riguroso y una interpretación adecuada de los resultados obtenidos.

#### 4.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS

##### *Figura 2*

*Distribución de los trabajadores encuestados de Caja Arequipa - Agencia Pinto según sexo*

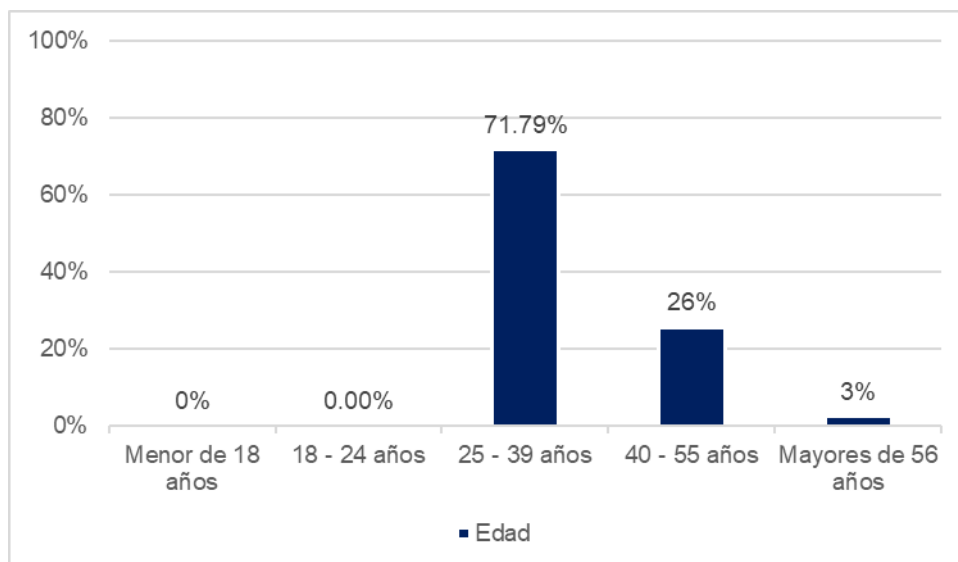


Fuente: Resultados del SPSS

En la Figura 2 se muestra que del total de 39 trabajadores, el 61.54% corresponde al sexo masculino, mientras que el 38.46% restante corresponde al sexo femenino.

**Figura 3**

*Distribución de los trabajadores encuestados de Caja Arequipa - Agencia Pinto según edad*



Fuente: Resultados del SPSS

En la Figura 3 se aprecia que, de los 39 trabajadores encuestados, el 71.79% tienen edades comprendidas entre 25 y 39 años, el 26% tienen entre 40 y 55 años, y solo el 3% son mayores de 56 años.

#### **4.2.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL**

Se tomaron en cuenta tres niveles para la variable “Cultura Organizacional” y sus dimensiones. Primero se trabajó con las respuestas en escala Likert de 1 a 5 de cada ítem del cuestionario. En cada caso se sumaron las puntuaciones de los ítems que componen cada dimensión y, de forma similar, se obtuvo un puntaje total para la variable “Cultura Organizacional”. Después, estos

puntajes totales se agruparon en tres niveles de valoración: bajo, medio y alto. Estos rangos se ingresaron en SPSS mediante la opción de recodificación por intervalos, creando nuevas variables categóricas con tres niveles de valoración. De esta manera, fue posible clasificar los resultados de forma más clara y compararlos en términos de cultura organizacional baja, media o alta como se muestra en la tabla 6.

**Tabla 6**

*Escala de valoración de cultura organizacional*

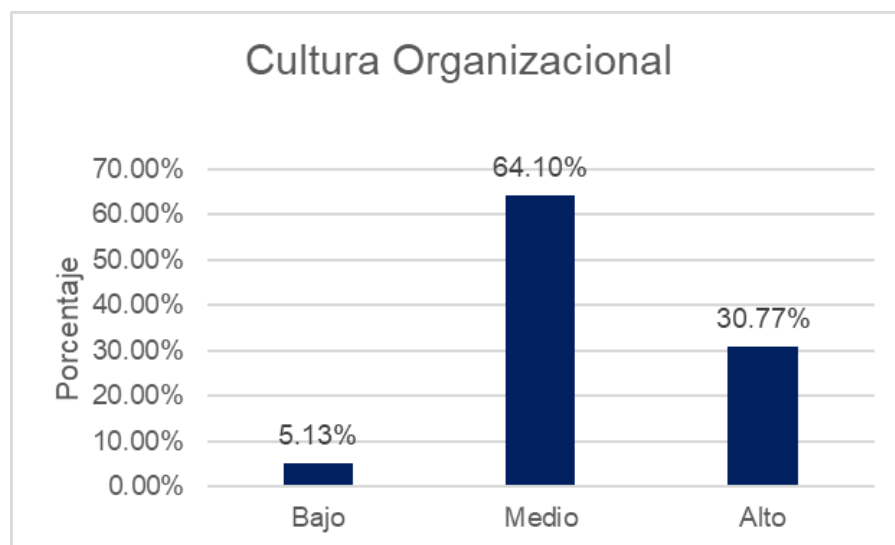
<b>Variable/dimensiones</b>	<b>Nivel</b>
Cultura Organizacional	Bajo
	Medio
	Alto
Involucramiento	Bajo
	Medio
	Alto
Consistencia	Bajo
	Medio
	Alto
Adaptabilidad	Bajo
	Medio
	Alto
Misión	Bajo
	Medio
	Alto
	Bajo

Fuente: Elaboración propia

#### 4.2.1.1. Análisis estadístico de la variable Cultura Organizacional

**Figura 4**

*Variable Cultura Organizacional*



Fuente: Resultados del SPSS

En la Figura 4, correspondiente a la variable Cultura Organizacional, se evidencia que, del total de 39 trabajadores encuestados, un 64.10% percibe que esta variable se encuentra en un nivel medio, mientras que un 30.77% en un nivel alto, y el 5.13% restante la sitúa en un nivel bajo.

#### 4.2.1.2. Análisis estadístico por dimensiones/indicador

**Tabla 7**

*Resultados por ítems de Involucramiento*

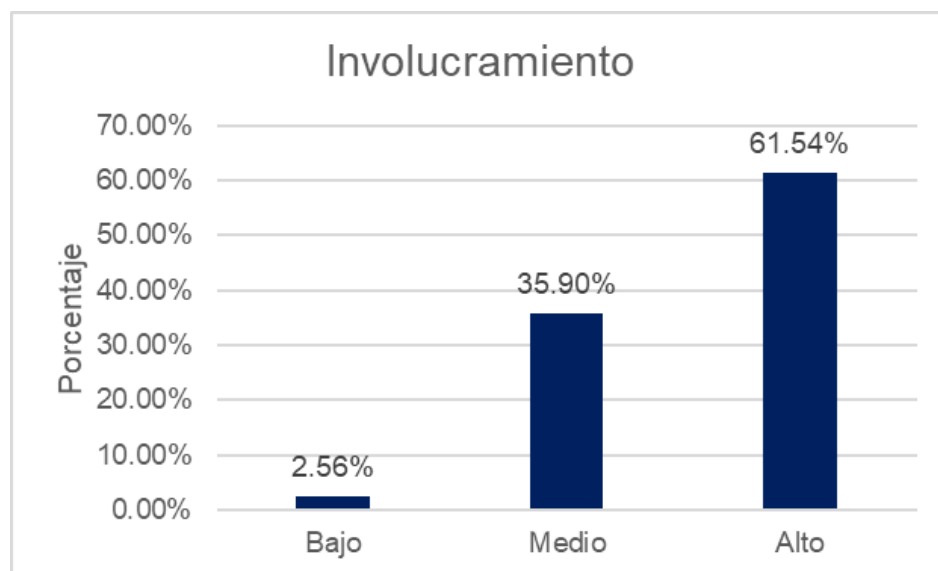
Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Empoderamiento	2.56%	5.13%	38.46%	33.33%	20.51%
Orientación al equipo	2.56%	5.13%	33.33%	43.59%	15.38%
Desarrollo de capacidades	2.56%	0.00%	35.90%	43.59%	17.95%

Fuente: Resultados del SPSS

En la Tabla 7 se presentan los resultados porcentuales de los indicadores que conforman la Dimensión Involucramiento. Se evidencia que según la mayoría de los encuestados se sitúa en un nivel alto en base a los tres indicadores analizados.

En primer lugar, el ítem 3 es el mejor valorado, con un 61.54% de aprobación, donde el 43.59% de los trabajadores está “De acuerdo” y el 17.95% “Totalmente de acuerdo” en que la empresa invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros. En segundo lugar, el ítem 2 alcanza un 58.97% de aprobación, con un 43.59% “De acuerdo” y un 15.38% “Totalmente de acuerdo”, lo que indica que se fomenta activamente el trabajo en equipo. En tercer lugar, el ítem 1 obtiene un 53.84% de aprobación, con un 33.33% “De acuerdo” y un 20.51% “Totalmente de acuerdo”, mostrando que algunos miembros creen que pueden tener un impacto positivo en la empresa, aunque existe un porcentaje considerable de respuestas indecisas (38.46%).



**Figura 5***Dimensión Involucramiento*

Fuente: Resultados del SPSS

En la Figura 5, correspondiente a la dimensión Involucramiento, se muestra que, de los 39 trabajadores encuestados, un 61.54% considera que esta dimensión alcanza un nivel alto, lo que quiere decir que los trabajadores se sienten empoderados, perciben que la empresa los orienta al trabajo en equipo y fomenta el desarrollo de las capacidades de sus empleados. Por otra parte, el 35.90% de los encuestados la percibe en un nivel medio, mientras que solo el 2.56% restante opina que se encuentra en un nivel bajo.

## Análisis de la Dimensión Consistencia

**Tabla 8**

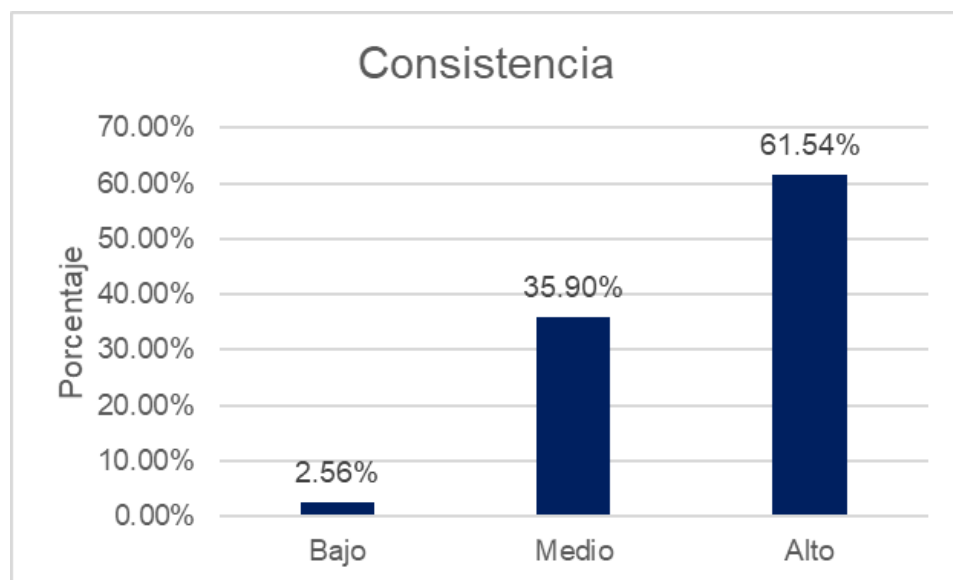
*Resultados por ítems de Consistencia*

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valores centrales	2.56%	5.13%	38.46%	33.33%	20.51%
Acuerdos	2.56%	0.00%	46.15%	35.90%	15.38%
Coordinación e integración	2.56%	2.56%	30.77%	43.59%	20.51%

Fuente: Resultados del SPSS

En la Tabla 8 se presentan los resultados porcentuales de los indicadores que conforman la Dimensión Consistencia. Se evidencia que según la mayoría de los encuestados se sitúa en un nivel alto en base a los tres indicadores analizados.

En primer lugar, el ítem 3 es el mejor valorado, con un 64.10% de aprobación, donde el 43.59% está “De acuerdo” y el 20.51% “Totalmente de acuerdo” en que la coordinación e integración entre departamentos y equipos es efectiva. En segundo lugar, el ítem 1 obtiene un 53.84% de aprobación, con un 33.33% “De acuerdo” y un 20.51% “Totalmente de acuerdo”, reflejando una percepción moderadamente positiva sobre la existencia de valores claros y consistentes. Finalmente, el ítem 2 es el menos valorado, con un 51.28% de aprobación, donde el 35.90% está “De acuerdo” y el 15.38% “Totalmente de acuerdo”, además de un 46.15% de respuestas indecisas, lo que sugiere una percepción incierta sobre la facilidad para llegar a acuerdos en temas complejos.

**Figura 6***Dimensión Consistencia*

Fuente: Resultados del SPSS

En la Figura 6, correspondiente a la dimensión Consistencia, se muestra que, de los 39 trabajadores encuestados, un 61.54% considera que esta dimensión alcanza un nivel alto, lo que quiere decir que perciben que los valores de la empresa son claros, es fácil llegar acuerdos dentro de ella y hay buena coordinación e integración entre las áreas que la conforman. Por otra parte, el 35.90% de encuestados opina que dicha dimensión está en un nivel medio, mientras que solo el 2.56% restante opina que se encuentra en un nivel bajo.

## Análisis de la Dimensión Adaptabilidad

**Tabla 9**

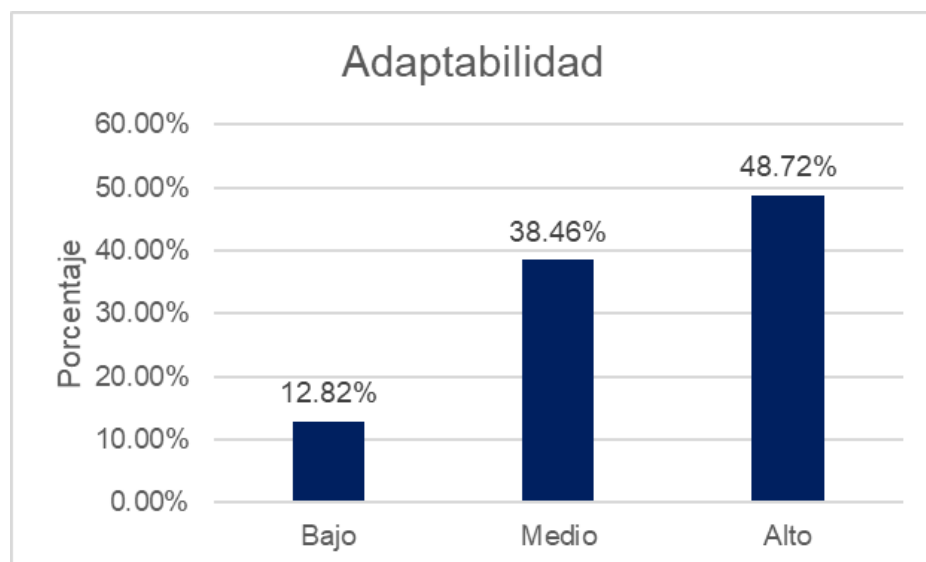
*Resultados por ítems de Adaptabilidad*

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Creación del cambio	5.13%	23.08%	20.51%	38.46%	12.82%
Enfoque en el cliente	7.69%	15.38%	30.77%	30.77%	15.38%
Aprendizaje organizacional	5.13%	17.95%	30.77%	33.33%	12.82%

Fuente: Resultados del SPSS

En la Tabla 9, se presentan los resultados porcentuales de los indicadores que conforman la Dimensión Adaptabilidad. Se evidencia que según la mayoría de los encuestados se sitúa en un nivel alto en base a los tres indicadores analizados.

En primer lugar, el ítem 1 es el mejor valorado, con un 51.28% de aprobación, donde el 38.46% de los trabajadores está “De acuerdo” y el 12.82% “Totalmente de acuerdo” con que se adoptan nuevas formas de hacer las cosas. En segundo lugar, el ítem 3 alcanza un 46.15% de aprobación, con un 33.33% “De acuerdo” y un 12.82% “Totalmente de acuerdo”, en relación con que el aprendizaje es un objetivo importante en el trabajo. En tercer lugar, el ítem 2 es el menos valorado, con un 46.15% de aprobación también, pero con un mayor nivel de desacuerdo (23.07%) frente al ítem anterior, lo que indica menor orientación percibida hacia el cliente.

**Figura 7***Dimensión Adaptabilidad*

Fuente: Resultados del SPSS

En la Figura 7, correspondiente a la dimensión Adaptabilidad, muestra que, de los 39 trabajadores encuestados, un 48.72% considera que esta dimensión alcanza un nivel alto, lo que quiere decir que se percibe que existe una cultura orientada a la creación del cambio dentro de la empresa, las decisiones se enfocan en los intereses del cliente y se le da importancia al aprendizaje continuamente. Por otra parte, el 38.46% de los encuestados la percibe en un nivel medio, mientras que solo el 12.82% de los participantes restantes opina que se encuentra en un nivel bajo.

## Análisis de la Dimensión Misión

**Tabla 10**

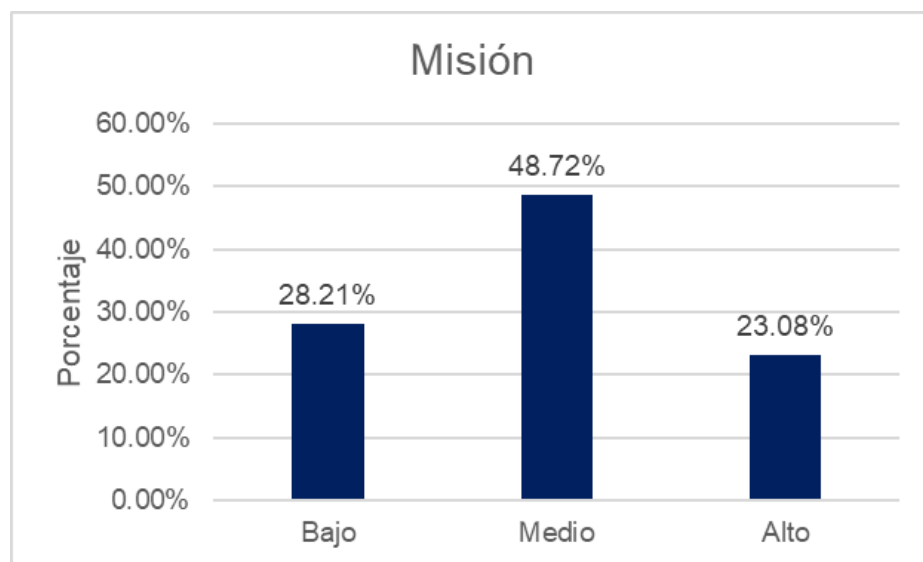
*Resultados por ítems de Misión*

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dirección e intención estratégica	7.69%	7.69%	33.33%	41.03%	10.26%
Metas y objetivos	23.08%	25.64%	30.77%	7.69%	12.82%
Visión	20.51%	23.08%	33.33%	12.82%	10.26%

Fuente: Resultados del SPSS

En la Tabla 10, se presentan los resultados porcentuales de los indicadores que conforman la Dimensión Misión. Se evidencia que según la mayoría de los encuestados se sitúa en un nivel medio en base a los tres indicadores analizados.

En primer lugar, el ítem 1 es el mejor valorado, con un 51.29% de aprobación, donde el 41.03% está “De acuerdo” y el 10.26% “Totalmente de acuerdo” en que la empresa tiene una dirección estratégica clara. En segundo lugar, el ítem 3 alcanza un 23.08% de aprobación, con el 12.82% “De acuerdo” y el 10.26% “Totalmente de acuerdo”, lo que indica baja percepción sobre una visión compartida del futuro organizacional. Finalmente, el ítem 2 es el menos valorado, con solo un 20.51% de aprobación, y altos niveles de desacuerdo (48.72%), lo que evidencia falta de consenso sobre las metas y objetivos por cumplir.

**Figura 8***Dimensión Misión*

Fuente: Resultados del SPSS

En la Figura 8, correspondiente a la dimensión Misión, muestra que, de los 39 trabajadores encuestados, un 23.08% considera que esta dimensión alcanza un nivel alto, lo que quiere decir que para ellos la empresa tiene una dirección y orientación estratégica clara, con metas y objetivos claros con una visión compartida hacia el futuro. Por otro lado, el 28.216% de los encuestados la percibe en un nivel bajo, mientras que un 28.21% de los participantes opina que se encuentra en un nivel bajo.

#### 4.2.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL

Se tomaron en cuenta tres niveles para la variable “Rendimiento Laboral” y sus dimensiones. Primero se trabajó con las respuestas en escala Likert de 1 a 5 de cada ítem del cuestionario. En cada caso se sumaron las puntuaciones de los ítems que componen cada dimensión y, de forma similar, se obtuvo un puntaje total para la variable “Rendimiento Laboral”. Después, estos puntajes totales se agruparon en tres niveles de valoración: bajo, medio y alto. Estos rangos se ingresaron en SPSS mediante la opción de recodificación por intervalos, creando nuevas variables categóricas con tres niveles de valoración. De esta manera, fue posible clasificar los resultados de forma más clara y compararlos en términos de rendimiento laboral bajo, media o alto como se muestra en la tabla 11.

**Tabla 11**

*Escala de valoración del rendimiento laboral*

<b>Variable/dimensiones</b>	<b>Nivel</b>
Rendimiento Laboral	Bajo
	Medio
	Alto
Rendimiento en la tarea	Bajo
	Medio
	Alto
Rendimiento en el contexto	Bajo
	Medio
	Alto
Comportamientos contraproducentes	Bajo
	Medio
	Alto

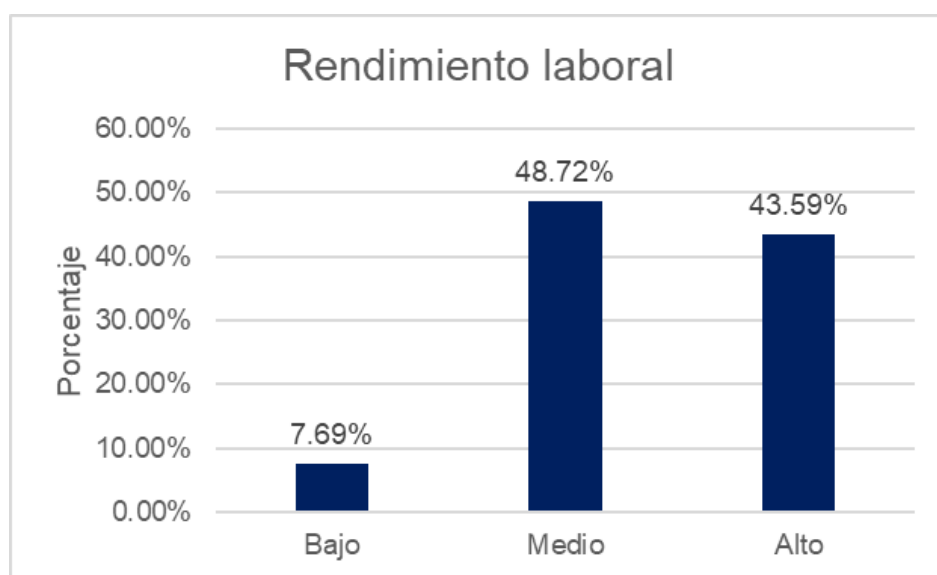
Fuente: Elaboración propia



#### 4.2.2.1. Análisis estadístico de la variable Rendimiento Laboral

**Figura 9**

*Dimensión Rendimiento Laboral*



Fuente: Resultados del SPSS

En la Figura 9, dentro de la variable Rendimiento Laboral, se puede observar que, del total de 39 trabajadores encuestados, el 48.72% considera que dicha variable se encuentra en un nivel medio, el 43.59% en un nivel alto, y el 7.69% restante en un nivel bajo.

#### 4.2.2.2. Análisis estadístico por dimensiones/indicador

**Tabla 12**

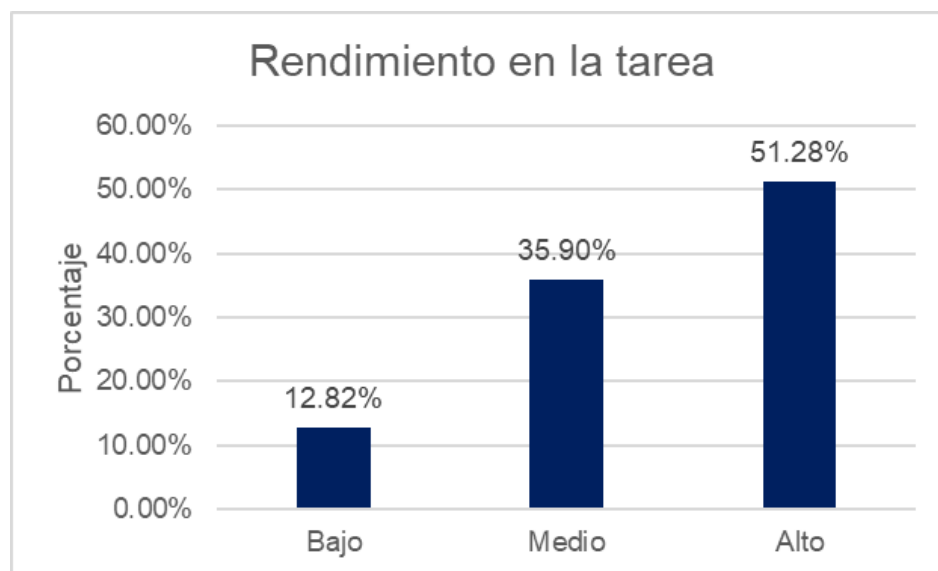
*Resultados por ítems de Rendimiento en la tarea*

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Planeamiento y organización del trabajo	2.56%	15.38%	35.90%	28.21%	17.95%
Priorización del trabajo	2.56%	12.82%	33.33%	28.21%	23.08%
Eficiencia laboral	5.13%	7.69%	35.90%	33.33%	17.95%

Fuente: Resultados del SPSS

En la Tabla 12, se presentan los resultados porcentuales de los indicadores que conforman la Dimensión Rendimiento en la tarea. Se evidencia que según la mayoría de los encuestados se sitúa en un nivel alto en base a los tres indicadores analizados.

En primer lugar, el ítem 2 es el mejor valorado, con un 51.29% de aprobación, donde el 28.21% está “De acuerdo” y el 23.08% “Totalmente de acuerdo” en que los trabajadores dedican el tiempo y esfuerzo necesarios para hacer bien su trabajo. En segundo lugar, el ítem 3 obtiene un 51.28% de aprobación también, con un 33.33% “De acuerdo” y un 17.95% “Totalmente de acuerdo”, reflejando eficiencia en el desempeño laboral. En tercer lugar, el ítem 1 es el menos valorado, con un 46.16% de aprobación, aunque muy cercano a los anteriores, y con un 35.90% de respuestas indecisas que sugieren incertidumbre en la planificación del trabajo.

**Figura 10***Dimensión Rendimiento en la tarea*

Fuente: Resultados del SPSS

En la Figura 10, correspondiente a la dimensión Rendimiento en la tarea, se evidencia que, de los 39 trabajadores encuestados, un 51.28% percibe que esta dimensión se encuentra en un nivel alto, lo que quiere decir que para ellos se tiene una buena planificación y organización de su trabajo, priorizan correctamente sus tareas y lo hacen con eficiencia. Por otro lado, un 35.90% de encuestados la sitúa en un nivel medio. Por otro lado, el 12.82% de los participantes la considera en un nivel bajo.

## Análisis de la Dimensión Rendimiento en el contexto

**Tabla 13**

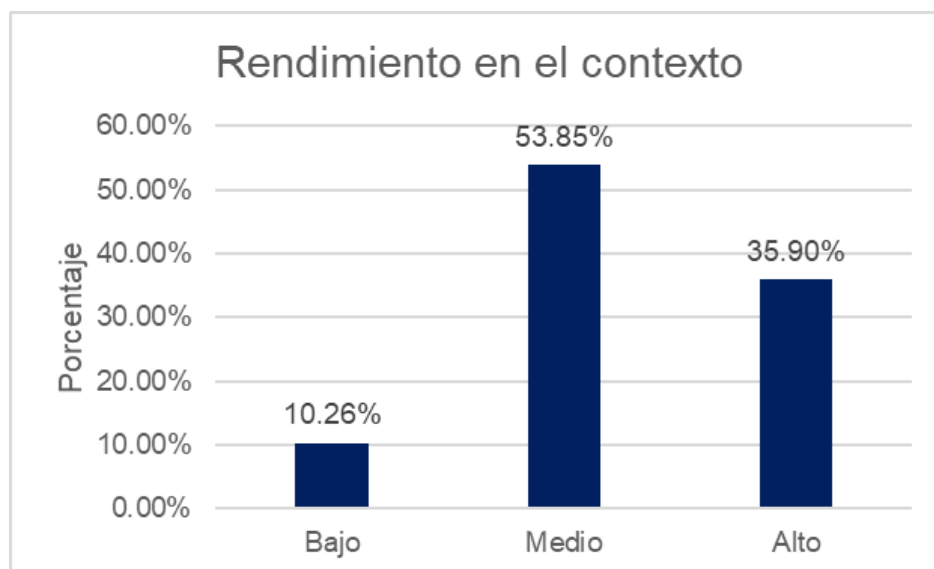
*Resultados por ítems de Rendimiento en el contexto*

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Iniciativa	5.13%	15.38%	43.59%	17.95%	17.95%
Tareas laborales desafiantes	2.56%	7.69%	41.03%	33.33%	15.38%
Actualización de conocimientos y habilidades	2.56%	10.26%	46.15%	25.64%	15.38%
Soluciones creativas	2.56%	5.13%	20.51%	35.90%	35.90%

Fuente: Resultados del SPSS

En la Tabla 13, se presentan los resultados porcentuales de los indicadores que conforman la Dimensión Rendimiento en el contexto. Se evidencia que la mayoría de los encuestados se sitúan en un nivel medio según los cuatro indicadores analizados.

En primer lugar, el ítem 4 es el mejor valorado, con un 71.8% de aprobación, donde el 35.90% de los trabajadores está “De acuerdo” y el 35.90% “Totalmente de acuerdo” en que desarrollan soluciones creativas a nuevos problemas. En segundo lugar, el ítem 2 obtiene un 48.71% de aprobación, con un 33.33% “De acuerdo” y un 15.38% “Totalmente de acuerdo”, lo que sugiere apertura hacia asumir tareas desafiantes. En tercer lugar, el ítem 3 alcanza un 41.02% de aprobación, aunque con un alto nivel de indecisión (46.15%), lo que indica que no todos los trabajadores se actualizan regularmente. Finalmente, el ítem 1 es el menos valorado, con solo un 35.90% de aprobación y un 43.59% de respuestas indecisas, lo cual refleja poca iniciativa propia al empezar nuevas tareas.

**Figura 11***Dimensión Rendimiento en el contexto*

Fuente: Resultados del SPSS

En la Figura 11, correspondiente a la dimensión Rendimiento en la tarea, se evidencia que, de los 39 trabajadores encuestados, un 39.90% percibe que esta dimensión se encuentra en un nivel alto, lo que indica que para ellos se trabaja con iniciativa, buscan superar tareas desafiantes, están en constante actualización de sus conocimientos y habilidad y plantean soluciones creativas. Por otra parte, un 53.85% la sitúa en un nivel medio, mientras que el 10.26% de los participantes la considera en un nivel bajo.

## Análisis de la Dimensión Comportamientos contraproducentes

**Tabla 14**

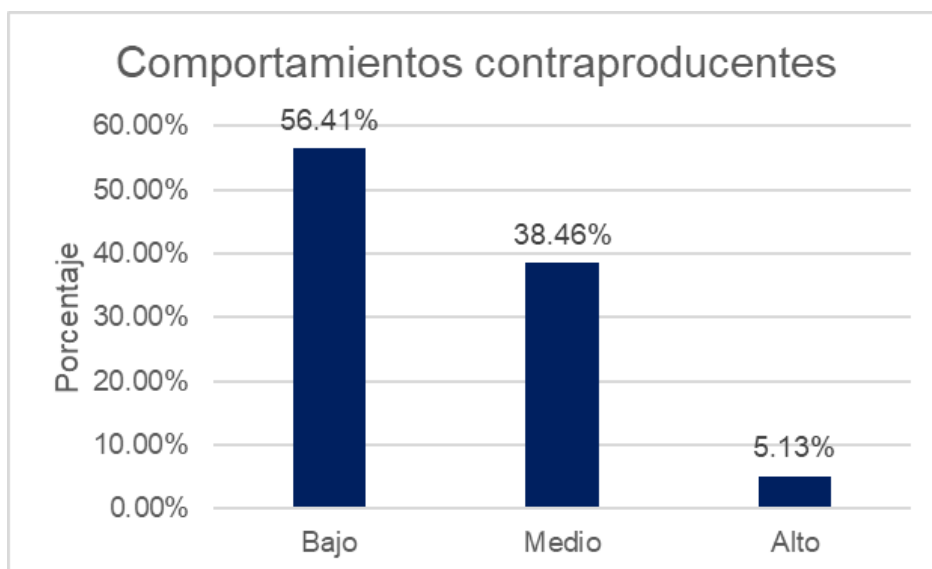
*Resultados por ítems de Comportamientos contraproducentes*

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Quejas de problemas sin importancia	30.77%	41.03%	23.08%	2.56%	2.56%
Negatividad	23.08%	35.90%	35.90%	2.56%	2.56%

Fuente: Resultados del SPSS

En la Tabla 14, se presentan los resultados porcentuales de los indicadores que conforman la Dimensión Comportamientos contraproducentes. Se evidencia que la mayoría de los encuestados se sitúan en un nivel bajo según los dos indicadores analizados.

En primer lugar, el ítem 2 es el mejor valorado, aunque con resultados bastante negativos, ya que solo un 5.12% de los trabajadores está “De acuerdo” o “Totalmente de acuerdo” en que se centran en los aspectos negativos del trabajo, lo que sugiere que la mayoría no adopta esa actitud. En segundo lugar, el ítem 1 tiene el mismo 5.12% de aprobación, pero con un mayor porcentaje de desacuerdo (71.80%), lo que indica que tampoco es común que los trabajadores se quejen por asuntos poco importantes. Ambos ítems reflejan una actitud laboral relativamente positiva, aunque también muestran que una parte significativa de los trabajadores se mantiene en una postura crítica o neutral.

**Figura 12***Dimensión Comportamientos contraproducentes*

Fuente: Resultados del SPSS

En la Figura 12, correspondiente a la dimensión Comportamientos contraproducentes, se puede evidenciar que, de los 39 trabajadores encuestados, el 56.41% percibe que dicha dimensión se encuentra en un nivel bajo, lo que quiere decir que para ellos no se presentan quejas de problemas sin importancia y no se centran en aspectos negativos en el trabajo. Por otro lado, un 38.46% en un nivel medio, y el 5.13% restante en un nivel alto.

### 4.3. PRUEBAS ESTADÍSTICAS

#### 4.3.1. PRUEBAS DE NORMALIDAD

Con el propósito de comprobar si las dimensiones consideradas en el estudio se ajustan o no a una distribución normal, se recurrió al estadístico de Shapiro-Wilk, recomendado cuando el tamaño muestral es inferior a 50 observaciones. La aplicación de esta prueba constituye un paso previo

esencial dentro del procedimiento de análisis de datos, ya que permite determinar si se cumplen los supuestos necesarios para la utilización de técnicas estadísticas paramétricas o, en su defecto, si es más pertinente emplear pruebas no paramétricas. De este modo, la decisión sobre el tipo de prueba a aplicar se basa en evidencia empírica y no en criterio subjetivo, lo que contribuye a que el tratamiento estadístico de la información sea más riguroso, coherente con la naturaleza de los datos y metodológicamente sólido dentro del marco de la investigación.

#### 4.3.1.1. Prueba de normalidad de la variable 1

En la tabla 15 se observa que, para la variable Cultura Organizacional y cada una de sus dimensiones, el test de normalidad Shapiro-Wilk arroja un valor de significancia de 0.000, inferior al umbral de 0.05. Esto evidencia que los datos no se ajustan a una distribución normal. En consecuencia, se descarta el uso de procedimientos paramétricos y se opta por la aplicación de técnicas estadísticas no paramétricas, empleando específicamente el coeficiente de correlación Rho de Spearman para el análisis correspondiente.

**Tabla 15**

*Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para la Cultura Organizacional*

Variables/Dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Cultura Organizacional	,717	39	,000
Involucramiento	,671	39	,000
Consistencia	,671	39	,000
Adaptabilidad	,762	39	,000
Misión	,809	39	,000

Fuente: Resultados del SPSS



#### 4.3.1.2. Prueba de normalidad de la variable 2

En la tabla 16 se aprecia que, para la variable Rendimiento Laboral y cada una de sus dimensiones, la prueba de normalidad Shapiro-Wilk arroja un valor de significancia de 0.000, cifra que se sitúa por debajo del nivel crítico de 0.05. Este resultado evidencia que los datos no siguen una distribución normal y, en consecuencia, no cumplen con el supuesto básico requerido para la aplicación de pruebas paramétricas. Ante este escenario, se optó por emplear procedimientos estadísticos de tipo no paramétrico, seleccionándose específicamente el coeficiente de correlación Rho de Spearman como técnica principal para el análisis de las relaciones entre variables. El uso de esta prueba permite obtener conclusiones válidas y robustas a pesar de la falta de normalidad, garantizando un tratamiento metodológicamente adecuado de la información recopilada en la investigación.

**Tabla 16**

*Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para el Rendimiento Laboral*

Variables/Dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Rendimiento Laboral	,757	39	,000
Rendimiento en la tarea	,752	39	,000
Rendimiento en el contexto	,774	39	,000
Comportamientos contraproducentes	,711	39	,000

Fuente: Resultados del SPSS

## 4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

### 4.4.1. Verificación de hipótesis específicas

#### 4.4.1.1. Verificación de primera hipótesis específica

##### **Primera Hipótesis Específica**

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre el involucramiento y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre el involucramiento y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.

Nivel de significancia:

5%

Regla de decisión:

Si  $p\_valor < 0.05$ , se rechaza H<sub>0</sub>

Si  $p\_valor > 0.05$ , se acepta H<sub>0</sub>

Prueba estadística:

Rho de Spearman

**Tabla 17**

*Prueba de Correlación Rho de Spearman entre el Involucramiento y el Rendimiento Laboral*

			Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Involucramiento	Coefficiente de correlación	,461**
		Sig. (bilateral)	0,002
		N	39

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

Fuente: Resultados del SPSS

En la tabla 17 se observa que el valor p obtenido es de 0.002, cifra inferior al nivel de significancia asumido en el estudio ( $\alpha = 0.01$ ). Bajo estas condiciones, y trabajando con un margen de confianza del 99%, se procede a rechazar la hipótesis nula, concluyéndose que existe evidencia estadísticamente suficiente para afirmar que el involucramiento de los colaboradores se relaciona de manera significativa con su rendimiento laboral en la Caja Arequipa – Agencia Pinto, Tacna, 2024. Asimismo, el coeficiente de correlación calculado alcanza un valor de 0.461, lo que, según los criterios de interpretación propuestos por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), corresponde a una asociación positiva de intensidad moderada. Esto implica que, a medida que aumenta el nivel de involucramiento de los trabajadores con la organización, tiende también a incrementarse, en un grado apreciable, su desempeño en las funciones que realizan.

#### 4.4.1.2. Verificación de segunda hipótesis específica

##### Segunda Hipótesis Específica

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la consistencia y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la consistencia y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.

Nivel de significancia:

5%

Regla de decisión:

Si  $p\_valor < 0.05$ , se rechaza H<sub>0</sub>

Si  $p\_valor > 0.05$ , se acepta H<sub>0</sub>

Prueba estadística:

Rho de Spearman

**Tabla 18**

*Prueba de Correlación Rho de Spearman entre la Consistencia y el Rendimiento Laboral*

		Rendimiento Laboral	
Rho de Spearman	Consistencia	Coefficiente de correlación	,643**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	39

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

Fuente: Resultados del SPSS

En la tabla 18 se reporta un valor p de 0.000, el cual se sitúa por debajo del nivel de significancia considerado en el estudio ( $\alpha = 0.01$ ). Bajo este escenario, y trabajando con un 99% de confianza, se procede al rechazo de la hipótesis nula, concluyéndose que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión consistencia y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa – Agencia Pinto, en la ciudad de Tacna, durante el año 2024. De igual modo, el coeficiente de correlación obtenido fue de 0.643, lo que, de acuerdo con los parámetros de interpretación sugeridos por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se clasifica como una correlación positiva de intensidad fuerte. Esto implica que, a medida que se fortalecen la coherencia interna, las normas compartidas y la estabilidad en los procesos organizacionales, tiende también a elevarse de manera apreciable el desempeño que muestran los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones y metas laborales.

#### **4.4.1.3. Verificación de tercera hipótesis específica**

##### **Tercera Hipótesis Específica**

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la adaptabilidad y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la adaptabilidad y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.

Nivel de significancia:

5%

Regla de decisión:

Si  $p\_valor < 0.05$ , se rechaza H<sub>0</sub>

Si  $p\_valor > 0.05$ , se acepta  $H_0$

Prueba estadística:

Rho de Spearman

**Tabla 19**

*Prueba de Correlación Rho de Spearman entre la Adaptabilidad y el Rendimiento Laboral*

		Rendimiento Laboral	
Rho de Spearman	Adaptabilidad	Coefficiente de correlación	,450**
		Sig. (bilateral)	0,002
		N	39

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

Fuente: Resultados del SPSS

En la tabla 19 se identifica un valor p de 0.002, el cual resulta inferior al nivel de significancia adoptado en el estudio ( $\alpha = 0.01$ ). Este resultado estadístico, trabajado con un 99 % de confianza, permite rechazar la hipótesis nula y afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión adaptabilidad y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa – Agencia Pinto, en Tacna, durante el año 2024. Asimismo, el coeficiente de correlación obtenido fue de 0.450, valor que, siguiendo los criterios de interpretación planteados por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se clasifica como una correlación positiva de magnitud moderada. Esto sugiere que, a medida que la organización y sus trabajadores muestran mayor capacidad para ajustarse a cambios, responder a nuevas demandas y flexibilizar sus

procesos, se observa también una tendencia al incremento del desempeño laboral, reflejado en mejores resultados, cumplimiento de objetivos y mayor eficiencia en las tareas desempeñadas.

#### **4.4.1.4. Verificación de cuarta hipótesis específica**

##### **Cuarta Hipótesis Especifica**

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la misión y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la misión y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.

Nivel de significancia:

5%

Regla de decisión:

Si  $p\_valor < 0.05$ , se rechaza H<sub>0</sub>

Si  $p\_valor > 0.05$ , se acepta H<sub>0</sub>

Prueba estadística:

Rho de Spearman

**Tabla 20**

*Prueba de Correlación Rho de Spearman entre la Misión y el Rendimiento Laboral*

		Rendimiento Laboral	
Rho de Spearman	Misión	Coefficiente de correlación	,505**
		Sig. (bilateral)	0,001
		N	39

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

Fuente: Resultados del SPSS

En la tabla 20 se observa que el estadístico de contraste arroja un p-valor de 0.001, el cual se encuentra por debajo del nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0.01$ ). Este resultado, trabajado con un margen de confianza del 99 %, conduce al rechazo de la hipótesis nula y permite sustentar que la dimensión misión mantiene una relación estadísticamente significativa con el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa – Agencia Pinto, en la ciudad de Tacna, durante el año 2024. Del mismo modo, el coeficiente de correlación calculado alcanza un valor de 0.505, que, de acuerdo con los criterios de interpretación señalados por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), corresponde a una correlación positiva de magnitud moderada. Esto implica que, en la medida en que los trabajadores se identifican con la misión institucional, comprenden con claridad el propósito de la organización y orientan su quehacer diario hacia el cumplimiento de dicha razón de ser, tienden también a mostrar mejores niveles de desempeño, reflejados en mayor productividad, compromiso y cumplimiento de los objetivos trazados por la entidad.



#### 4.4.2. Verificación de Hipótesis General

H0: No existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.

H1: Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.

Nivel de significancia:

5%

Regla de decisión:

Si  $p\_valor < 0.05$ , se rechaza  $H_0$

Si  $p\_valor > 0.05$ , se acepta  $H_0$

Prueba estadística:

Rho de Spearman

#### **Tabla 21**

*Prueba de Correlación Rho de Spearman entre la Cultura Organizacional y el Rendimiento Laboral*

			Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	,568**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	39

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

Fuente: Resultados del SPSS

En la tabla 21 se evidencia que el análisis estadístico arroja un p-valor de 0.000, el cual se encuentra por debajo del nivel de significancia fijado para el estudio ( $\alpha = 0.01$ ). Este resultado, considerado con un 99 % de confianza, obliga metodológicamente a rechazar la hipótesis nula y permite afirmar que existe una relación estadísticamente significativa entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa – Agencia Pinto, en la ciudad de Tacna, durante el año 2024. Asimismo, el coeficiente de correlación obtenido es de 0.568, valor que, según los criterios de interpretación planteados por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se clasifica como una correlación positiva de intensidad moderada. Esto implica que, a medida que se fortalecen los valores compartidos, las normas, los estilos de liderazgo y las prácticas culturales dentro de la entidad, también tienden a mejorar de manera apreciable los niveles de desempeño, eficiencia y cumplimiento de metas por parte del personal.

## DISCUSIÓN

Los hallazgos del presente estudio se estiman confiables, ya que el instrumento aplicado fue sometido previamente a un proceso de validación por juicio de tres especialistas y, posteriormente, se verificó su consistencia interna mediante el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach. La combinación de estas etapas de validación y análisis de fiabilidad permite disponer de una elevada seguridad respecto a la exactitud, estabilidad y calidad de los datos obtenidos, así como de las conclusiones que se derivan de ellos dentro del marco de la investigación realizada.

En base a los resultados obtenidos, se obtuvo que el 64.10% de trabajadores encuestados considera que la “Cultura Organizacional” tiene un nivel medio, mientras que el 48.72% de los trabajadores considera que la “Rendimiento Laboral” tiene un nivel medio. A la vez, con un p-valor equivalente a 0.000, valor menor a la significancia ( $\text{sig}=0.01$ ) se establece que existe una relación significativa entre la “Cultura Organizacional” y el “Rendimiento Laboral” de los trabajadores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna. Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.568, el cual se interpreta también como una correlación positiva moderada según Hernandez & Coello (2020). Este comportamiento coincide con estudios como el de Hernández et al. (2024), quienes hallaron correlaciones positivas moderadas entre tipos de cultura y desempeño organizacional en PyMES mexicanas, y se refuerza con Chaoyang (2021), quien demostró que el fortalecimiento de la cultura incrementa el desempeño laboral en una empresa minera de Ica; asimismo, se asemeja a Martínez (2022), quien encontró una relación directa significativa entre cultura organizacional y desempeño en la empresa Aguavital de Tacna.

Con respecto a las dimensiones de la variable “Cultura Organizacional”, se pudo ver que el “Involucramiento” se relaciona significativamente con el “Rendimiento Laboral” al obtener un p-valor equivalente a 0.002, valor menor a la significancia ( $\text{sig}=0.01$ ) y un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.461 que se interpreta como una correlación positiva moderada según Hernandez & Coello (2020). Dentro de la

dimensión “Involucramiento” también se pudo ver que los indicadores que tuvieron una percepción más alta entre los trabajadores encuestados fueron el de “Desarrollo de capacidad” y “Orientación al equipo”, y por otro lado el de menor puntuación fue el de “Empoderamiento”. Este patrón es coherente con Hernández et al. (2024), quienes reportan que culturas de tipo clan, centradas en la cohesión y el apoyo al personal, se asocian con mejores niveles de desempeño. Asimismo, en la investigación desarrollada por Muñoz (2019) se halló una correlación positiva y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral; sin embargo, se identificó que la dimensión involucramiento fue la de menor predominancia.

Con respecto a la dimensión “Consistencia” se tuvo como resultado que dicha dimensión se relaciona significativamente con el “Rendimiento Laboral” al obtener un p-valor equivalente a 0.000, valor menor a la significancia ( $\text{sig}=0.01$ ) y un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.643, se interpreta como una correlación positiva moderada según Hernández & Coello (2020). Dentro de dicha dimensión los indicadores que tuvieron una percepción más alta entre los trabajadores encuestados fueron el de “Coordinación e integración” y “Valores centrales”, y por otro lado el de menor valoración fue el de “Acuerdos”. Esto coincide con Moreno (2020), quien identificó a la comunicación interna como el factor más influyente entre cultura y desempeño, pues una comunicación clara sostiene la consistencia organizacional, y se vincula con Martínez (2022), donde la comunicación de la cultura organizacional se relaciona con un mejor desempeño laboral.

Con respecto a la dimensión “Adaptabilidad” se tuvo como resultado que dicha dimensión se relaciona significativamente con el “Rendimiento Laboral” al obtener un p-valor equivalente a 0.002, valor menor a la significancia ( $\text{sig}=0.01$ ) y un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.450, se interpreta como una correlación positiva moderada según Hernández & Coello (2020). Dentro de dicha dimensión se pudo ver que los indicadores que tuvieron una percepción más alta entre los trabajadores encuestados fueron el de “Creación del cambio” y “Aprendizaje organizacional”, y por otro lado el de menor puntuación fue el de “Enfoque en el cliente”. Estos resultados dialogan con Hernández et al. (2024),

quienes señalan que culturas de tipo adhocrático, caracterizadas por la innovación y la flexibilidad, muestran correlaciones moderadas con el desempeño, y se relacionan con Zambrano-Cedeño et al. (2024), quienes hallaron una correlación intermedia entre cultura organizacional y gestión del conocimiento, resaltando la importancia de la capacidad de cambio y aprendizaje para mejorar los resultados institucionales.

En cuanto a la dimensión “Misión” se tuvo como resultado que dicha dimensión se relaciona significativamente con el “Rendimiento Laboral” al obtener un p-valor equivalente a 0.001, valor menor a la significancia ( $\text{sig}=0.01$ ) y un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.505, se interpreta como una correlación positiva moderada según Hernandez & Coello (2020). Dentro de dicha dimensión se pudo ver que el indicador que tuvo una percepción más alta entre los trabajadores encuestados fue el de “Dirección e intención”, y por otro lado los de menor puntuación fueron el de “Visión” y “Meta y objetivos”. Este hallazgo es convergente con Cáceres (2023), quien encontró que la dimensión “Misión” es una de las que mayor relación guarda con el desempeño laboral en empresas transnacionales.

## CONCLUSIONES

### Primera

Como conclusión principal, se determinó que existe una relación significativa entre la “Cultura Organizacional” y el “Rendimiento Laboral” de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024 (p-valor = 0.000). Esta correlación fue positiva moderada ( $\rho = 0.568$ ). Esto quiere decir que, si la “Cultura Organizacional” se encuentra en un nivel alto afectara positivamente a un mayor rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa.

### Segunda

En relación al primer objetivo específico, se determinó que existe una relación significativa entre el “Involucramiento” y el “Rendimiento Laboral” de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024 (p-valor=0.002). Dicha correlación fue positiva moderada ( $\rho = 0.461$ ). Los resultados muestran que el 61.54% de encuestados considera que el Involucramiento tiene un nivel alto, esto quiere decir que la mayor parte de los encuestados considera que la empresa empodera a los trabajadores, fortalece habilidades y los orienta adecuadamente afectando positivamente su rendimiento laboral.

### Tercera

En relación al segundo objetivo específico, se determinó que existe una relación significativa entre la “Consistencia” y el “Rendimiento Laboral” de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024 (p-valor=0.000). Dicha correlación fue positiva moderada ( $\rho = 0.643$ ). Los resultados muestran que el 61.54% de encuestados considera que la Consistencia tiene un nivel alto, esto quiere decir que la mayor parte de los encuestados considera que la empresa fomenta valores centrales, se preocupa por que haya una correcta coordinación e integración entre las áreas y se llegan a acuerdos fácilmente dentro de la organización.

#### Cuarta

En relación al tercer objetivo específico, se determinó que existe una relación significativa entre la “Adaptabilidad” y el “Rendimiento Laboral” de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024 (p-valor=0.002). Dicha correlación fue positiva moderada ( $\rho = 0.450$ ). Los resultados muestran que el 48.72% de encuestados considera que la Adaptabilidad tiene un nivel alto, esto quiere decir que la mayor parte de los encuestados considera que la empresa está preparada para entrar a nuevos entornos, motiva el cambio a través de nuevas ideas y tiene un enfoque hacia las necesidades de los clientes.

#### Quinta

En relación al cuarto objetivo específico, se determinó que existe una relación significativa entre la “Misión” y el “Rendimiento Laboral” de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024 (p-valor=0.001). Dicha correlación fue positiva moderada ( $\rho = 0.505$ ). Los resultados muestran que el 48.72% de encuestados considera que la dimensión Misión tiene un nivel medio, esto quiere decir que la mayor parte de los encuestados considera que aún no se ha llegado a tener solida dirección estratégica, metas y objetivos alineados y una visión clara del futuro.

## RECOMENDACIONES

### Primera

Se recomienda que la Caja Arequipa – Agencia Pinto fortalezca la cultura organizacional a través de programas de inducción, capacitación continua y talleres de integración que promuevan los valores institucionales, la comunicación efectiva y el sentido de pertenencia. Es fundamental que la alta dirección lidere con el ejemplo, promoviendo un entorno basado en el respeto, la confianza y el trabajo colaborativo. Asimismo, se recomienda implementar evaluaciones periódicas del clima organizacional permitirá identificar oportunidades de mejora que impacten directamente en el rendimiento de los colaboradores. Se sugiere un plan de inducción trimestral y talleres mensuales de valores y servicio, más encuestas breves de clima cada 3 meses. Esta práctica refuerza el propósito, misión, visión y valores que la MI-2024 (2024) declara como base de la cultura y del trato cercano al cliente (inclusión financiera).

### Segunda

Para reforzar el involucramiento de los colaboradores, se sugiere implementar programas de empoderamiento donde se deleguen responsabilidades claras, acompañadas de capacitaciones para fortalecer habilidades técnicas y blandas. La orientación al trabajo en equipo debe ser incentivada con dinámicas colaborativas, metas grupales y reconocimiento conjunto. Además, la gestión del talento debe enfocarse en cultivar un entorno donde cada trabajador se sienta valorado, escuchado y participe de la toma de decisiones, lo que estimulará un mayor compromiso y una mejora sostenida en el rendimiento. Se recomienda crear células de trabajo con roles y decisiones definidos y un tablero de metas por equipo y persona. El reconocimiento mensual se alinea al desempeño y a las competencias, en coherencia con lo que señala la MI-2024 (2024) sobre política de remuneraciones con componente variable asociado al cumplimiento de metas (institucionales, grupales e individuales).



### Tercera

Considerando la alta valoración de la consistencia en la organización, se recomienda mantener y fortalecer la alineación de valores entre los colaboradores y la empresa. Para ello, es necesario establecer códigos de conducta compartidos, mejorar los canales de coordinación interdepartamental y promover el trabajo colaborativo mediante reuniones operativas periódicas. Asimismo, la dirección debe reforzar la toma de decisiones consensuada, fomentando la inclusión de todos los niveles jerárquicos. Estas acciones consolidarán una cultura sólida, coherente y orientada al logro eficiente de metas institucionales. Se propone una reunión operativa semanal entre Comercial, Riesgos y Operaciones, con acuerdos escritos y tiempos de respuesta estándar (SLA), y un comité operativo de agencia para escalar temas críticos. Esto replica el modelo de gobernanza por comités que la MI-2024 (2024) describe para asegurar coordinación, transparencia y control.

### Cuarta

Para potenciar la adaptabilidad organizacional, se debe promover una cultura de innovación que valore las nuevas ideas y el aprendizaje continuo. Esto implica crear espacios para propuestas creativas, implementar mejoras tecnológicas y capacitar constantemente al personal para enfrentar cambios del entorno. Además, se debe establecer una escucha activa hacia los clientes y sus necesidades, integrando esta información en la planificación estratégica. Fomentar una mentalidad abierta al cambio en todos los niveles fortalecerá la resiliencia organizacional y el rendimiento frente a escenarios dinámicos. Se sugiere implementar un Banco de Ideas, una plataforma de innovación y mejora continua destinada a incentivar a los colaboradores a proponer soluciones efectivas a problemáticas reales, reconociendo y premiando aquellas iniciativas que generen mayor valor para la organización, ejecutar pilotos bimestrales y evaluar con datos del CRM (sistema que reúne información del cliente). La MI-2024 (2024) prioriza la transformación digital (uso de CRM, biometría y analítica en tiempo real) para lograr un servicio más ágil, personalizado y seguro, por lo que estos pilotos se alinean a esa directriz.

### Quinta

Es fundamental reforzar la claridad y difusión de la dirección estratégica de la organización. Se recomienda rediseñar y comunicar de forma clara la misión, visión y objetivos institucionales, asegurando que estos estén alineados con el quehacer diario de cada área. La alta dirección debe liderar este proceso, involucrando a todos los colaboradores en la formulación de metas a corto y largo plazo. Una misión interiorizada promueve el sentido de propósito, motivación y mayor rendimiento. Se plantea un mapa sencillo de objetivos por área (ventas responsables, calidad de cartera, satisfacción del cliente) publicado en tableros visibles y revisado mensualmente. Esta práctica conecta el trabajo diario con el propósito, misión y visión destacados por la MI-2024 (2024), centrados en inclusión financiera y experiencia cercana y ágil para clientes y mypes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, F., Garrido, J., & Olea, J. P. (2006). *Introducción a la Psicometría, Teoría Clásica de los Tests y Teoría de la Respuesta al Ítem*.
- Arbinger. (15 de Noviembre de 2023). *La lista definitiva de estadísticas de cultura corporativa para 2023*. <https://arbinger.es/la-lista-definitiva-de-estadisticas-de-cultura-corporativa-para-2023/>
- Ayala, C. M., & Bustamante, A. J. (2019). *Compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa OPEMIP S. A. C. Arequipa 2018 [Tesis título profesional, Universidad Tecnológica del Perú]* <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2552>
- Becerra, M. A., & Cánova, F. A. (2019). *La cultura organizacional como factor influyente en la motivación laboral en los colaboradores de las sucursales de Miraflores de la cadena de hoteles Casa Andina, Lima, 2017 [Tesis título profesional, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]*. doi:<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/623794>
- Bravo, O. M., Cabanilla, M. K., Franco, M., & Aroca, R. (2021). Características de la cultura organizacional según el modelo de Denison: caso Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil-Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(S3), 542-548. doi:<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2519>
- Bustamante, J., Fernández, M., Moscoso, Y., & Vera, J. (2016). *Compromiso Organizacional e Intención de Rotación Laboral en el Sector Cementero de la Región Arequipa [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú Escuela de Posgrado]* <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8312>
- Cabezas, C. B., & Brito, J. G. (2021). La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6 (11), 742-761. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8219331>
- Cáceres, A. I. (2023). *Relación de la Cultura Organizacional y Gestión del Talento Humano con el Desempeño Laboral en dos empresas transnacionales año 2021 [Tesis de doctorado, Universidad Ricardo Palma]* doi:<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/6876>

- Caja Arequipa. (2024). *Memoria Integrada 2024*.  
[https://.cajaarequipa.pe/documents/memoria\\_integrada\\_2024.pdf](https://.cajaarequipa.pe/documents/memoria_integrada_2024.pdf)
- Calizaya, J. M., & Bellido, R. S. (2019). Clima organizacional y rendimiento laboral en servidores administrativos de una universidad pública de la ciudad de Arequipa. *Rev. Psicol*, 9 (3), 37-55.  
 doi:<https://revistas.ucsp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/701>
- Campos, J. L. (2022). *La cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores del Área de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia San Martín, Región Tacna en el año 2020 [Tesis de Licenciatura, UNJBG]*  
 doi:<https://repositorio.unjbg.edu.pe/items/3422a464-fb35-43ab-9c3c-5166a7353ac6>
- Chaoyang, X. (2021). *Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa minera de Ica [Tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma]*  
 doi:<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/4276>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill.
- Cordero, D. M., Tenorio, N. B., & Bermeo, K. V. (2022). Cultura organizacional y salario emocional. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27 (7), 118-131. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890670>
- Cruzado, L. ..., & Alomia, D. L. (2020). Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 31–36. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1414>
- Cutipa, J. C. (2022). *Estrés laboral y el rendimiento laboral del personal Plaza Vea Tacna, 2020 [Tesis de licenciatura en Ingeniería Comercial, Universidad Privada de Tacna]*  
 doi:<https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2307>
- Denison, D., Haaland, S., & Goelzer, P. (2003). Corporate culture and organizational effectiveness: is there a similar pattern around the word? *Advances in Global Leadership*, 3, 2005-2227.
- Espinoza, R., Ramos, O. M., Espinoza, M. A., & Asca, P. G. (2021). El desempeño laboral e intención de rotación de los trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la DRELM, un análisis cualitativo. *INNOVA Research Journal*, 6 (1), 61-83.  
 doi:<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1566>

- Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Rev. Innova Educ*, 2 (1), 132-146.  
doi:<https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/70>
- Garcilazo, F. G. (2021). *Cultura organizacional y desempeño laboral en la Clínica Ñahui, Lima-Perú 2021 [Tesis título profesional, Universidad Peruana de las Américas]* <https://core.ac.uk/download/pdf/544274347.pdf>
- Gestion. (22 de Julio de 2021). *Cultura organizacional: 81% de encuestados creen que genera ventajas competitivas.*  
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/cultura-organizacional-81-de-encuestados-creen-que-genera-ventajas-competitivas-noticia/?ref=gesr>
- Hernández, G., Hernández, Y., & Sánchez, J. (2024). Cultura organizacional y desempeño: Evidencia empírica de las PyMES en México. *Revista ECA Sinergia*, 15(1), 154-165.  
doi:<https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v15i1.6022>
- Hernandez, R. A., & Coello, S. (2020). *El proceso de investigación científica.* Cuba: Editorial Universitaria.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Kinicki, A., & Kreitner, R. (2003). *Organizational behavior: Key concepts, skills & best practices.* McGraw-Hill/Irwin.
- Koopmans, L., Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., & Fernández-del-Río, E. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: the case of the individual work performance questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 196.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622019000300006](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622019000300006)
- Larico, E., Machaca, D. F., Condori, L. W., & Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio de las Ciencias*, 7 (4), 356-372. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Latham, G. P., & Locke, E. A. (2016). A theory of goal setting & task performance self regulation. *The Academy of Management Review*, 16(2), 480-483. doi:<https://doi.org/10.2307/258875>
- Llayqui, E., & Cuti, D. (2022). *Engagement y su influencia en el rendimiento laboral individual de los colaboradores del Proyecto Tailings Disposal*

*System - Quellaveco – Moquegua, 2021 [Tesis título profesional, Universidad Tecnológica del Perú]*  
doi:<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/5741>

Mamani, P. (2020). *Análisis de la gestión directiva y la cultura organizacional de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo del Gobierno Regional de Tacna, durante el año 2017 – 2018 [Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]*  
doi:<https://repositorio.unjbg.edu.pe/items/e2936fba-3011-4215-8ccb-1ab84a557727>

Martinez, A. P. (2022). *Análisis de la cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Aguavital 2021 [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada de Tacna]*  
doi:<https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2548>

Méndez, C. E. (2006). *Transformación cultural en las organizaciones. Un modelo para la gestión del cambio.* . Editorial Universidad del Rosario.

Méndez, J. C., Bolaños, C. J., & Méndez, M. A. (2023). La cultura organizacional y su efecto en el desempeño empresarial. *REVISTA ERUDITUS*, 4(1), 59–74. doi:<https://doi.org/10.35290/re.v4n1.2023.718>

Moreno, E. K. (2020). *Incidencia de la cultura organizacional, en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019 [(Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar)]*  
doi:<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7485>

Muñoz, K. A. (2022). *La cultura organizacional como estrategia en el desempeño de los colaboradores en la empresa IMBAUTO S.A. en la ciudad de Esmeraldas en el año 2021 [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]* doi:<https://repositorio.puce.edu.ec/items/9c825227-2210-4e17-bab2-52da47e37ddf>

Muñoz, V. A. (2019). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de servicios de entretenimiento [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]*  
doi:<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/2316>

Murphy, K. R. (1991). Job performance and productivity. *Psychology in Organizations: Integrating science and practice*, 157-176.

Portella, B. G. (2023). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la Región Policial Tacna, 2022 [Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]*  
doi:<https://repositorio.unjbg.edu.pe/items/8c0ae81d-5bc0-4aa1-9f8b-108827b51b63>

- Ranaweera, C., Office, C., & Dharmasiri, A. (2019). Generation Y and Their Job Performance. *ResearchGate*, 21(1), 39–82.  
doi:[https://www.researchgate.net/publication/330358965\\_Generation\\_Y\\_and\\_Their\\_Job\\_Performance](https://www.researchgate.net/publication/330358965_Generation_Y_and_Their_Job_Performance)
- Rincón, O. O., & Aldana, L. (2021). Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: una revisión bibliográfica. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 13(2).  
doi:<https://www.redalyc.org/journal/5604/560468688013/html/>
- Robbins, P., & Stephen, T. (1999 ). *Comportamiento Organizacional: Conceptos, Controversias y Aplicaciones (8va Edición ed.)*. Mexico: Prentice Hall.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Pearson.
- Salazar, L., & Ospinas, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Universidad Pontificia Bolivariana*, 6(1), 2382-3283.  
doi:<http://hdl.handle.net/20.500.11912/9384>
- Schein, E. H. (1985). *Organisational culture and leadership: A dynamic view*. . San Francisco.
- Soria, L. M. (2023). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2022 [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]*  
doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12394/14911>
- Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2000). Perspectives on models of job performance. *Journal of Selection and Assessment*, 8 (4), 216-226.
- Yopan, J. L., Palmero, N., & Santos, J. R. (2020). Cultura Organizacional. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 11(20).  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588663787016>
- Zambrano-Cedeño, M. F., Zambrano-Guadamud, V. K., & Zambrano-Farías, J. I. (2024). Cultura Organizacional y su incidencia en la gestión del conocimiento en el Consejo de Gobierno de Régimen Especial de Galápagos. *INNOVA Research Journal*, 9(1), 89-106.  
doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v9.n1.2024.2453>

## ANEXO

## Anexo A: Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones/Indicadores
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.</p>	<p><b>V.1. Cultura organizacional</b></p>	<p><b><u>Involucramiento</u></b></p> <p>Empoderamiento Orientación al equipo Desarrollo de capacidades</p> <p><b><u>Consistencia</u></b></p> <p>Valores centrales Acuerdos Coordinación e integración</p> <p><b><u>Adaptabilidad</u></b></p> <p>Creación del cambio Enfoque en el cliente Aprendizaje organizacional</p> <p><b><u>Misión</u></b></p> <p>Dirección e intención estratégica Metas y objetivos Visión</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre el involucramiento y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) Determinar la relación entre el involucramiento y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>a) Existe una relación significativa entre el involucramiento y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja</p>	<p><b>V.2. Rendimiento Laboral</b></p>	<p><b><u>Rendimiento en la tarea</u></b></p> <p>Planeamiento y organización del trabajo Priorización del trabajo Eficiencia laboral</p> <p><b><u>Rendimiento en el contexto</u></b></p>



<p>b) ¿Cuál es la relación entre la consistencia y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la adaptabilidad y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre la misión y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024?</p>	<p>b) Determinar la relación entre la consistencia y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.</p> <p>c) Determinar la relación entre la adaptabilidad y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.</p> <p>d) Determinar la relación entre la misión y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.</p>	<p>Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.</p> <p>b) Existe una relación significativa entre la consistencia y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.</p> <p>c) Existe una relación significativa entre la adaptabilidad y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.</p> <p>d) Existe una relación significativa entre la misión y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.</p>		<p>Iniciativa</p> <p>Tareas laborales desafiantes</p> <p>Actualización de conocimientos y habilidades</p> <p>Soluciones creativas</p> <p><b><u>Comportamientos contraproducentes</u></b></p> <p>Quejas de problemas sin importancia</p> <p>Negatividad</p>
<b>Método y Diseño</b>		<b>Población y Muestra</b>		<b>Técnicas e Instrumentos</b>
<p><b>Tipo de Investigación:</b> Básica - Pura</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptiva - Relacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental, Transversal</p>		<p><b>Población:</b> 39 colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.</p> <p><b>Muestra:</b> No corresponde</p>		<p><b>Método:</b> Descriptiva-Relacional</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Tratamiento estadístico:</b> Prueba estadística de Rho de Spearman</p>

## Anexo B: Cuestionario

Objetivo: El siguiente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información para conocer sobre: La cultura organizacional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa - Agencia Pinto, Tacna, 2024.

Agradecemos de antemano su participación.

Instrucciones:

Estos ítems serán calificados utilizando una escala Likert de 5 puntos. Estos puntos de la escala son “Totalmente en desacuerdo” (1), “En desacuerdo” (2), “Neutral” (3), “De acuerdo” (4) y “Totalmente de acuerdo” (5). **Por favor marcar solo una opción**

DATOS GENERALES:

Género:

<b>Masculino</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Femenino</b>	<input type="checkbox"/>

Edad:

Menor de 18 años	<input type="checkbox"/>
18 - 24 años	<input type="checkbox"/>
25 - 39 años	<input type="checkbox"/>
40 - 55 años	<input type="checkbox"/>
Mayores de 56 años	<input type="checkbox"/>

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

D	No	Pregunta	Valoración				
			1	2	3	4	5
Involucramiento	1	Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en la empresa.					
	2	Se fomenta activamente el trabajo en equipo para lograr los objetivos.					
	3	La empresa invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.					
Consistencia	4	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma de actuar de los trabajadores.					
	5	Es sencillo llegar a acuerdos, incluso en asuntos complicados que involucran diferentes puntos de vista.					
	6	La coordinación y la integración entre departamentos y equipos son efectivas para alcanzar objetivos comunes.					
Adaptabilidad	7	Se adopta continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas en base al entorno actual.					
	8	Las decisiones que se toman están orientadas a los intereses del cliente.					
	9	El aprendizaje es un objetivo importante en el trabajo cotidiano.					
Misión	10	La empresa tiene una dirección y orientación estratégica clara.					
	11	Existe un amplio acuerdo sobre las metas y objetivos a cumplir.					
	12	Se tiene una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.					
Rendimiento en la tarea	13	Planifico mi trabajo de manera tal que puedo hacerlo puntualmente y con la calidad esperada					
	14	Soy capaz de hacer bien mi trabajo porque le dedico el tiempo y el esfuerzo necesario.					
	15	Soy capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.					
Rendimiento en el contexto	16	Por iniciativa propia, empiezo tareas nuevas cuando las anteriores ya están completadas.					
	17	Asumo tareas desafiantes cuando se presenta la oportunidad.					
	18	Dedico tiempo en mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					
	19	Desarrollo soluciones creativas a nuevos problemas.					
Comportamientos contraproducentes	20	Me he quejado de asuntos laborales poco importantes en el trabajo.					
	21	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de en los aspectos positivos					

## Anexo C: Informe de Opinión de Experto del instrumento de investigación 1

### INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): Henry Julio Flores Silva
- 1.2 Grado Académico: Magister
- 1.3 Profesión: Licenciado en Administración
- 1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5 Cargo que desempeña: Docente
- 1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7 Autor del instrumento: Elly Jussuel Calderon Gallegos

#### II. VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					16	10
SUMATORIA TOTAL				26		

## III. RESULTADO DE LA VALIDACIÓN:

3.1 Valoración total cuantitativa: 263.2 Opinión FAVORABLE: DEBE MEJORAR: NO FAVORABLE: 

## 3.3 Observaciones

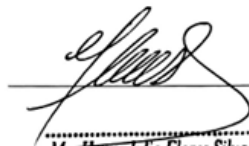
---

---

---

Tacna, 29 de Noviembre del 2024

Firma:



---

Mg. Henry Julio Flores Silva  
Lic. en Administración  
Lic. en Educación

## Anexo D: Informe de Opinión de Experto del instrumento de investigación 2

### INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): Wilfredo Velasquez Yupanqui  
 1.2 Grado Académico: Magister  
 1.3 Profesión: Licenciado en Administración de Empresas  
 1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna  
 1.5 Cargo que desempeña: Docente  
 1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario  
 1.7 Autor del instrumento: Elly Jussuel Calderon Gallegos

#### II. VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					16	10
SUMATORIA TOTAL					26	

III. RESULTADO DE LA VALIDACIÓN:

3.1 Valoración total cuantitativa: 26

3.2 Opinión FAVORABLE:

DEBE MEJORAR:

NO FAVORABLE:

3.3 Observaciones

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tacna, 29 de Noviembre del 2024

Firma: \_\_\_\_\_



## Anexo E: Informe de Opinión de Experto del instrumento de investigación 3

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

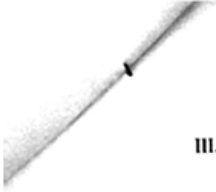
## I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): Freddy Ronald Quispe Yactayo  
 1.2 Grado Académico: Magister  
 1.3 Profesión: Ingeniero de Sistemas  
 1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna  
 1.5 Cargo que desempeña: Docente  
 1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario  
 1.7 Autor del instrumento: Elly Jussuel Calderon Gallegos

## II. VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					20	5
SUMATORIA TOTAL		25				





III. RESULTADO DE LA VALIDACIÓN:

3.1 Valoración total cuantitativa: 25

3.2 Opinión FAVORABLE: X

DEBE MEJORAR: \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE: \_\_\_\_\_

3.3 Observaciones

---

---

---

---

Tacna, 29 de Noviembre del 2024

Firma: 