



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU  
INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD –  
MIBANCO AGENCIA LAMBAYEQUE – 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor (es):**

**Bach. Segura Ramos Maria Keren**

**<https://orcid.org/0000-0003-0565-7696>**

**Bach. Rios Vasquez Zuly Celeste**

**<https://orcid.org/0000-0002-3571-9184>**

**Asesor:**

**Dr. Córdova Chirinos José William**

**ORCID: 0000-0003-2777-4041**

**Línea de investigación**

**Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2022**

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

**TESIS**  
**LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA**  
**PRODUCTIVIDAD – MIBANCO AGENCIA LAMBAYEQUE – 2020**

Asesor (a): Dr. Córdova Chirinos José William  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Valera Aredo Julio César  
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg Falla Gómez Carolina de Lourdes  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Castro Becerra Gladys Roxana  
Nombre Completo Firma


**DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy (somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

**LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD MI BANCO  
AGENCIA LAMBAYEQUE 2020**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Segura Ramos Maria Keren	41778748	
Ríos Vásquez Zuly Celeste	76854872	

Pimentel, 13 de febrero de 2023

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser la guía en la trayectoria de nuestra carrera universitaria; a nuestros padres, por ser el soporte y permitirnos estudiar y ser mejores profesionales, cada objetivo cumplido se lo debemos a ellos.

***Keren y Zuly***

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a nuestro asesor José William Córdova Chirinos y a la profesora del curso Janet Isabel Cubas Carranza, por transitarnos sus conocimientos y motivarnos para llevar a cabo esta investigación.

***Keren y Zuly***

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de la cultura organizacional en la productividad de Mibanco Agencia Lambayeque – 2020. Se efectuó un estudio de tipo de descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental con corte transversal. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta, aplicada a una muestra de 55 colaboradores de Mibanco Agencia Lambayeque. El instrumento fue validado por tres expertos en la materia de investigación, su confiabilidad fue comprobada por el coeficiente de Cronbach, dando como resultado un 0.893. No obstante, el Coeficiente de Pearson arrojó un resultado de 0,313. Finalmente, la hipótesis H<sub>1</sub>, La cultura organizacional si incide significativamente en la productividad de Mibanco – Agencia Lambayeque – 2020. En los resultados de la encuesta se demostró que existe un nivel alto en cultura organizacional de 90.9 % y un nivel alto en productividad de 89.1 %. Se concluye que la cultura organizacional si incide en la productividad de los colaboradores de Mibanco Agencia Lambayeque. Se recomendó aplicar estrategias para incrementar el nivel de productividad mejorando la cultura organizacional.

**Palabras clave:** Cultura Organizacional, productividad, estrategias.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the incidence of organizational culture on the productivity of Mibanco Agencia Lambayeque - 2020. A descriptive-correlational study was carried out, with a non-experimental design with cross-section. For data collection, the survey technique was used, applied to a sample of 55 employees of Mibanco Agencia Lambayeque. The instrument was validated by three experts in the field of research, its reliability was verified by the Cronbach coefficient, resulting in 0.893. However, the Pearson Coefficient gave a result of 0.313. Finally, hypothesis H1, The organizational culture does significantly affect the productivity of Mibanco - Lambayeque Agency - 2020. The results of the survey showed that there is a high level of organizational culture of 90.9% and a high level of productivity of 89.1%. It is concluded that the organizational culture does affect the productivity of the employees of Mibanco Agencia Lambayeque. It was recommended to apply strategies to increase the level of productivity by improving the organizational culture.

**Keywords:** Marketing strategies, customer engagement, increased sales.

## INDICE

RESUMEN .....	vi
ABSTRAC .....	vii
INDICE .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	14
1.1. Realidad problemática.....	14
1.1.1. Contexto internacional .....	14
1.1.2. Contexto nacional .....	15
1.1.3. Contexto local .....	16
1.2. Antecedentes de estudio.....	17
1.2.1. A nivel internacional.....	17
1.2.2. A nivel nacional.....	19
1.2.3. A nivel local .....	20
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	22
1.3.1. Cultura organizacional .....	22
1.3.2. Productividad .....	26
1.4. Formulación del problema.....	29
1.4.1. Problema general .....	29
1.4.2. Problemas específicos.....	29
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	29
1.5.1. Justificación teórica .....	29
1.5.2. Justificación metodológica.....	30
1.5.3. Justificación social .....	30
1.6. Hipótesis .....	30
1.7. Objetivos .....	30
1.7.1. Objetivo general.....	30
1.7.2. Objetivos específicos.....	30
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	31
2.1 . Tipo y diseño de investigación .....	31
2.1.1 Tipo de investigación .....	31
2.1.2 Diseño de investigación.....	31
2.2 Población y muestra.....	32



2.2.1	Población.....	32
2.2.2	Muestra.....	32
2.2.3	Muestreo.....	32
2.3	Variables y operacionalización.....	33
2.3.1	Variable independiente: Cultura Organizacional.....	33
2.3.2	Variable dependiente: Productividad.....	33
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	36
2.4.1	Técnica.....	36
2.4.2	Instrumento de recolección de datos.....	36
2.4.3	Validez.....	36
2.4.4	Confiabilidad.....	36
2.5	Procedimientos de análisis de datos.....	36
2.6	Criterios éticos.....	37
2.7	Criterios de rigor científico.....	37
III.	RESULTADOS.....	38
3.1.	Resultados en tablas y figuras.....	38
3.2.	Discusión de resultados.....	70
3.3.	Aporte práctico.....	75
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	90
4.1.	Conclusiones.....	90
4.2.	Recomendaciones.....	91
	REFERENCIAS.....	93
	ANEXOS.....	99

## INDICE DE TABLA

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	34
Tabla 2 Criterios éticos.....	37
Tabla 3 Nivel de incidencia de Cultura Organizacional en la productividad de Mibanco - Lambayeque – 2020.....	38
Tabla 4 ¿Usted considera que su trabajo se rige a las estrategias establecidas por la agencia?.....	39
Tabla 5 ¿Usted considera que un adecuado comportamiento facilita la mejora de la productividad? .....	40
Tabla 6 ¿Usted considera que sus compañeros se encuentran motivados en el desarrollo de sus actividades .....	41
Tabla 7 ¿Usted considera que su desarrollo profesional es productivo? .....	42
Tabla 8 ¿Usted realiza una autoevaluación de su desarrollo personal? .....	43
Tabla 9 ¿Usted considera que las capacitaciones permiten la mejora de la productividad? .....	44
Tabla 10 ¿Usted mantiene una buena comunicación con su jefe inmediato?..	45
Tabla 11 ¿Usted conoce los procedimientos institucionales de la agencia? ....	46
Tabla 12 ¿Usted considera que sus superiores respetan las opiniones de todos los integrantes del equipo?.....	47
Tabla 13 ¿Usted considera que sus compañeros se sienten satisfechos con su trabajo? .....	48
Tabla 14 ¿Usted considera que los incentivos que le otorga la agencia es un factor favorable para la mejora de la productividad? .....	49
Tabla 15 ¿Usted considera que desarrolla un trabajo eficiente?.....	50
Tabla 16 ¿Usted considera que se encuentra identificado con las metas establecidas de la agencia? .....	51
Tabla 17 ¿Usted considera que el incumplimiento de las actividades conlleva a una baja productividad? .....	52
Tabla 18 ¿Usted mantiene respeto hacia sus compañeros de trabajo?.....	53
Tabla 19 ¿Usted considera que las opiniones se expresan con deseos de superación?.....	54
Tabla 20 ¿Usted considera que los superiores escuchan las opiniones de manera abierta y con respeto?.....	55
Tabla 21 Nivel de Cultura Organizacional en la empresa Mibanco – Lambayeque - 2020 .....	56

Tabla 22 ¿Usted considera que en el interior de la agencia se sigue un adecuado orden en los procedimientos? .....	57
Tabla 23 ¿Usted considera que cumpliendo con todas las actividades encomendadas, garantiza el compromiso laboral hacia la agencia? .....	58
Tabla 24 ¿Usted considera que la inducción a las labores permite la eficiencia en la agencia? .....	59
Tabla 25 ¿Usted considera que es un personal competitivo? .....	60
Tabla 26 ¿Usted considera que es adecuada la actitud de sus compañeros? .....	61
Tabla 27 ¿Usted considera que su dedicación al desarrollar sus actividades es por compromiso a la agencia? .....	62
Tabla 28 ¿Usted considera que sus compañeros se sienten motivados para emprender nuevos proyectos laborales? .....	63
Tabla 29 ¿Usted presenta disposición para nuevas actitudes con el fin de mejorar la productividad? .....	64
Tabla 30 ¿Usted considera que implementando nuevas herramientas de trabajo, garantiza el incremento del nivel de productividad? .....	65
Tabla 31 ¿Usted considera que los procedimientos se mantienen actualizados? .....	66
Tabla 32 ¿Considera usted que las autorizaciones de las jefaturas, se alinean a las estrategias institucionales de la agencia?.....	67
Tabla 33 ¿Usted considera que reduciendo los accesos restringidos en la agencia, garantiza la mejora de la productividad? .....	68
Tabla 34 Nivel de Productividad en la empresa Mibanco - Agencia Lambayeque – 2020. ....	69

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿Usted considera que su trabajo se rige a las estrategias establecidas por la agencia?.....	39
Figura 2. ¿Usted considera que un adecuado comportamiento facilita la mejora de la productividad? .....	40
Figura 3. ¿Usted considera que sus compañeros se encuentran motivados en el desarrollo de sus actividades? .....	41
Figura 4. ¿Usted considera que su desarrollo profesional es productivo? .....	42
Figura 5. ¿Usted realiza una autoevaluación de su desarrollo personal? .....	43
Figura 6. ¿Usted considera que las capacitaciones permiten la mejora de la productividad? .....	44
Figura 7. ¿Usted mantiene una buena comunicación con su jefe inmediato? .	45
Figura 8. ¿Usted conoce los procedimientos institucionales de la agencia? ....	46
Figura 9. ¿Usted considera, que sus superiores respetan las opiniones de todos los integrantes del equipo? .....	47
Figura 10. ¿Usted considera que sus compañeros se sienten satisfechos con su trabajo?.....	48
Figura 11. ¿Usted considera que los incentivos que le otorga la agencia es un factor favorable para la mejora de la productividad? .....	49
Figura 12. ¿Usted considera que desarrolla un trabajo eficiente? .....	50
Figura 13. ¿Usted considera que se encuentra identificado con las metas establecidas de la agencia? .....	51
Figura 14. ¿Usted considera que el incumplimiento de las actividades conlleva a una baja productividad? .....	52
Figura 15. ¿Usted mantiene respeto hacia sus compañeros de trabajo? .....	53
Figura 16. ¿Usted considera que las opiniones se expresan con deseos de superación? .....	54
Figura 17. ¿Usted considera que los superiores escuchan las opiniones de manera abierta y con respeto? .....	55
Figura 18. Nivel de Cultura Organizacional en la empresa Mibanco – Lambayeque - 2020 .....	56
Figura 19. ¿Usted considera que en el interior de la agencia se sigue un adecuado orden en los procedimientos? .....	57
Figura 20. ¿Usted considera que cumpliendo con todas las actividades encomendadas, garantiza el compromiso laboral hacia la agencia? .....	58
Figura 21. ¿Usted considera que la inducción a las labores permite la eficiencia en la agencia? .....	59
Figura 22. ¿Usted considera que es un personal competitivo? .....	60

Figura 23. ¿Usted considera que es adecuada la actitud de sus compañeros? .....	61
Figura 24. ¿Usted considera que su dedicación al desarrollar sus actividades es por compromiso a la agencia?.....	62
Figura 25. ¿Usted considera que sus compañeros se sienten motivados para emprender nuevos proyectos laborales? .....	63
Figura 26. ¿Usted presenta disposición para nuevas actitudes con el fin de mejorar la productividad? .....	64
Figura 27. ¿Usted considera que implementando nuevas herramientas de trabajo, garantiza el incremento del nivel de productividad? .....	65
Figura 28. ¿Usted considera que los procedimientos se mantienen actualizados? .....	66
Figura 29. ¿Considera usted que las autorizaciones de las jefaturas, se alinean a las estrategias institucionales de la agencia?.....	67
Figura 30. ¿Usted considera que reduciendo los accesos restringidos en la agencia, garantiza la mejora de la productividad? .....	68
Figura 31. Nivel de Productividad en la empresa Mibanco – Agencia Lambayeque – 2020.....	69

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

#### 1.1.1. Contexto internacional

En Ecuador, diversas empresas, muestran una contradicción entre las exigencias que establecen los cambios en el panorama del trabajo a nivel global y las influencias que presentan los trabajadores en el balance capital mental – desempeño profesional, referente con el rendimiento en la productividad, lo cual limita el cumplimiento de dichas exigencias, por lo que tienen que modificar su conducta organizacional de los colaboradores, mediante la motivación para cambiar su manera de pensar y actuar, para de esa manera mejorar el ambiente laboral, reducir la fluctuación, y alcanzar resultados económicos superiores a nivel empresarial (AVila & López, 2020, p.4).

Según Gutiérrez (2016) en el Grupo Advisors, no contaba con un departamento de talento humano, que ejecute lineamientos estipulados, para una correcta supervisión del personal, por lo que no se apreciaba una cultura organizacional instaurada, que contribuyera a que todos los integrantes de la organización, siguieran los lineamientos ya establecidos para producir más y mejor, por lo que trataron en inducir una cultura organizacional que permita el respeto al valor corporativo bajo la supervisión de un líder, a fin de crear un correcto ambiente organizacional (p.4).

En Ecuador, diversas empresas comprometidas con la comercialización de telas jeans presentan malas relaciones laborales entre los trabajadores, lo que conduce al compromiso, desarrollo de habilidades y talentos, lo que genera un clima organizacional inadecuado y conduce a un bajo desempeño de los trabajadores. Esto se debe a que los recursos organizacionales son poco utilizados, lo que limita el nivel óptimo de productividad, por lo que se implementa un sistema de comunicación a través de la socialización para lograr un correcto desempeño laboral de los trabajadores (Anabel, 2018, p. 42).

En Ecuador, la empresa Rocersa S.A, no tiene conocimiento de las fortalezas y debilidades institucionales, por lo que ante dicho desconocimiento,

se encuentra desfavorecida, porque no trabajan de acuerdo con las debilidades de su propia cultura y no pueden utilizar sus fortalezas para cambiar los aspectos negativos y aumentar la productividad, viéndose obligada a aplicar normas y valores que procuren que los colaboradores se identifiquen, expresen sus sentimientos, muestren buenas actitudes, cambien sus hábitos, y tengan creencias de desarrollo (Barboza & Cañarte, 2019, p.42).

En Ecuador, diversas instituciones, realizan inversiones bajas en tecnologías de información, tanto de dispositivos, como de funcionalidades lo que hace que las organizaciones, sean poco productivas. Por esta razón las empresas deberían incrementar la inversión, en tecnologías de información, capacitar a su personal, para de esta manera poder ser más competitiva y productiva a mediano y largo plazo (Véliz, 2019, p.42).

### **1.1.2. Contexto nacional**

En Huacho, la Entidad Financiera Mi banco, se muestra un nivel desfavorable en valores de los trabajadores, asimismo no cuentan con un programa de capacitación, por lo que afecta de manera directa al cumplimiento de los objetivos institucionales. Por ello, propone un plan de formación para lograr incrementar el nivel de los valores institucionales de los trabajadores (Bazalar, 2018, p. 25).

En Cajamarca, en la constructora JH MACC E.I.R.L, se verificó que existe un desconocimiento de las normas, que hay autoritarismo en la toma de decisiones, el malestar que genera la remuneración es el malestar de los trabajadores. El deterioro de las relaciones interpersonales y la interacción de las relaciones típicas son más frecuentes en las actitudes y comportamientos laborales, lo que no favorece las opiniones intolerantes de los trabajadores. El ambiente laboral se encuentra sumamente deteriorado, por lo que ejecutó un plan que influya positivamente en el clima organizacional para lograr el aumento de la productividad (Paredes & Zuloeta, 2019).

La compañía Security International Moving S.A.C de Lima, mostró grandes fallas en la cultura organizacional, que afectaron la realización de los

objetivos de la empresa, además se observa la carencia de preocupación para hacer que sus trabajadores se sientan satisfechos de su lugar de trabajo y no se reconoce al factor humano como iniciador y activador del desarrollo de la empresa siendo causante de la baja productividad, por lo que se propone mejorar los lineamientos de la cultura organizacional, para conllevar al cumplimiento de los objetivos trazados (Esteban 2019 p.15).

En Lima, en la empresa servicios generales Carbajal E.I.R.L, no goza de una cultura organizacional adecuada, por lo que es preocupante para la gerencia, debido que genera un desequilibrio del desempeño laboral, trayendo una baja productividad, lo cual limita el desarrollo y afianzamiento de la empresa. Por lo que se propone establecer un programa de capacitaciones, y establecer reuniones de confraternidad, con la finalidad de trabajar en equipo (Chávez 2020 p.25).

En el Instituto Cayetano Heredia de Trujillo, con el transcurrir del tiempo, se han realizado distintos cambios, donde los nuevos encargados, no se han preocupado por tener conocimiento sobre la cultura organizacional, es más, solo se han dedicado a establecer, nuevos procedimientos, sin tomar como base la información que es de suma importancia, por lo que se destaca que la cultura, puede ser la alternativa de solución al obstáculo en los cambios, que requiere la institución, la carencia de una cultura abierta y flexible, que permita desarrollar las resistencias de integrantes de la organización, con el fin que se logre perder un enfoque competitivo. Por lo que propone un modelo de cultura organizacional, con la finalidad que se desarrolle distintos cambios, de los encargados de la empresa (Arbulú 2019 p.26)

### **1.1.3. Contexto local**

Mibanco, agencia Lambayeque, las actividades de los trabajadores, se realizan con base en ideas estratégicas, aunque no se actualizan, la empresa se enfoca en los profesionales y deja a un lado al individuo sin mostrar el compañerismo entre ellos. Los procedimientos de la agencia se respetan, por lo que las sanciones son aplicables a los trabajadores.



La agencia tiene una fuerte cultura organizacional, porque al brindar servicios a los clientes, se enfoca en la productividad del proceso, considerando la eficiencia y efectividad.

En el estudio se requirió identificar el impacto de la cultura organizacional en la productividad de la agencia y luego hacer posibles recomendaciones para ayudar a los gerentes a enfocarse en profesionales e individuos, otra opción para fomentar un mayor compromiso a la hora de realizar las actividades laborales.

## **1.2. Antecedentes de estudio**

### **1.2.1. A nivel internacional**

Fontalvo, De La Hoz y Morelos (2019), Colombia, en su artículo "Gestión de la productividad y análisis de sus factores: Efectos en el mejoramiento institucional" en Colombia, utilizando un método descriptivo, diseño no experimental e involucrando a 10 empresas, tuvo como objetivo identificar la incidencia de la mejora organizacional. Como resultado principal, el significado y los componentes de la productividad se pueden determinar determinando los factores externos e internos del nivel de productividad de la empresa. La conclusión es que se pueden alcanzar las metas y objetivos marcados a nivel empresarial, así como sus similitudes en otros aspectos importantes de la organización (como costos, beneficios y gestión de calidad).

Armas (2017), Ecuador, en su artículo "Cultura organizacional y su relación con la competitividad institucional en el entorno internacional", utilizó un método descriptivo, no experimental, así mismo utilizó a 5 empresas como muestras para identificar el vínculo entre ambas variables. Obtiene como resultado, que la importancia estratégica, debería adquirir la dimensión cultural, como base para el desarrollo organizacional, partiendo de ello promover un mejoramiento en el desempeño de la productividad y la competitividad institucional, en los mercados internacionales. Concluye, que debería haber una importancia estratégica, de la cultura corporativa, como elemento que logra contribuir, con el mejoramiento del desempeño y la competitividad de las instituciones, en los mercados internacionales.

Ortiz, Coronel, Hamburger y Orozco (2019), Colombia, en el artículo "Incidencia del clima organizacional, en la productividad laboral de las entidades prestadoras de servicios de salud ", utilizando métodos relevantes y realizando encuestas para muestras de 20 instituciones, su propósito fue determinar el impacto del clima organizacional en la productividad, a fin de formular estrategias de mejora continua. Como resultado, el campo de la salud mantiene la relación entre los factores del clima organizacional (como el ambiente físico, social, estructural y el personal) y los factores relacionados con la productividad (como la eficiencia de los recursos humanos), la efectividad y la eficacia. Se concluye que se debe permitir que se determine la importancia del clima organizacional y sus elementos para lograr la mayor productividad laboral, y este debe enfocarse en el logro de resultados y metas.

Castillo y Sabando (2018), Ecuador, en el estudio "Incidencia de la rotación del personal en la productividad exportadora del sur 2014 - 2017", utilizaron un método descriptivo y métodos de correlación mixtos (48 casos en total) como propósito de la investigación para comprobar y analizar el flujo de personal. Como resultado, su IRP fue del 7% y la productividad de cada trabajador fue de 4 cajas por hora de trabajo, durante 2015 el IRP fue del 6%. La conclusión muestra que los métodos de extracción y los datos recolectados mantienen similitudes con términos, que son útiles para la investigación y son esenciales para comprender y probar los principales aspectos y características.

Salazar (2016). Ecuador, en el estudio "Influencia de la cultura organizacional, en la toma de decisiones gerenciales para aumentar la productividad de la empresa Edkard", utilizando un método descriptivo y una muestra de 16 empleados, su propósito fue identificar el impacto de la cultura organizacional. Los resultados obtenidos son: 37% son bachilleres, 25% son licenciados, 19% son egresados y 19% son ingenieros, lo que explica los principales factores, muchos de los cuales faltan experiencia, por lo que es la causa de la baja productividad.

### **1.2.2. A nivel nacional**

Vílchez y Yalli (2018). Huancayo, en el trabajo “Comunicación organizacional y su incidencia en la productividad administrativa de la empresa Brynajom S.R.L. 2016”, se muestrearon 26 personas utilizando métodos analíticos, de síntesis, inductivos y deductivos, con el propósito de determinar cómo la comunicación organizacional afecta la eficiencia administrativa. El resultado se tuvo que la comunicación está disminuyendo, lo que afecta directa y significativamente la eficiencia administrativa de la empresa. Se concluye, que la comunicación horizontal si afecta la productividad de los colaboradores, por otro lado, se demostró un alto grado de influencia entre variables.

De Lama (2016). Trujillo, en la investigación de “Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño de la administración, en el gobierno regional de Piura”, utilizando métodos deductivos y diseño experimental, tomando como muestra 1019 trabajadores, se obtuvo como resultado, que, en comparación con el año anterior, la ejecución del presupuesto de capacitación se ha incrementado debido a que el aumento fue de 335.000, resultando en un gasto total de 979.862,92 soles. Se concluye, el clima organizacional viene determinado por los siguientes conceptos: la forma en que sus empleados manejan las cosas, la forma en que las personas las manejan y las personas que allí trabajan suelen estar determinadas por el clima laboral.

Mendoza (2018). Lima, en investigación “La gestión del talento humano y su incidencia en la productividad de las organizaciones”, utilizó métodos descriptivos, no experimentales. Como objetivo se tuvo demostrar la importancia de una adecuada gestión del talento para la productividad organizacional. El resultado es que los datos descubiertos son muy útiles para comprender la situación real de productividad y determinar los factores que afectan la gestión del talento. La conclusión es que si se afecta la gestión del talento de todas las instituciones (estatales o privadas) está relacionado con la mejora de la productividad.

Vilca (2018), en su tesis “Evaluación de la cultura organizacional y el nivel de productividad de los colaboradores de la institución Seguroc”, utilizó una

mitología aplicada – cuantitativa, con una muestra de 100 trabajadores; se obtuvo como resultado que, si existe una relación directa entre la cultura organizacional y el nivel de productividad, el índice es de 0.742 Rho Spearman. La conclusión es que la relación directa se centra en el respeto, el trato y la productividad del trabajador.

Pecho (2017) en el trabajo “Influencia de la cultura organizacional, en la productividad de la organización en decoraciones Menocal S.R.L.”, utilizó un diseño no experimental. Se tomó como muestra a 100 colaboradores. Su objetivo fue determinar el impacto de la cultura organizacional en el nivel de productividad de la entidad. El resultado es que R-cuadrado tiene un índice de 47,8%, que representa las relaciones interpersonales. La concluye que es importante probar el impacto en el valor del sistema y la productividad. Para mejorar la productividad, el valor de la existencia es la eficiencia y la confianza es lo más importante.

### **1.2.3. A nivel local**

Lache (2020). Lambayeque, en el trabajo “Clima organizacional y su relación con la productividad del colaborador en el servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque” utilizó un método de tipo correlacional y realizó un estudio de 37 trabajadores. El propósito fue identificar el vínculo entre el clima organizacional y la productividad del personal de servicio. La conclusión es que el vínculo entre las variables es positivo a medio, porque es igual a 0,653 y muy cercano a 1, por lo que se considera significativo y menor a 0,05, por lo que se decide rechazar la hipótesis nula.

Vilca (2018) en su investigación “Nivel de la productividad y la cultura institucional de los trabajadores de la compañía Seguroc S.A.”, el propósito fue identificar el vínculo entre la cultura organizacional y el nivel de productividad, así mismo se utilizó una metodología aplicada. El resultado es una relación directa de 0,802 de Rho Spearman. La conclusión es que esta relación se encuentra en los niveles de organización y productividad de los empleados de la organización Seguroc, con un índice Rho Spearman de 0,769.

Zhenia (2016). Chiclayo, en el trabajo “Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral, el departamento de cirugía del hospital I – Naylamp”, planteó como objetivo identificar el vínculo entre los niveles de desempeño laboral. Como primera muestra se obtuvo 20 trabajadores y como segunda se obtuvo 50 trabajadores. Se obtuvo como resultado un alto nivel de desempeño laboral, con un 75% de las personas que están de acuerdo en que el desempeño laboral es bueno. Se concluye, que la cultura de mercado se caracteriza por un alto grado de atención.

Ramírez y Mío (2017). Chiclayo, en el trabajo “Impacto de la cultura organizacional en la engagement de los trabajadores de la entidad Agroindustrial de Lambayeque”, planteó como objetivo identificar el vínculo entre cultura y compromiso de los trabajadores. Se utilizó una metodología, con una muestra de 154 trabajadores. Como resultado se obtuvo que el coeficiente de Pearson está entre 0,23 y 0,73, confirmando la validez y llegando como conclusión que el factor valor y la dimensión vitalidad muestran una relación significativa en la mayoría de factores y dimensiones.

Alvarado (2019). Lambayeque, en su trabajo “Propuesta de molo de gestión “cliente soy”, para la mejora de la productividad de la agencia Mibanco”, utilizó una metodología cuantitativa con diseño transversal – no experimental. Se diseñó una muestra de 42 consultores de negocios con el propósito de determinar el impacto de las recomendaciones de gestión de "Soy un cliente" en la mejora de la eficiencia de la organización. Como resultado, se obtuvo que se tiene la capacidad de obtener una mejor calificación en el índice de la dimensión segmento, con un 92% de especialización y un 84% de atención personalizada. Se concluye que las agencias deben considerar el impacto de la segmentación, la cobertura, el servicio, la gestión de riesgos, el proceso, el desempeño y los canales de incentivos, como la rentabilidad, la participación de enfermería, la segmentación, las habilidades de recursos humanos y el control de clientes.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Cultura organizacional**

Se da entre las personas que se encuentran dentro de una empresa, las cuales están relacionados a aquel patrón complejo de ideologías, perspectiva, conceptos, cualidades, procederes y comportamientos lo cual evoluciona con el pasar del tiempo (Benítez, 2019, p.26).

En la cultura organizacional, se hallan dos maneras rutinarias de comunicación, reglas las cuales se reparten entre colaboradores y equipos, capacidades de dominio, filosofía la cual direcciona los procesos y la toma decisiones, la finalidad de llevarse bien es a través de las reglas de juego. (Chiavenato, 2017, p. 25).

Se considera que la cultura organizacional es una guía de comportamiento, visualizado por un organismo que puede irradiar los valores, creencias e ideas de una organización, de modo que los valores y los comportamientos se conviertan en caminos hacia el entorno.

**1.3.1.1. Importancia de la cultura organizacional.** Se considera importante para el éxito de la organización, porque desde una perspectiva a largo plazo, brindan a los empleados una identidad organizacional, que es la forma donde quiere llegar la empresa. Esto es muy importante para ellos, porque es una forma estable y continua, para sus miembros, se sentirán seguros.

El reconocimiento de la cultura organizacional, permite que los trabajadores recién ingresantes, conozcan lo que sucede en el interior de la organización, debido que les ofrece, por lo que es importante debido a las situaciones que parecían confusos (Barboza & Cañarte, 2019, p.42).

**1.3.1.2. Características de la cultura organizacional.** Consta de diez características, que son esenciales:

- a. **Identificación de los integrantes**, el rango que se encuentran los integrantes identificados con la institución, que logran reconocer parte del todo y no solo las actividades laborales.

- b. **Fortaleza de equipo**, las actividades de trabajo, se estructuran en base al trabajo en equipo y no al individuo.
- c. **Orientación de los individuos**, la toma de decisiones de los superiores, en referencias a las razones, que se logren tener los integrantes de la institución.
- d. **Unificación de las áreas**, el conjunto de las áreas, permiten que se maneja de forma independiente y armónica.
- e. **El control de la actividad**, el correcto control y supervisión de los procedimientos, aseguran el control del comportamiento de los miembros de la organización.
- f. **Flexibilidad a la aceptación**, logra involucrar el nivel, en que se logre promover que los trabajados sean combativos, creativos, y audaces.
- g. **Retribución de las actividades**, son considerados las recompensas, incrementos salariales, ascensos de acuerdo a su eficiencia.
- h. **El alcance de las metas, suele** ser un método de gestión, cuyo propósito es lograr estrictamente el objetivo, en lugar de seguir el mismo procedimiento.
- i. **Orientación para la mejora de un sistema**, suele basarse al nivel en que la institución se direcciona y reacciona, antes los diversos cambios, externos.
- j. **Comprensión a la realidad**, es la motivación de la organización, para que sus integrantes expresen de manera abierta los conflictos.

**1.3.1.3. Dimensiones de la cultura organizacional:** Para Cújar, Ramos, Hernández y López (2017) se divide en 5 dimensiones:

a. **Alineamiento**

Nos señala distintos puntos de vista y ambientes en las compañías, relacionado a la cultura organizacional, lo cual brindan una perspectiva y un ambiente para las empresas y es así como generan confianza, generando el reconocimiento que dan méritos, destacables a los trabajadores, los cuales, no están solo brindar trabajos a individuos, sino más bien inducen a una cultura de confianza, de manera espiritual, que se adaptan para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Indicador:**

1. La aceptación al trabajo, se amolda a la nueva labor encomendada, conducta en el centro de trabajo, es un área de indagación que inmiscuye a las personas, equipos y conformación las cuales poseen el comportamiento internamente en la empresa.

**b. Compromiso organizacional**

Es donde las personas a través de un método de estudio, muestran un impacto sobre cúmulos y sostienen comportamientos estructurados, los cuales son manifestados internamente en la institución, con la finalidad de mapear y avanzar la eficiencia en organizaciones.

**Indicadores:**

1. Cumplimiento de los propósitos, cada persona tiende a acoplarse a las metas de la compañía.
2. Motivación laboral, los colaboradores que se hallan dentro de la empresa siempre deben estar vinculados a ella, con el fin de avalar el mejor rendimiento, y poder lograr sus fines empresariales.
3. Capacitación al personal, por medio de esta actividad se busca impulsar las mejores actitudes, raciocinios y destrezas del trabajador, ya que así responde a los requerimientos de esta.

**c. Liderazgo de equipo**

Se contempla las diferentes comunicaciones que hay tanto en grupo como culturas las cuales preservan un gran resultado, fundamentado en la persona lo cual ocasiona una alta rotación de colaboradores. Las personas con sobrepeso pueden sostener su vida a un nivel excelente, siempre que conciban valores importantes y tengan un mayor grado de compromiso con sus respectivos valores



### **Indicadores:**

1. Trabaja de acuerdo su reglamento, acata lo determinado en las reglas éticas de la compañía.
2. Consenso de opiniones, participa en reuniones de clima laboral.
3. Resistencia al cambio, muchas veces el personal se cierra a los cambios de la compañía y se quedan en su zona de confort.

#### **d. Premio y reconocimiento**

Este es el nivel de actitud de los trabajadores, son muchas las razones de la no constancia relacionadas con el nombre del empleado que pueden estar relacionadas con el nombre. Por tanto, los trabajadores altamente satisfechos se encuentran en una determinada posición y mantienen una actitud positiva hacia el trabajo, mientras que los trabajadores insatisfechos con el trabajo mantienen una actitud negativa.

### **Indicadores:**

1. Satisfacción del trabajador, es aquel grado de conformidad del trabajador, con respecto a su entorno y condiciones de trabajo.
2. Beneficios de la empresa, son aquellos incentivos, que recibe el trabajador, por sobresalir en su trabajo.

#### **e. Compromiso del trabajador**

Se considera, como aquel vínculo de correctas prácticas laborales, que garantiza, el compromiso y la satisfacción, del trabajo con la institución. Por lo que es lógico, que los trabajadores identificados, suelen generar eficientes resultados, en su puesto de trabajo, de manera constante. (Gonzales, 2020, párr. 5).

La organización, establece cantidades considerables, por motivos de salud, por lo cual los trabajadores logran estimularse, que inducen a los mismos, a asistir a sus actividades, de manera satisfecha.

### **Indicadores:**

1. Compromiso laboral, es la decisión personal que va más allá, de que se cumpla la obligación laboral que tiene.
2. Permanencia en el trabajo, el trabajador permanece en el horario acordado en la empresa, o realiza horas extras.

#### **1.3.2. Productividad**

Con la distribución de las actividades laborales, la productividad aumenta. También se considera productividad a la capacidad de producir una determinada cantidad de bienes utilizando los recursos provistos, enfatizando que si se asigna el trabajo a varios expertos que desempeñan funciones designadas, la productividad será mayor (Hernández, 2019, párrafo 4).

Como indicador del correcto uso de los recursos reflejado en la producción de bienes y servicios, se considera la división de los recursos utilizados y los productos obtenidos. (Martínez, 2017, p. 48).

La productividad, se refleja en el uso correcto de los recursos, ya sea de bienes o servicios, de los recursos humanos, de las áreas más importantes (Martínez, 2017, p.48).

**1.3.2.1. Importancia de la productividad.** Permite reducir los costos e incrementar la rentabilidad de las inversiones. Con lo que se refiere a la productividad, se considera los factores totales, de la producción, como es de los insumos y mano de obra (Benítez, 2019, p.26).

En la mejora de la productividad, se toma como base la productividad de los individuos, por lo cual se ve reflejado en la tasa de empleo, las tasas salariales, la estabilidad del trabajo, la satisfacción en el trabajo o a la misma empleabilidad en diferentes puestos de trabajo (Barboza & Cañarte, 2019, p.42).

**1.3.2.2. Beneficios de la productividad.** Es muy útil, puede evaluar el desempeño de entrenamientos, máquinas, equipos de trabajo y recursos humanos que se deben considerar, porque la productividad está determinada por herramientas avanzadas. Producción y diversas formas de progreso.

**1.3.2.3. Dimensiones de la productividad.** Lama (2019), agrupa la productividad en 4 dimensiones:

**a. Eficacia**

Comprende los valores, los resultados previstos y los propósitos que se esperan, y/o las programaciones, que considera una proporción de criterios, sobre los estilos más eficientes, que permita un resultado de mejora, en donde el precio, no carece de valor, por tanto se designan como eficacia.

**Indicadores:**

1. Cumplimiento de objetivos, es la finalidad de cumplir para la que se disponen medios determinados.
2. Culminación de sus trabajos, es la manera que cumple lo encomendado en su labor diaria.

**b. Eficiencia**

Se refiere al método correcto de utilizar las materias primas disponibles para consumir recursos para el desarrollo de servicios o productos. También se relaciona con el total de recursos (como los ingresos) y la muestra obtenida, la principal capacidad de las instituciones que buscan alcanzar metas

La eficiencia se relaciona con los recursos obtenidos para alcanzar metas y resolver obstáculos y dificultades, el resultado es la reducción de gastos, el logro de las metas esperadas y la realización de un seminario para colaboradores.

**Indicador:**

1. Cumplimiento de las metas, es el logro anhelado ya sea por un colaborador o un determinado sistema, por medio de lo que se programe y un compromiso.

**c. Capacitación laboral**

Es todo proceso por el que se logran, se modernizan y desenvuelven conocimientos, destrezas y conductas para un adecuado rendimiento de una labor encomendada o dicho conjunto de ellas.

**Indicadores:**

1. Nivel de desempeño en su labor, se utiliza para medir el desenvolvimiento de un colaborador ya sea dentro del entorno laboral o estudiantil, el cual se refiere al grado que logra alcanzar lo acordado.
2. Actitud laboral, es el entusiasmo con el que realizas una labor encomendada.

**d. Procesos administrativos**

En las empresas se emplea este instrumento, con el cual se alcanza los fines y complace sus necesidades lucrativas y sociales. Las organizaciones tienen más posibilidades de alcanzar sus objetivos si los jefes o encargados de la empresa tienen una labor eficiente y una administración eficaz. (Yalli, 2018).

**Indicadores:**

1. Procedimiento, se adapta a los procesos determinados en la compañía.
2. Autorizaciones, lo cual se da la realización de trabajo y ejecución de distintas operaciones a través de los coordinadores.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿Cuál es la incidencia de la cultura organizacional en la productividad de Mibanco – Agencia Lambayeque – 2020?

### **1.4.2. Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de la cultura organizacional de Mibanco Agencia Lambayeque - 2020?

¿Cuál es el nivel de la productividad de Mibanco Agencia Lambayeque – 2020?

¿Las estrategias planteadas lograran incrementar el nivel de productividad a través de la Cultura Organizacional de Mibanco Agencia Lambayeque - 2020?

## **1.5. Justificación e importancia del estudio**

Debido a la mala gestión de la cultura organizacional, la encuesta destacó niveles desfavorables y reducción de productividad, lo cual será muy importante, generalmente se pudo indicar que hay algunos trabajadores con muchos años de experiencia en la organización. Con el mismo entusiasmo, la investigación determinó el impacto de la cultura organizacional en la productividad.

Los resultados de la encuesta fueron importantes porque se presentó a la gerencia de la agencia, entendiendo hasta qué punto la cultura organizacional afecta la productividad de sus empleados y qué medidas se deben tomar para mejorar los indicadores.

### **1.5.1. Justificación teórica**

Esta investigación tuvo respaldo teórico de autores que ayudaron a lograr el objetivo, pues se deben considerar puntos importantes para poder incrementar los niveles de cultura organizacional y productividad en Mibanco – Agencia Lambayeque.

### **1.5.2. Justificación metodológica**

Se propuso una encuesta utilizando métodos descriptivos, que se aplicó a los trabajadores de la agencia Mibanco. Esta investigación fue de gran ayuda para futuras investigaciones.

### **1.5.3 Justificación social**

La investigación tuvo como objetivo estudiar los problemas actuales que afectan a la agencia, para dar soluciones fue necesario proponer una cultura organizacional que mejore la relación interpersonal dentro de la organización

## **1.6. Hipótesis**

$H_0$  = La cultura organizacional no incide significativamente en la productividad de Mibanco – Agencia Lambayeque – 2020

$H_1$  = La cultura organizacional si incide significativamente en la productividad de Mibanco – Agencia Lambayeque – 2020

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la incidencia de la cultura organizacional en la productividad de Mibanco - Agencia Lambayeque - 2020.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Analizar el nivel de cultura organizacional de Mibanco - Agencia Lambayeque - 2020.

Diagnosticar el nivel de productividad de Mibanco - Agencia Lambayeque - 2020.

Proponer estrategias que permitan incrementar el nivel de productividad mejorando la cultura organizacional en Mibanco – Agencia Lambayeque - 2020.

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### 2.1.1 *Tipo de investigación*

Según Hernández (2014), la investigación descriptiva ilustra las características y perfiles de personas. En el estudio se describieron la cultura organizacional y las características de la productividad de Mibanco Agencia Lambayeque.

Según Hernández (2014) afirma que un estudio correlacional, es cuando dos variables se relacionan. Se determinó la relación de las variables y el nivel de incidencia.

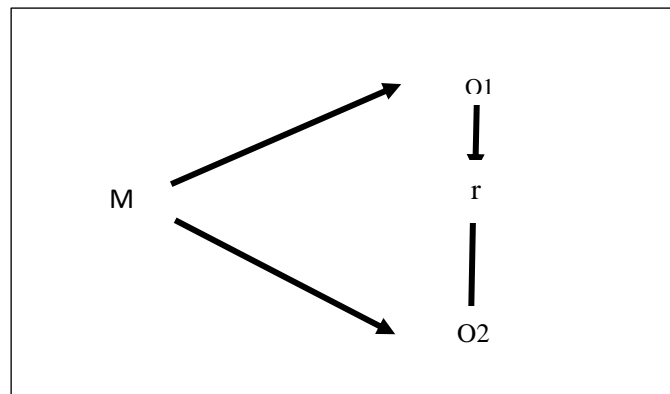
Según Hernández (2017), la investigación que utiliza métodos cuantitativos es secuencial y demostrativa. Utiliza la recopilación y el análisis de datos para responder preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas. En la investigación, se utilizaron herramientas de recopilación de datos, como cuestionarios, para probar la hipótesis.

#### 2.1.2 *Diseño de investigación*

No experimental: Se desarrolló la investigación y no se manipuló las variables de investigación. Puede basarse en observaciones de fenómenos naturales y luego en análisis. (Sampieri, 2014).

El corte transversal lo conceptualiza como un estudio observacional, que analiza datos variables analizados durante un período de tiempo y se refiere a población (Sampieri, 2014). La investigación se dio en un determinado de tiempo.

## Esquema de diseño



En donde:

M: 55 trabajadores

O1. Cultura organizacional

O2. La productividad

r= relación

## 2.2 Población y muestra

### 2.2.1 Población

Estuvo conformada por 55 trabajadores de la agencia MIBANCO en Lambayeque.

### 2.2.2 Muestra

La muestra por ser menor a 100, estuvo conformada por 55 trabajadores de la agencia MIBANCO en Lambayeque.

### 2.2.3 Muestreo

Probabilístico: Todos los miembros de la población tuvieron la posibilidad de participar.



## **2.3 Variables y operacionalización**

### **2.3.1 Variable independiente: Cultura Organizacional**

#### **Definición conceptual**

Para Cújar, Ramos, Hernández y López (2017), agrupa percepciones, actitudes, creencias y valores de los colaboradores en las organizaciones.

#### **Definición operacional**

Para Cújar, Ramos, Hernández y López (2017), se operacionaliza en 5 dimensiones:

- a. Alineamiento
- b. Compromiso Organizacional
- c. Liderazgo de equipo
- d. Premio y reconocimiento
- e. Compromiso del trabajador

### **2.3.2 Variable dependiente: Productividad**

#### **Definición conceptual**

Para Lama (2019), es la cantidad de productos obtenidos en el sistema de producción y los recursos utilizados para obtener dicha producción

#### **Definición operacional**

Para Lama (2019), se operacionaliza en 4 dimensiones:

- a. Eficacia
- b. Eficiencia
- c. Capacitación laboral
- d. Procesos administrativos

**Tabla 1**  
**Operacionalización de la variable Cultura organizacional**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable independiente. Cultura organizacional	Alineamiento	Aceptación al trabajo	1. ¿Usted considera que su trabajo, se rige a las estrategias establecidas por la agencia? 2. ¿Usted considera que un adecuado comportamiento, facilita la mejora de la productividad? 3. ¿Usted considera, que sus compañeros se encuentran motivados en el desarrollo de sus actividades?
		Cumplimientos de los objetivos	4. ¿Usted considera, que su desarrollo profesional es productivo?
		Compromiso organizacional	Motivación laboral
	Capacitación al personal		7. ¿Usted mantiene una buena comunicación con su jefe inmediato?
	Liderazgo de equipo	Trabaja de acuerdo a su reglamento	8. ¿Usted conoce los procedimientos institucionales de la agencia?
		Consenso de opiniones	9. ¿Usted considera, que sus superiores, respeta las opiniones de todos los integrantes del equipo?
	Premio y reconocimiento	Satisfacción del trabajador	10. ¿Usted considera que sus compañeros, se sienten satisfechos con su trabajo? 11. ¿Usted considera, que los incentivos, que le otorga la agencia, es un factor favorable para la mejora de la productividad?
		Beneficios de la empresa	12. ¿Usted considera, que desarrolla un trabajo eficiente? 13. ¿Usted considera, que se encuentra identificado con las metas establecidas de la agencia?
			Compromiso laboral
	Compromiso del trabajador	Permanencia en trabajo	15. ¿Usted mantiene respeto hacia sus compañeros de trabajo? 16. ¿Usted considera, que las opiniones se expresan con deseos de superación? 17. Usted considera, que los superiores, ¿escuchan las opiniones de manera abierta y con respeto?

**Nota:** Elaborado por las investigadoras

**Tabla 2**

**Operacionalización de la variable Productividad**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
Variable dependiente : Productividad	Eficacia	Cumplimiento de objetivos	18. ¿Usted considera, que, al interior de la agencia, se sigue un adecuado orden en los procedimientos?	Encuesta/cuestionario
			19. ¿Usted considera, que, cumpliendo con todas las actividades encomendadas, garantiza el compromiso laboral hacia la agencia?	
	Eficiencia	Cumplimiento de las metas	20. ¿Usted considera, que la inducción a las labores, permite la eficiencia en la agencia?	
			21. ¿Usted considera, que es un personal competitivo?	
	Capacitación laboral	Actitud laboral	22. ¿Usted considera, que es adecuada la actitud de sus compañeros?	
			23. ¿Usted considera, que su dedicación al desarrollar sus actividades, es por compromiso a la agencia?	
			24. ¿Usted considera, que sus compañeros se sienten motivados para emprender nuevos proyectos laborales?	
	Procesos administrativos	Toma la iniciativa	25. ¿Usted presenta disposición para nuevas actitudes con el fin de mejorar la productividad?	
			26. ¿Usted considera que implementando nuevas herramientas de trabajo, garantiza el incremento del nivel de productividad?	
		Procedimientos	27. ¿Usted considera que los procedimientos se mantienen actualizados?	
28. ¿Considera usted que las autorizaciones de las jefaturas, se alinean a las estrategias institucionales de la agencia?				
		29. ¿Usted considera que reduciendo los accesos restringidos en la agencia, garantiza la mejora de la productividad?		

**Nota:** Elaborado por las investigadoras

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica**

Se utilizó una encuesta, la cual fue vista como un proceso para explorar la problemática de los trabajadores de la agencia de Mibanco en Lambayeque con el fin de recopilar información para evaluar la situación actual.

### **2.4.2 Instrumento de recolección de datos**

Se especificó 29 preguntas en un cuestionario, dirigidas a la muestra de investigación, el propósito fue recopilar información y luego analizar.

### **2.4.3 Validez**

Para revisar las preguntas identificadas en el cuestionario, se tomó en cuenta la opinión de tres expertos en la profesión, los cuales verificaron la investigación.

### **2.4.4 Confiabilidad**

Se determinó la confiabilidad a través del alfa de cronbach, que permitió conocer la correlación entre los ítems.

## **2.5 Procedimientos de análisis de datos**

Se desarrolló mediante programas cuantitativos y herramientas como Microsoft Excel y el software estadístico SPSS 25.

## 2.6 Criterios éticos

**Tabla 3**  
**Criterios éticos**

CRITERIOS	CARACTERISTICAS ETICAS DEL CRITERIO
Consentimiento informado	Las personas que participan en la investigación acuerdan estar informadas y aceptan sus responsabilidades.
Confidencialidad	Se le informará a la empresa que se asegurará y protegerá la información recolectada.
Observación Participante	Los investigadores actúan con criterio en el proceso de asumir la responsabilidad de la recopilación de datos.

**Nota:** Elaborado en base a Noreña, A; Alcaraz; N; Rojas, J y Rebolledo, D. (2012)

## 2.7 Criterios de rigor científico

Guba y Lincoln (1981) se menciona los siguientes criterios:

### a. Consistencia

La consistencia entre la pregunta se dió en relación al objeto, propósito, diseño, técnica y herramienta de recolección de datos (Cuba y Lincoln, 1981, p. 85).

### b. Neutralidad

El investigar se comporta de manera imparcial, con la finalidad de resguardar la data que se utilizó en los resultados. (Cuba y Lincoln, 1981, p.85).

### c. Aplicabilidad

Se consideró proporcionar a otros estudios, razón por la cual pudo ser usada y aplicada contribuyendo al conocimiento científico (Cuba y Lincoln, 1981, p.85).

### d. Consistencia

Se basó el uso de instrumentos que se usaron en la misma forma y en las mismas circunstancias. (Cuba y Lincoln, 1981, p.85)

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados en tablas y figuras

##### Objetivo general

Determinar la incidencia de la cultura organizacional en la productividad de Mibanco - Agencia Lambayeque – 2020.

**Tabla 4**

**Nivel de incidencia de Cultura Organizacional en la productividad de Mibanco - Lambayeque – 2020**

Correlaciones		
	VI	VD
Correlación de Pearson	1	,313*
Sig. (bilateral)		,020
N	55	55
Correlación de Pearson	,313*	1
Sig. (bilateral)	,020	
N	55	55

**Nota:** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Se validó la incidencia de la cultura organizacional en la productividad a través del Coeficiente de Pearson, de acuerdo a los resultados de la tabla 3, se determinó un resultado de 0,313, en donde se determina que existe una relación positiva con un p valor < 0.05, entonces se asume que las variables Cultura Organizacional y Productividad están relacionadas significativamente por lo tanto se acepta H<sub>1</sub>: La cultura organizacional si incide significativamente en la productividad de Mibanco – Agencia Lambayeque - 2020.

## Objetivos específicos

1. Analizar el nivel de cultura organizacional de Mibanco- Agencia Lambayeque - 2020.

**Tabla 5**

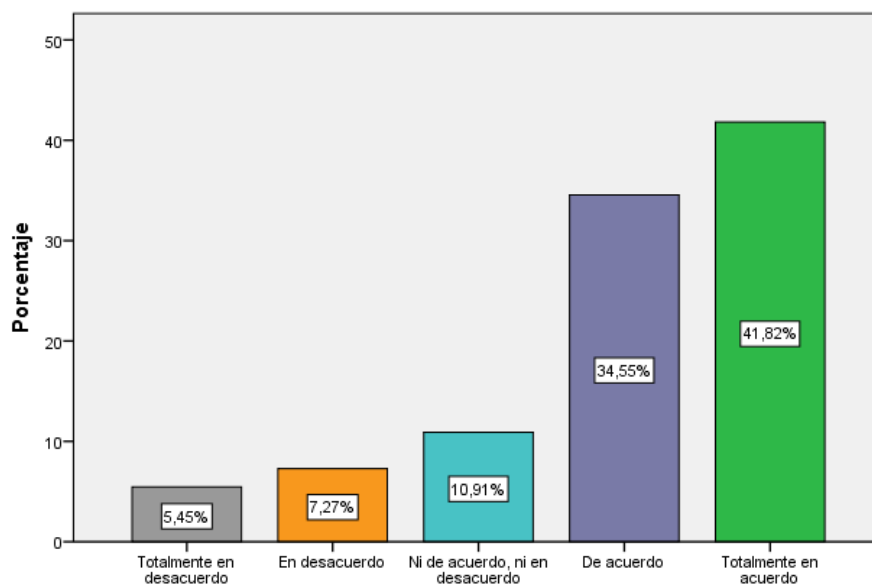
**¿Usted considera que su trabajo se rige a las estrategias establecidas por la agencia?**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	5,5
En desacuerdo	4	7,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	10,9
De acuerdo	19	34,5
Totalmente en acuerdo	23	41,8
Total	55	100,0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 1

¿Usted considera que su trabajo se rige a las estrategias establecidas por la agencia?



**Nota:** De los 55 colaboradores, el 41.8 % respondió que están totalmente en acuerdo, 34.55 % que están de acuerdo, 10.91 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 7.27 % están en desacuerdo y un 5.45 % están totalmente en desacuerdo. Se puede determinar que el 76,4 % de los colaboradores consideran

que su trabajo se rige a las estrategias establecidas por Mibanco. Obtenido de la Tabla 5.

**Tabla 6**

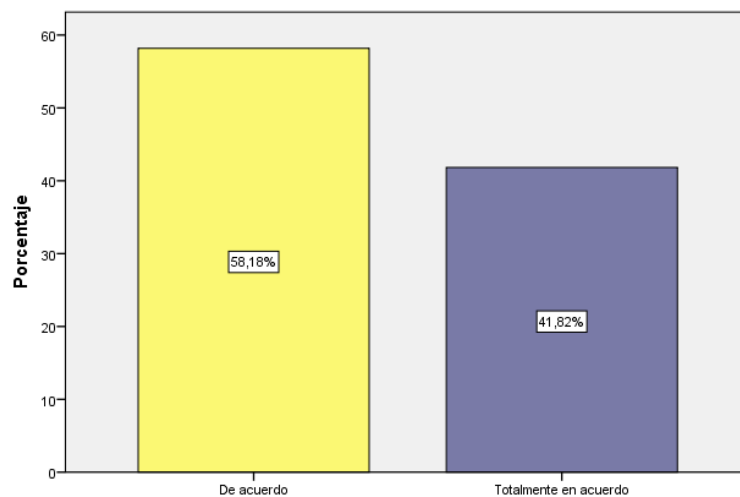
**¿Usted considera que un adecuado comportamiento facilita la mejora de la productividad?**

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	32	58,2
Totalmente en acuerdo	23	41,8
Total	55	100,0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 2

¿Usted considera que un adecuado comportamiento facilita la mejora de la productividad?



**Nota:** El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 58.18 % respondió que están de acuerdo, mientras que el 41,82 % están totalmente en acuerdo, frente a esto se puede determinar que el 100% de los colaboradores consideran que el comportamiento facilita la mejora de la productividad. Obtenido de la Tabla 6.



**Tabla 7**

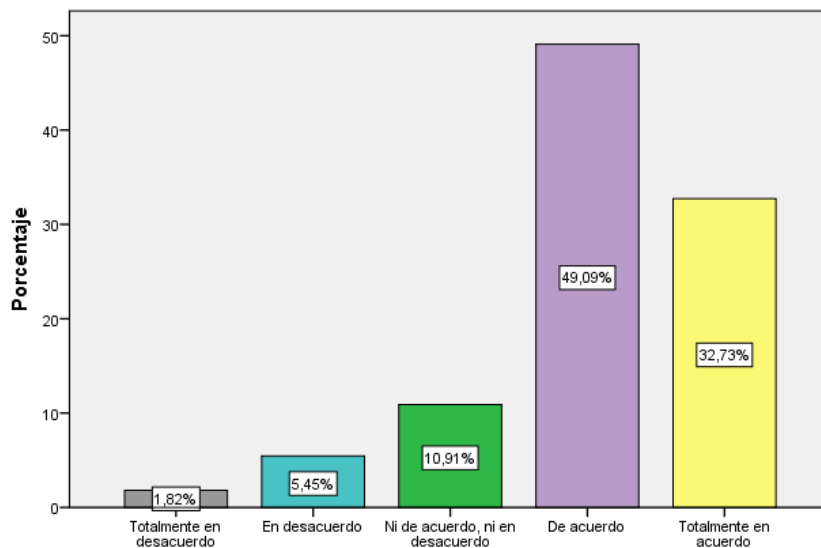
**¿Usted considera que sus compañeros se encuentran motivados en el desarrollo de sus actividades?**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1,8
En desacuerdo	3	5,5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	10,9
De acuerdo	27	49,1
Totalmente en acuerdo	18	32,7
Total	55	100,0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 3

¿Usted considera que sus compañeros se encuentran motivados en el desarrollo de sus actividades?



**Nota:** El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 49.09 % respondió que están de acuerdo, 32.73 % es totalmente en acuerdo, 10.91% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5.45% están en desacuerdo y un 1.82% están totalmente en desacuerdo, frente a esto se puede determinar que el 81.8% de los colaboradores opinan que sus compañeros se encuentran motivados con el desarrollo de sus actividades. Obtenido de la Tabla 7.

**Tabla 8**

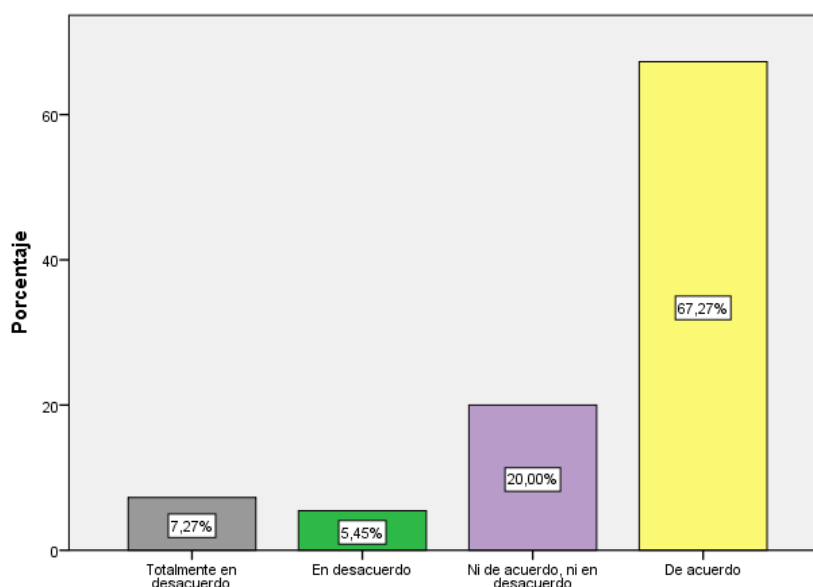
**¿Usted considera que su desarrollo profesional es productivo?**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	7,3
En desacuerdo	3	5,5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	20,0
De acuerdo	37	67,3
Total	55	100,0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 4

¿Usted considera que su desarrollo profesional es productivo?



**Nota:** El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 67.27 % respondió que están de acuerdo, el 20 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.45 % están en desacuerdo y el 7.27 % están totalmente en desacuerdo, frente a esto se puede determinar que el 67.27 % de los colaboradores consideran que su desarrollo profesional es productivo. Obtenido de la Tabla 8.

**Tabla 9**

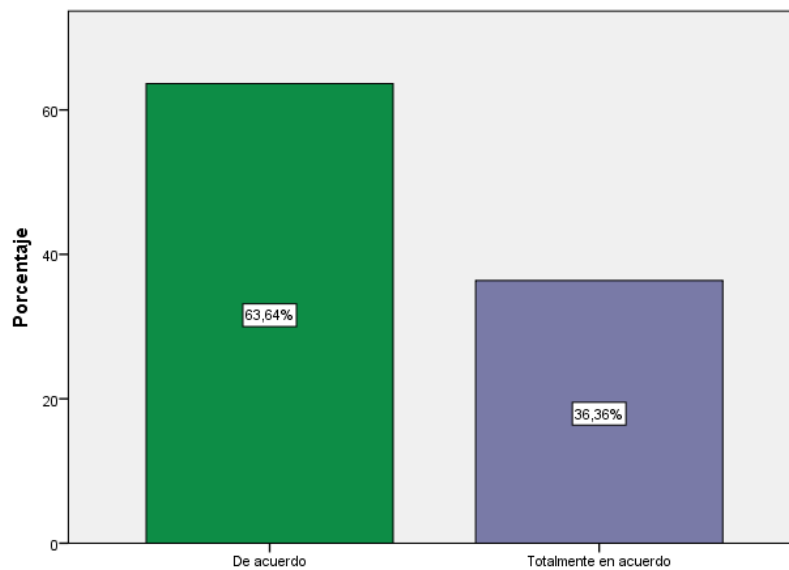
**¿Usted realiza una autoevaluación de su desarrollo personal?**

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	35	63,6
Totalmente en acuerdo	20	36,4
Total	55	100,0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 5

¿Usted realiza una autoevaluación de su desarrollo personal?



**Nota:** El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 63.64 % respondió que están de acuerdo, mientras que el 36.36 % están totalmente de acuerdo, frente a esto se puede determinar que el 100% de los colaboradores realizan una autoevaluación de su desarrollo. Obtenido de la Tabla 9.

**Tabla 10**

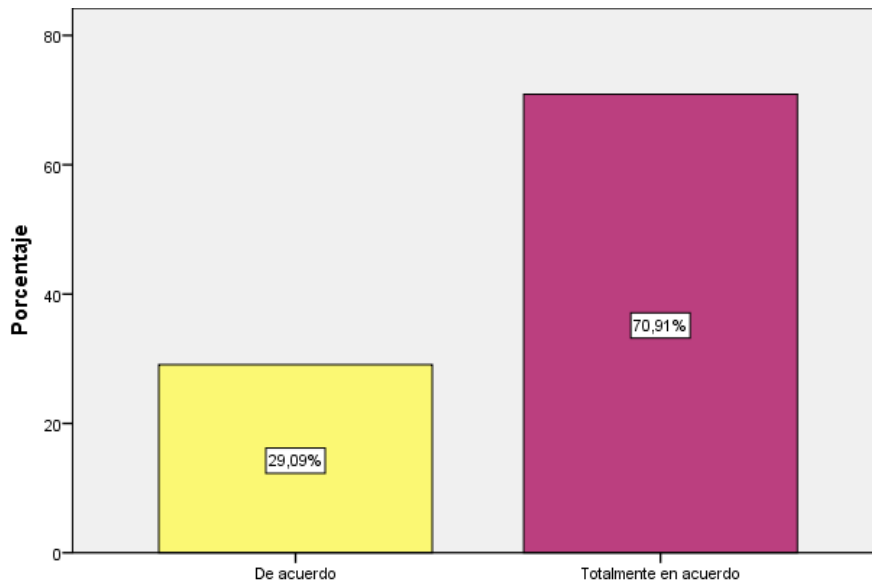
**¿Usted considera que las capacitaciones permiten la mejora de la productividad?**

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	16	29,1
Totalmente en acuerdo	39	70,9
Total	55	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 6

¿Usted considera que las capacitaciones permiten la mejora de la productividad?



**Nota:** El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 70.91 % respondió que están totalmente de acuerdo, mientras que el 29.09 % están de acuerdo, frente a esto se puede determinar que el 100% de los colaboradores consideran que las capacitaciones permiten la mejora de la productividad. Obtenido de la Tabla 10.

**Tabla 11**

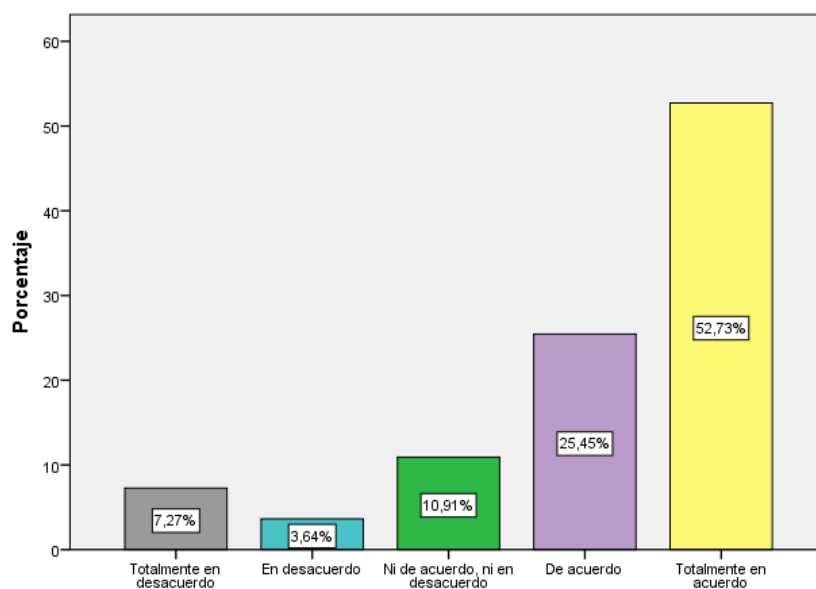
**¿Usted mantiene una buena comunicación con su jefe inmediato?**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	7,3
En desacuerdo	2	3,6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	10,9
De acuerdo	14	25,5
Totalmente en acuerdo	29	52,7
Total	55	100,0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 7

¿Usted mantiene una buena comunicación con su jefe inmediato?



**Nota:** El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 52.73 % respondió que están totalmente en acuerdo, 25.45 % están de acuerdo, 10.91% no están de acuerdo ni en desacuerdo, 7.27% están totalmente en desacuerdo y el 3.64% están en desacuerdo, frente a esto se puede determinar que el 78.18 % de los colaboradores mantienen una buena comunicación con su jefe inmediato. Obtenido de la Tabla 11.

**Tabla 12**

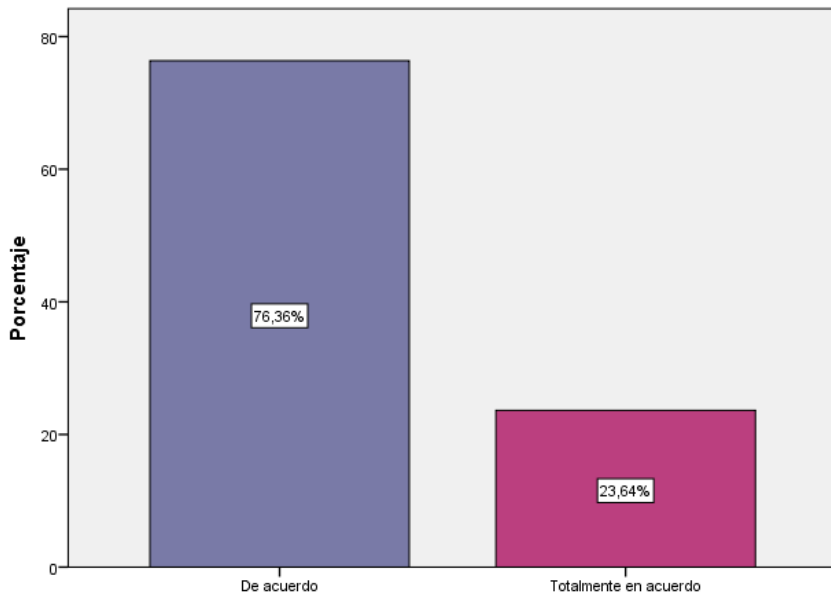
**¿Usted conoce los procedimientos institucionales de la agencia?**

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	42	76,4
Totalmente en acuerdo	13	23,6
Total	55	100,0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 8

¿Usted conoce los procedimientos institucionales de la agencia?



**Nota:** El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 76.36 % respondió que están de acuerdo, mientras que el 23.64 % están totalmente de acuerdo, frente a esto se puede determinar que el 100% de los colaboradores conocen los procedimientos institucionales de la agencia. Obtenido de la Tabla 12.

**Tabla 13**

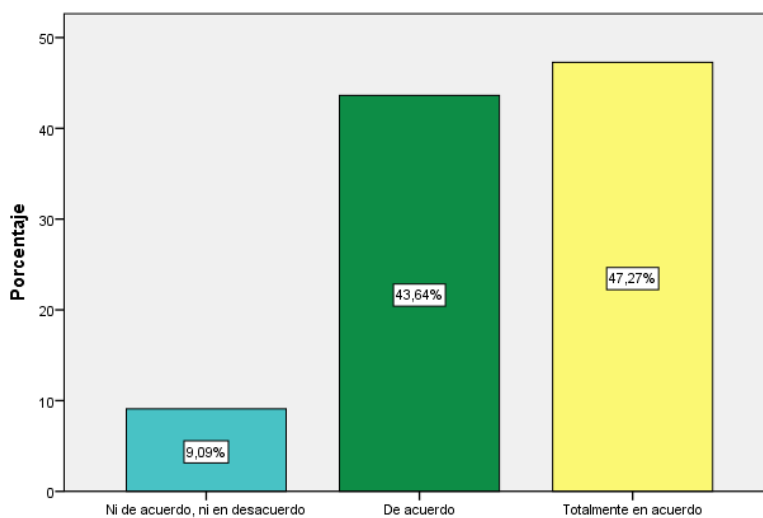
**¿Usted considera que sus superiores respetan las opiniones de todos los integrantes del equipo?**

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	9,1
De acuerdo	24	43,6
Totalmente en acuerdo	26	47,3
Total	55	100,0

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 9**

**¿Usted considera, que sus superiores respetan las opiniones de todos los integrantes del equipo?**



**Nota:** El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 47.27 % respondió que están totalmente de acuerdo, mientras que el 43,65 % están de acuerdo y el 9.09% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, frente a esto se puede determinar que el 90.91% de los colaboradores consideran que sus superiores respetan las opiniones de todos los integrantes del equipo. Obtenido de la Tabla 13.

**Tabla 14**

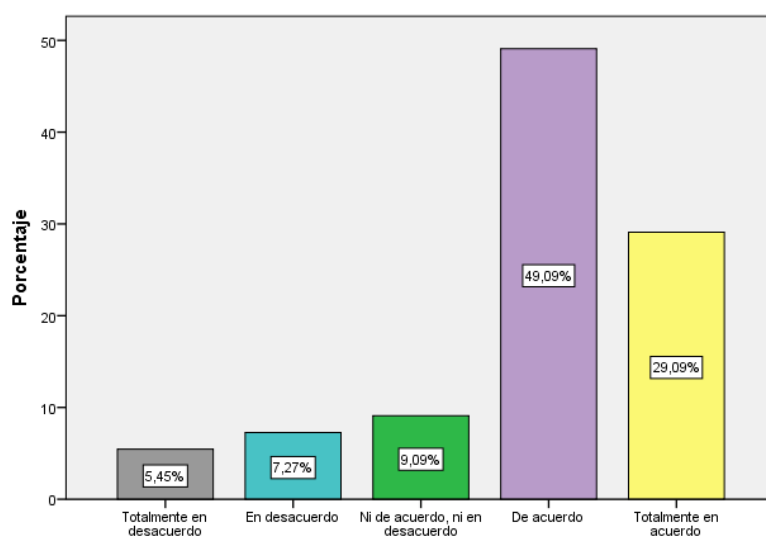
**¿Usted considera que sus compañeros se sienten satisfechos con su trabajo?**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	5,5
En desacuerdo	4	7,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	9,1
De acuerdo	27	49,1
Totalmente en acuerdo	16	29,1
Total	55	100,0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 10

¿Usted considera que sus compañeros se sienten satisfechos con su trabajo?



**Nota:** El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 49.09 % respondió que están de acuerdo, 29.09 % están totalmente en acuerdo, el 9.09 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 7.27 % están en desacuerdo y un 5.45 % están totalmente en desacuerdo, frente a esto se puede determinar que el 78.2 % de los colaboradores consideran que sus compañeros se encuentran satisfechos. Obtenido de la Tabla 14.



**Tabla 15**

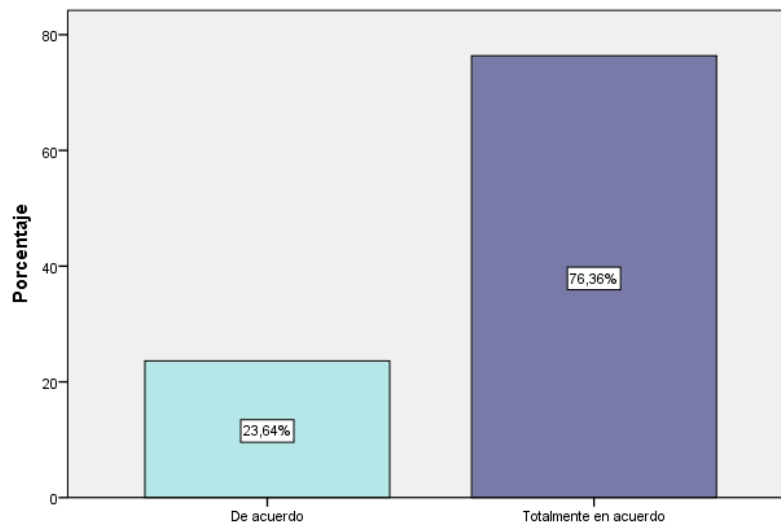
**¿Usted considera que los incentivos que le otorga la agencia es un factor favorable para la mejora de la productividad?**

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	13	23,6
Totalmente en acuerdo	42	76,4
Total	55	100,0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 11

¿Usted considera que los incentivos que le otorga la agencia es un factor favorable para la mejora de la productividad?



**Nota:** El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 76.36 % respondió que están totalmente en acuerdo, mientras que el 23.64 % están de acuerdo, frente a esto se puede determinar que el 100 % de los colaboradores consideran que los incentivos son un factor favorable para la mejora de la productividad. Obtenido de la Tabla 15.

**Tabla 16**

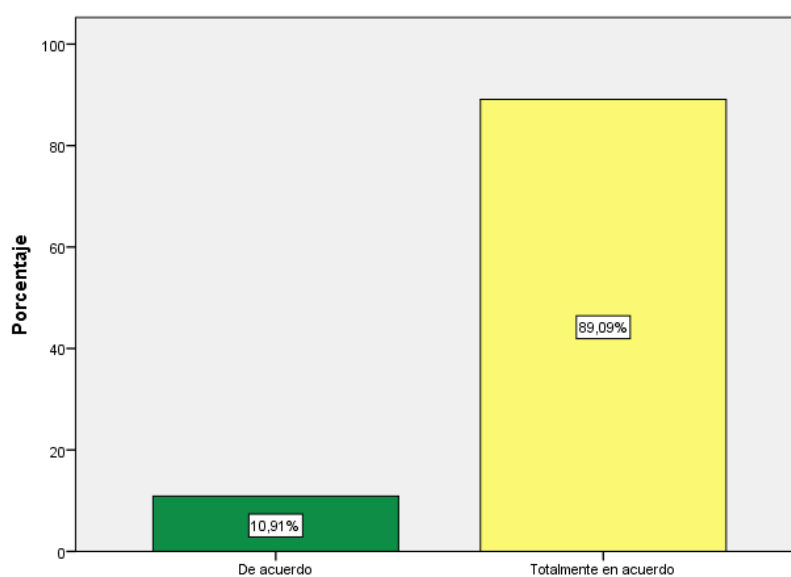
**¿Usted considera que desarrolla un trabajo eficiente?**

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	6	10,9
Totalmente en acuerdo	49	89,1
Total	55	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 12

¿Usted considera que desarrolla un trabajo eficiente?



El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 89.09 % respondió que están totalmente en acuerdo, mientras que el 10.91 % están de acuerdo, frente a esto se puede determinar que el 100% de los colaboradores consideran que desarrollan un trabajo eficiente. Obtenido de la Tabla 16.

**Tabla 17**

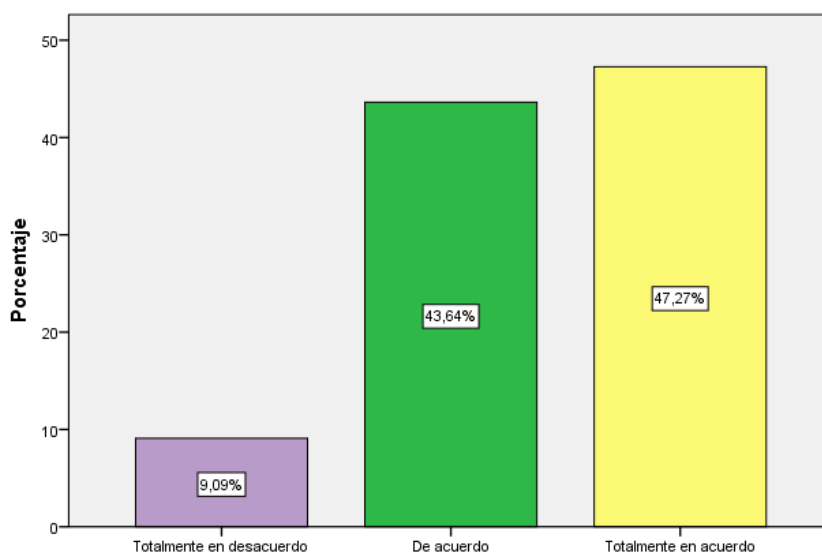
**¿Usted considera que se encuentra identificado con las metas establecidas de la agencia?**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	9,1
De acuerdo	24	43,6
Totalmente en acuerdo	26	47,3
Total	55	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 13

¿Usted considera que se encuentra identificado con las metas establecidas de la agencia?



**Nota:** El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 47.27 % respondió que están totalmente en acuerdo, 43.64 % están de acuerdo y un 9.09% están totalmente en desacuerdo, frente a esto se puede determinar que el 90.91 % de los colaboradores consideran que se encuentran identificados con las metas establecidas por la agencia. Obtenido de la Tabla 17.

**Tabla 18**

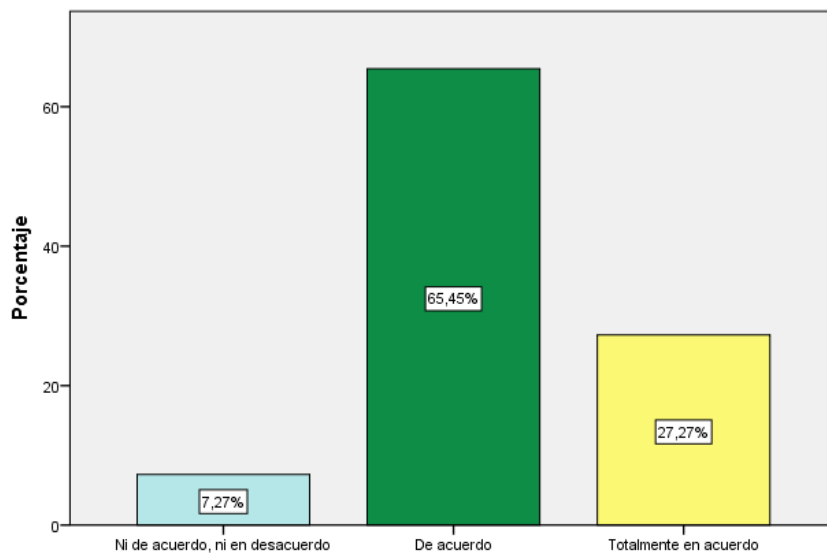
**¿Usted considera que el incumplimiento de las actividades conlleva a una baja productividad?**

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	7,3
De acuerdo	36	65,5
Totalmente en acuerdo	15	27,3
Total	55	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 14

¿Usted considera que el incumplimiento de las actividades conlleva a una baja productividad?



**Nota:** El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 65.45 % respondió que están de acuerdo, mientras que el 27.27 % están totalmente en acuerdo y un 7.27 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, frente a esto se puede determinar que el 92.72 % de los colaboradores consideran que el incumplimiento de las actividades conlleva una baja productividad. Obtenido de la Tabla 18.

**Tabla 19**

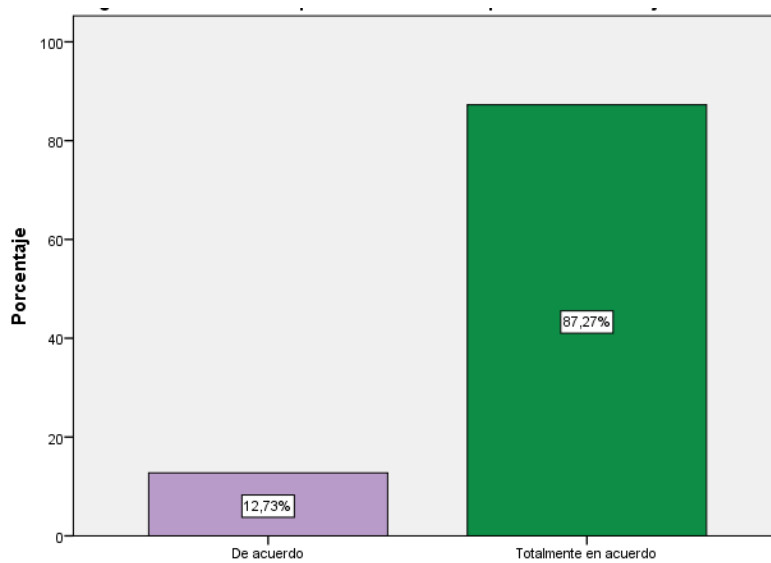
**¿Usted mantiene respeto hacia sus compañeros de trabajo?**

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	7	12,7
Totalmente en acuerdo	48	87,3
Total	55	100,0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 15

¿Usted mantiene respeto hacia sus compañeros de trabajo?



**Nota:** El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 87.27 % respondió que están totalmente en acuerdo, mientras que el 12.73 % están de acuerdo, frente a esto se puede determinar que el 100 % de los colaboradores mantienen respeto hacia sus compañeros de trabajo. Obtenido de la Tabla 19.

**Tabla 20**

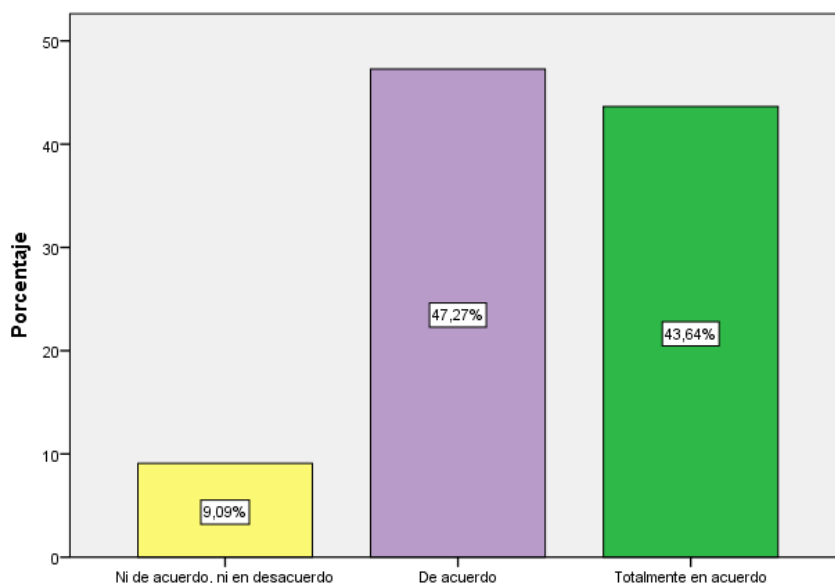
**¿Usted considera que las opiniones se expresan con deseos de superación?**

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	9,1
De acuerdo	26	47,3
Totalmente en acuerdo	24	43,6
Total	55	100,0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 16

¿Usted considera que las opiniones se expresan con deseos de superación?



**Nota:** El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 47.27 % respondió que están de acuerdo, el 43.64 % están totalmente en acuerdo y un 9.09 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, frente a esto se puede determinar que el 90.9 % de los colaboradores consideran que las opiniones se expresan con deseos de superación. Obtenido de la Tabla 20.

**Tabla 21**

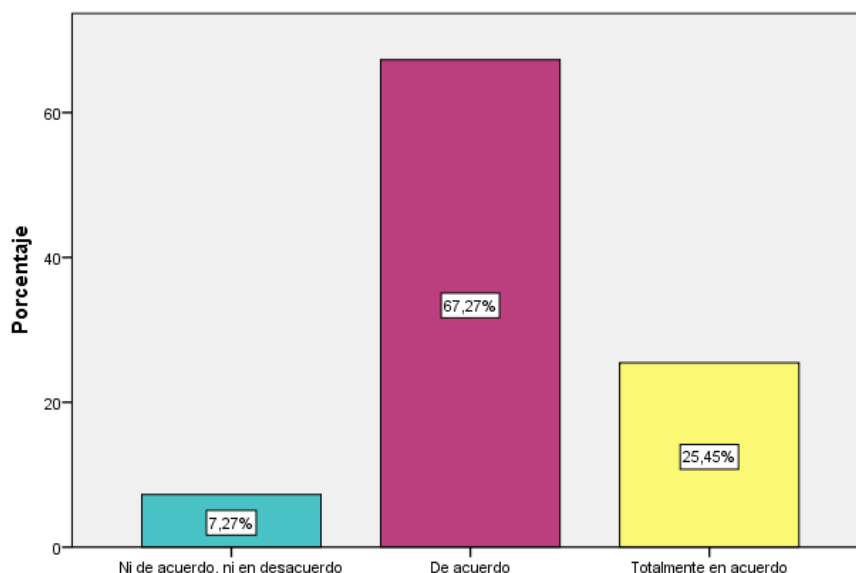
**¿Usted considera que los superiores escuchan las opiniones de manera abierta y con respeto?**

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	7,3
De acuerdo	37	67,3
Totalmente en acuerdo	14	25,5
Total	55	100,0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 17

¿Usted considera que los superiores escuchan las opiniones de manera abierta y con respeto?



**Nota:** El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 67.27 % respondió que están de acuerdo, el 25.45% están totalmente en acuerdo y un 7.27 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, frente a esto se puede determinar que el 92.7 % de los colaboradores consideran que los superiores escuchan las opiniones de manera abierta y con respeto. Obtenido de la Tabla 21.

**Tabla 22**

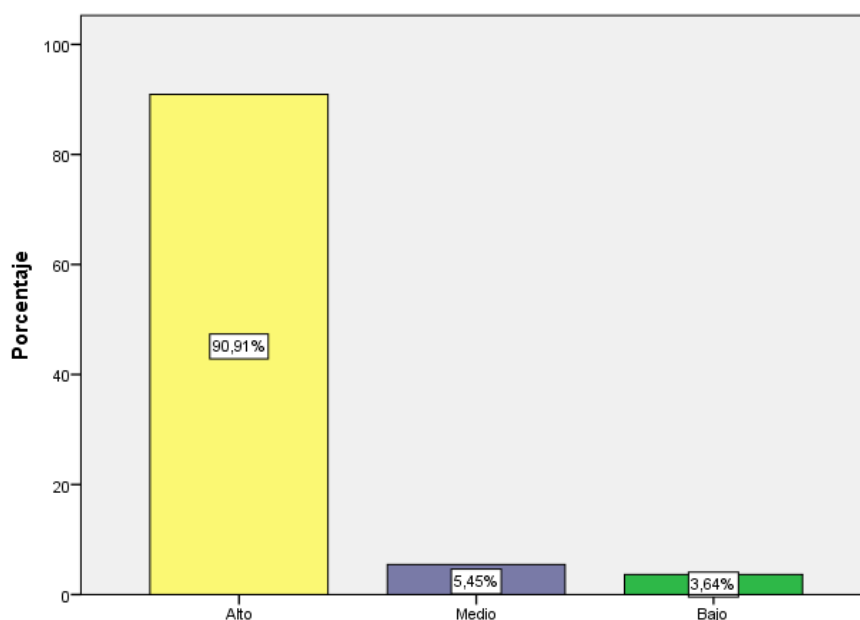
**Nivel de Cultura Organizacional en la empresa Mibanco – Lambayeque - 2020**

Cultura Organizacional	Alto		Medio		Bajo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Alineamiento	47.3	86	4	7.3	3.7	6.7	55	100
Compromiso organizacional	47.5	86.4	4.3	7.7	3.3	5.9	55	100
Liderazgo de equipo	52.5	95.5	2.5	4.6	0	0	55	100
Premio y reconocimiento	50.8	92.3	1.3	2.3	3	5.5	55	100
Compromiso del trabajador	51.8	94.1	3.3	5.9	0	0	55	100
<b>Cultura Organizacional</b>							<b>TOTAL</b>	
	F	%	F	%	F	%	F	%
	50	90.9	3	5.5	2	3.6	55	100

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 18**

**Nivel de Cultura Organizacional en la empresa Mibanco – Lambayeque - 2020**



**Nota:** El gráfico representa que, según los datos obtenidos de encuesta realizada a 55 colaboradores de la empresa Mibanco, se concluye que la empresa tiene un 90.91 % nivel alto en Cultura Organizacional, seguido de un 5.45 % nivel medio y un 3.64 % nivel bajo. Obtenido de la Tabla 22.



2. Diagnosticar el nivel de productividad de Mibanco - Agencia Lambayeque - 2020.

**Tabla 23**

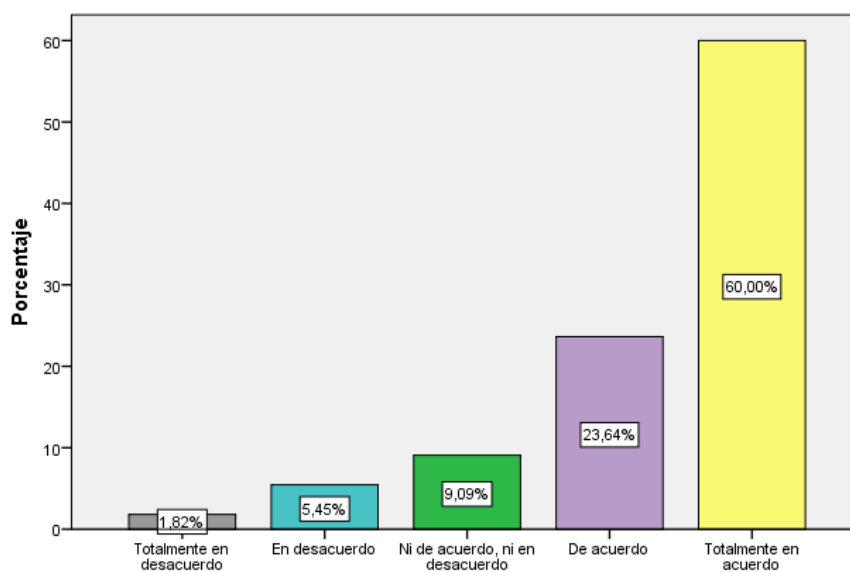
**¿Usted considera que en el interior de la agencia se sigue un adecuado orden en los procedimientos?**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1,8
En desacuerdo	3	5,5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	9,1
De acuerdo	13	23,6
Totalmente en acuerdo	33	60,0
Total	55	100,0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 19

¿Usted considera que en el interior de la agencia se sigue un adecuado orden en los procedimientos?



**Nota:** El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 60.00 % respondieron que están totalmente en acuerdo, el 23.64 % están de acuerdo, el 9.09 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.45 % están en desacuerdo y un 1.82 % están totalmente en desacuerdo, frente a esto se puede determinar que el 83.6 % de los colaboradores consideran que, al interior de la agencia, se sigue un adecuado orden en los procedimientos. Obtenido de la Tabla 23

**Tabla 24**

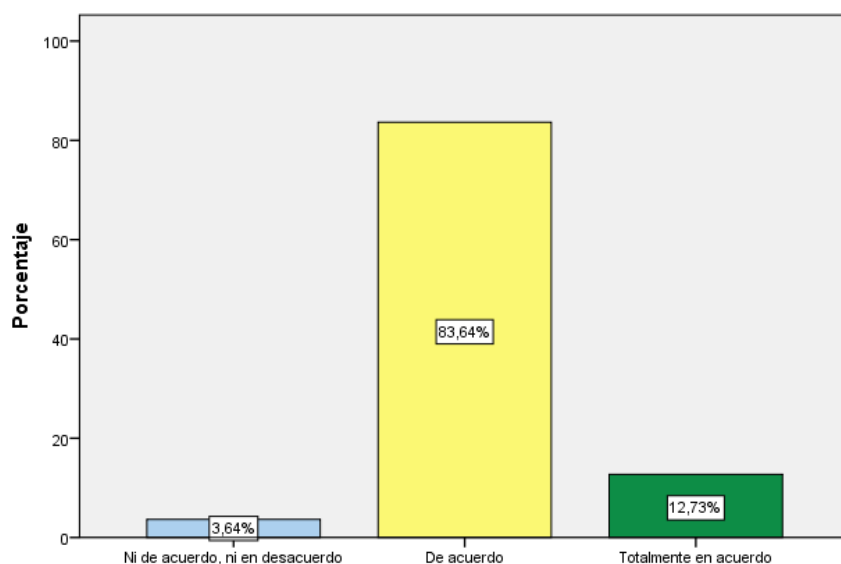
**¿Usted considera que, cumpliendo con todas las actividades encomendadas, garantiza el compromiso laboral hacia la agencia?**

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	3,6
De acuerdo	46	83,6
Totalmente en acuerdo	7	12,7
Total	55	100,0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 20

¿Usted considera que, cumpliendo con todas las actividades encomendadas, garantiza el compromiso laboral hacia la agencia?



**Nota:** El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 83.64 % respondió que están de acuerdo, el 12.73 % están totalmente en acuerdo y un 3.64% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, frente a esto se puede determinar que el 96.4 % de los colaboradores consideran que, cumpliendo con todas las actividades encomendadas, garantiza el compromiso laboral hacia la agencia. Obtenido de la Tabla 24.

**Tabla 25**

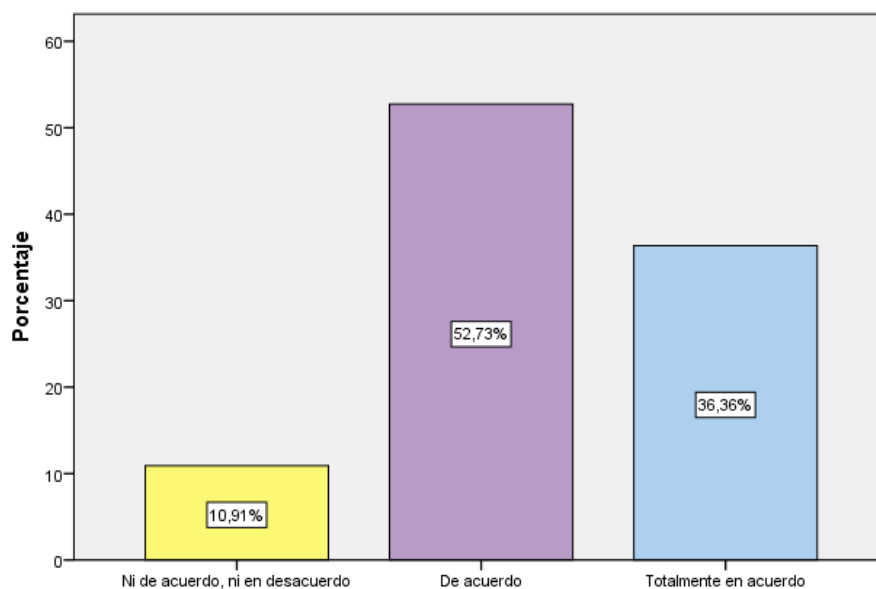
**¿Usted considera que la inducción a las labores permite la eficiencia en la agencia?**

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	10,9
De acuerdo	29	52,7
Totalmente en acuerdo	20	36,4
Total	55	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 21

¿Usted considera que la inducción a las labores permite la eficiencia en la agencia?



**Nota:** El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 52.73 % respondió que están de acuerdo, el 36.36 % están totalmente en acuerdo y un 10.91% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, frente a esto se puede determinar que el 89.1 % de los colaboradores consideran que la inducción a las labores permite la eficiencia en la agencia. Obtenido de la Tabla 25.

**Tabla 26**

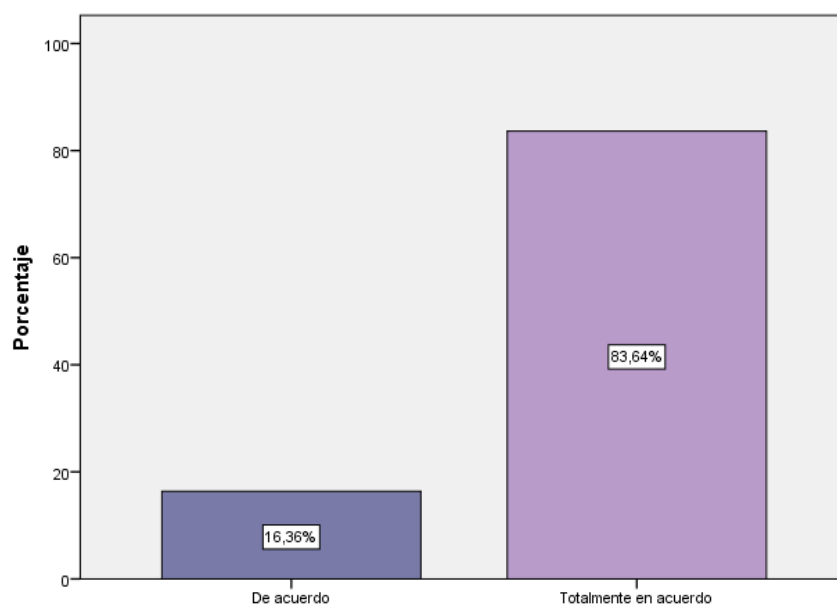
**¿Usted considera que es un personal competitivo?**

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	9	16,4
Totalmente en acuerdo	46	83,6
Total	55	100,0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 22

¿Usted considera que es un personal competitivo?



**Nota:** El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 83.64 % respondió que están totalmente de acuerdo, mientras que el 16.36% están de acuerdo, frente a esto se puede determinar que el 100 de los colaboradores consideran que son personal competitivo. Obtenido de la Tabla 26

**Tabla 27**

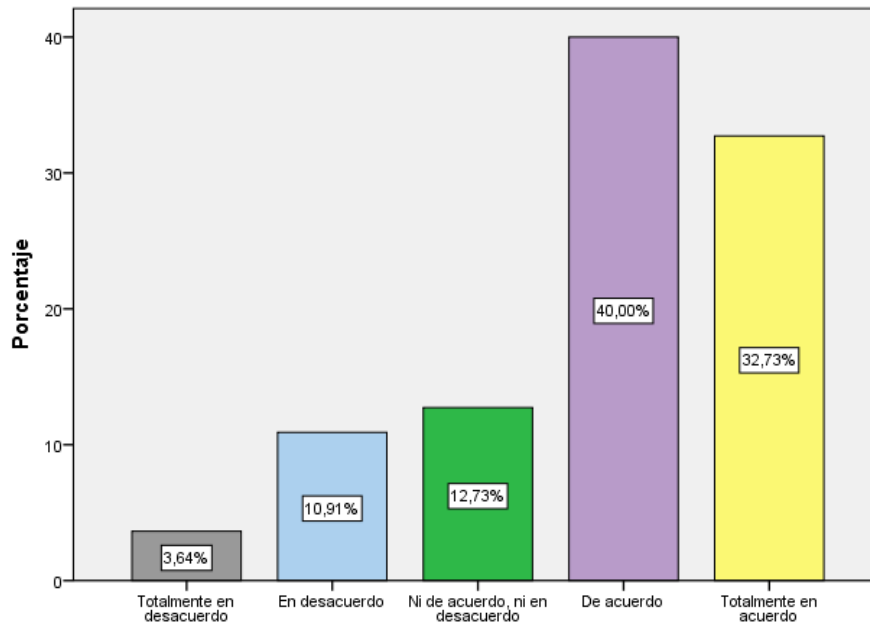
**¿Usted considera que es adecuada la actitud de sus compañeros?**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	3,6
En desacuerdo	6	10,9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	12,7
De acuerdo	22	40,0
Totalmente en acuerdo	18	32,7
Total	55	100,0

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 23**

**¿Usted considera que es adecuada la actitud de sus compañeros?**



**Nota:** El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 40.00 % respondió que están de acuerdo, el 32.73 % están totalmente de acuerdo, el 12.73 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10.91 % están en desacuerdo y un 3.64% están totalmente en desacuerdo, frente a esto se puede determinar que el 72.7 % de los colaboradores consideran adecuada la actitud de sus compañeros. Obtenido de la Tabla 27.

**Tabla 28**

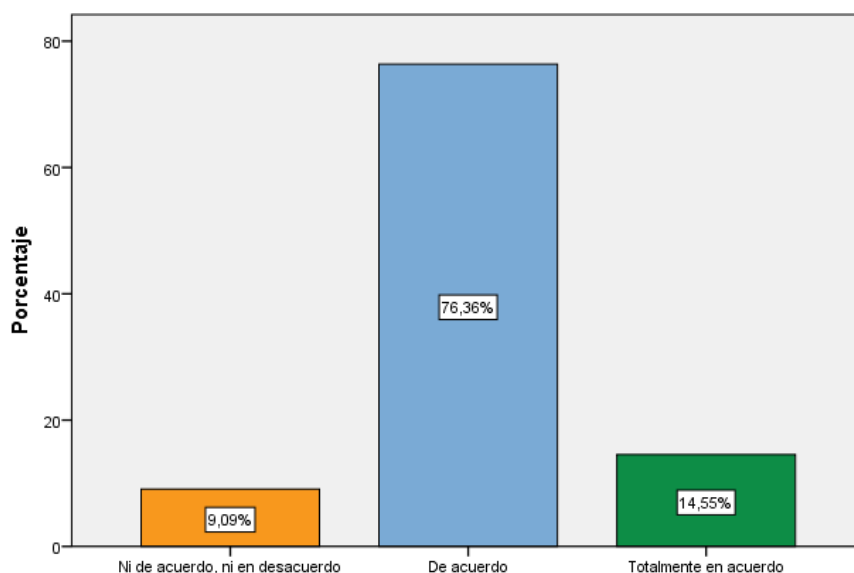
**¿Usted considera que su dedicación al desarrollar sus actividades es por compromiso a la agencia?**

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	9,1
De acuerdo	42	76,4
Totalmente en acuerdo	8	14,5
Total	55	100,0

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 24**

**¿Usted considera que su dedicación al desarrollar sus actividades es por compromiso a la agencia?**



**Nota:** El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 76.36 % respondió que están de acuerdo, el 14.55% están totalmente en acuerdo y un 9.09 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, frente a esto se puede determinar que el 90.1 % de los colaboradores consideran que su dedicación al desarrollar sus actividades es por compromiso a la agencia. Obtenido de la Tabla 28.

**Tabla 29**

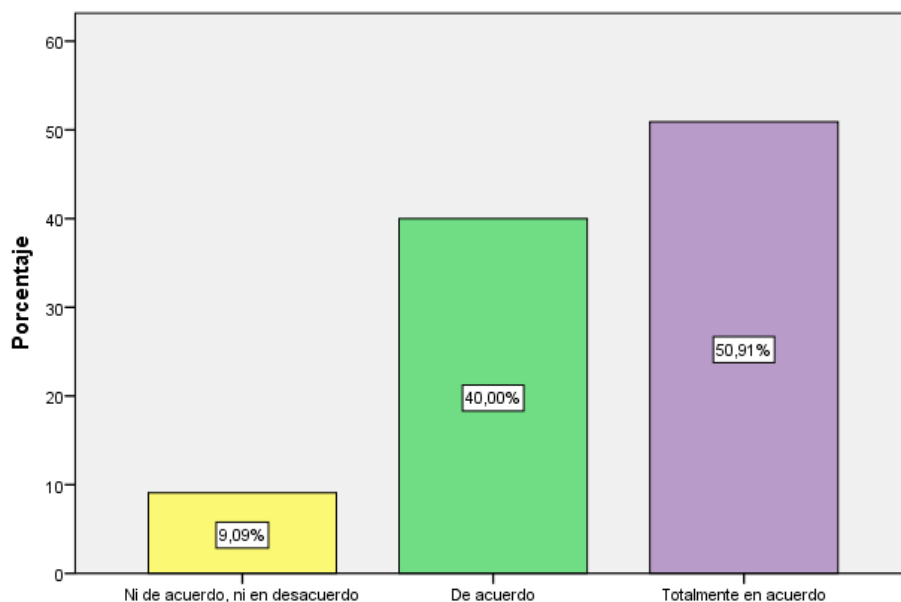
**¿Usted considera que sus compañeros se sienten motivados para emprender nuevos proyectos laborales?**

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	9,1
De acuerdo	22	40,0
Totalmente en acuerdo	28	50,9
Total	55	100,0

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 25**

**¿Usted considera que sus compañeros se sienten motivados para emprender nuevos proyectos laborales?**



**Nota:** El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 50.91 % están totalmente en acuerdo, el 40% están de acuerdo y un 9.09 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, frente a esto se puede determinar que el 90.91 % de los colaboradores consideran que se sienten motivados para emprender nuevos proyectos laborales. Obtenido de la Tabla 29.

**Tabla 30**

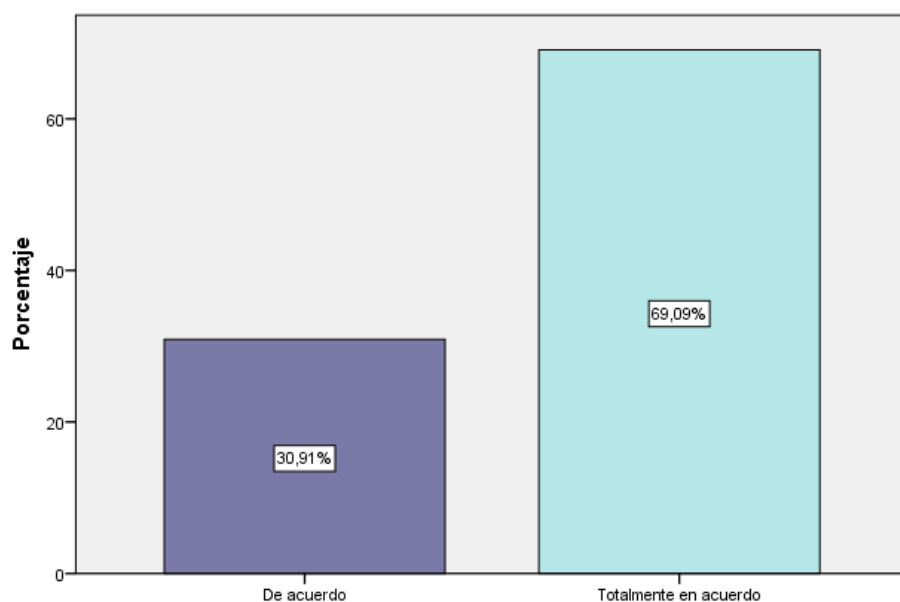
**¿Usted presenta disposición para nuevas actitudes con el fin de mejorar la productividad?**

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	17	30,9
Totalmente en acuerdo	38	69,1
Total	55	100,0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 26

¿Usted presenta disposición para nuevas actitudes con el fin de mejorar la productividad?



**Nota:** El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 69.09 % están totalmente en acuerdo, mientras que el 30.91% están de acuerdo, frente a esto se puede determinar que el 100 % de los colaboradores tienen disposición para nuevas actitudes con el fin de mejorar la productividad. Obtenido de la Tabla 30.



**Tabla 31**

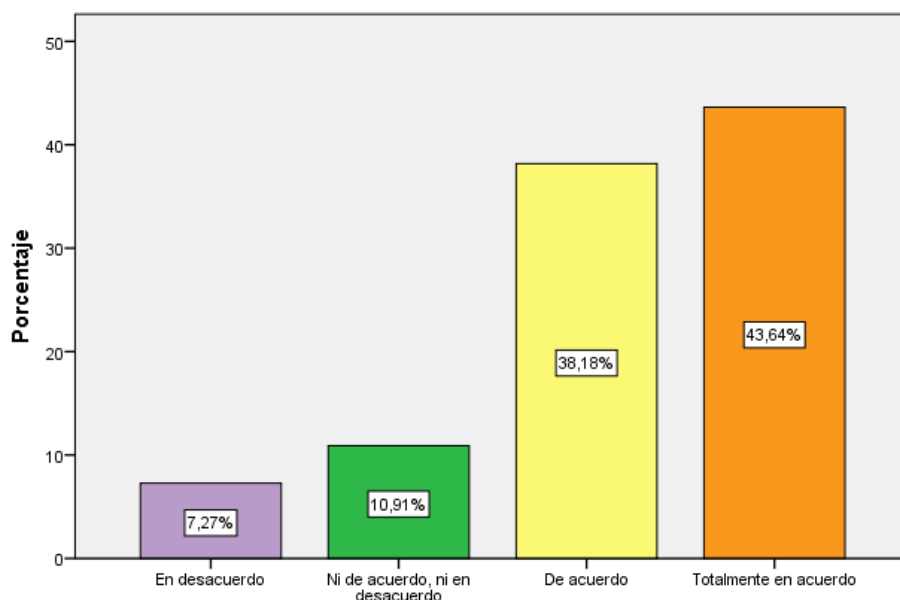
**¿Usted considera que, implementando nuevas herramientas de trabajo, garantiza el incremento del nivel de productividad?**

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	7,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	10,9
De acuerdo	21	38,2
Totalmente en acuerdo	24	43,6
Total	55	100,0

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 27**

¿Usted considera que, implementando nuevas herramientas de trabajo, garantiza el incremento del nivel de productividad?



**Nota:** El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 43.64 % están totalmente en acuerdo, el 38.18 % están de acuerdo, el 10.91 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 7.27 % están en desacuerdo, frente a esto se puede determinar que el 81.2 % de los colaboradores consideran que implementando nuevas herramientas de trabajo garantiza el incremento del nivel de productividad. Obtenido de la Tabla 31.

**Tabla 32**

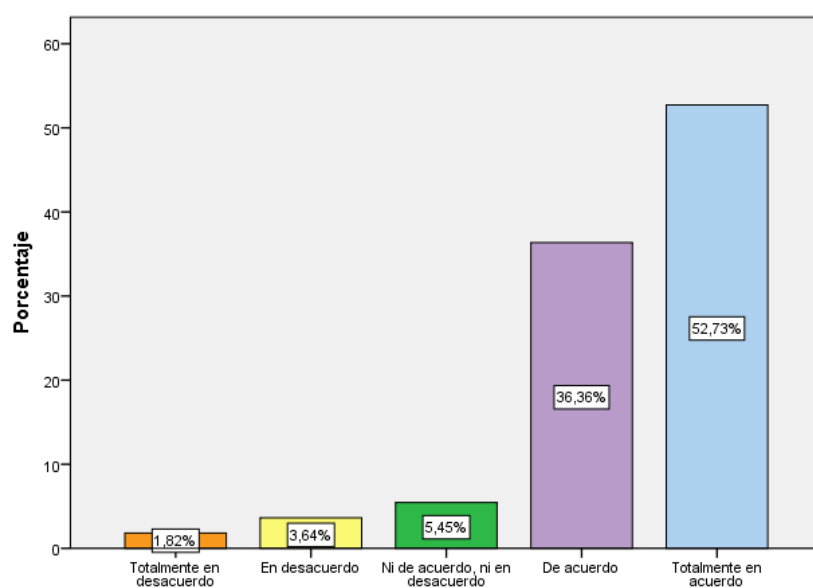
**¿Usted considera que los procedimientos se mantienen actualizados?**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1,8
En desacuerdo	2	3,6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	5,5
De acuerdo	20	36,4
Totalmente en acuerdo	29	52,7
Total	55	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 28

¿Usted considera que los procedimientos se mantienen actualizados?



**Nota:** El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 52.73 % están totalmente en acuerdo, el 36.36% están de acuerdo, el 5.45 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3.64 % están en desacuerdo y un 1.82 % están totalmente en desacuerdo, frente a esto se puede determinar que el 89.1 % de los colaboradores consideran que los procedimientos se mantienen actualizados. Obtenido de la Tabla 32.

**Tabla 33**

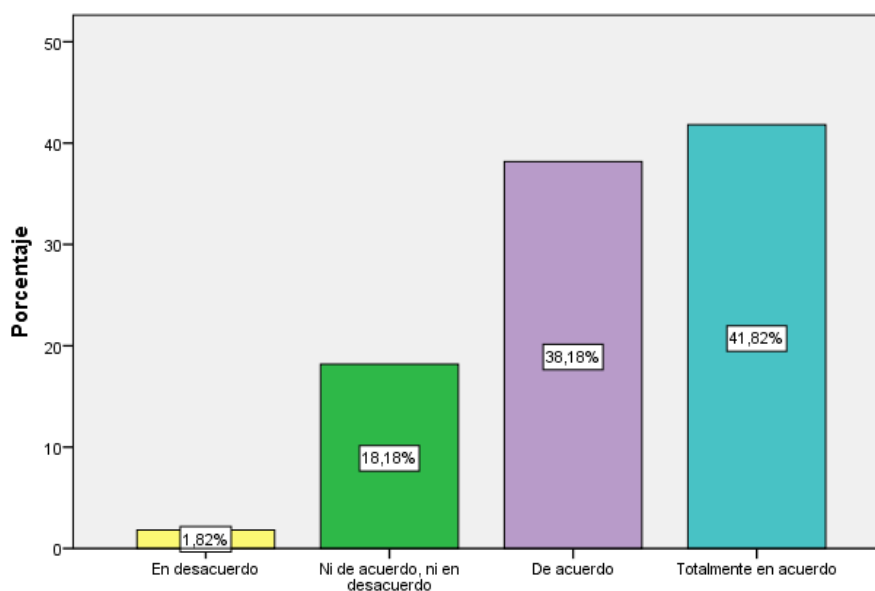
**¿Considera usted que las autorizaciones de las jefaturas, se alinean a las estrategias institucionales de la agencia?**

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	1,8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	18,2
De acuerdo	21	38,2
Totalmente en acuerdo	23	41,8
Total	55	100,0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 29

¿Considera usted que las autorizaciones de las jefaturas, se alinean a las estrategias institucionales de la agencia?



**Nota:** El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 41.82 % están totalmente en acuerdo, un 38.18 % están de acuerdo, un 18.18 % no están de acuerdo ni en desacuerdo y un 1.82% están en desacuerdo, frente a esto se puede determinar que el 80 % de los colaboradores consideran que las autorizaciones de las jefaturas se alinean a las estrategias institucionales de la agencia. Obtenido de la Tabla 33.

**Tabla 34**

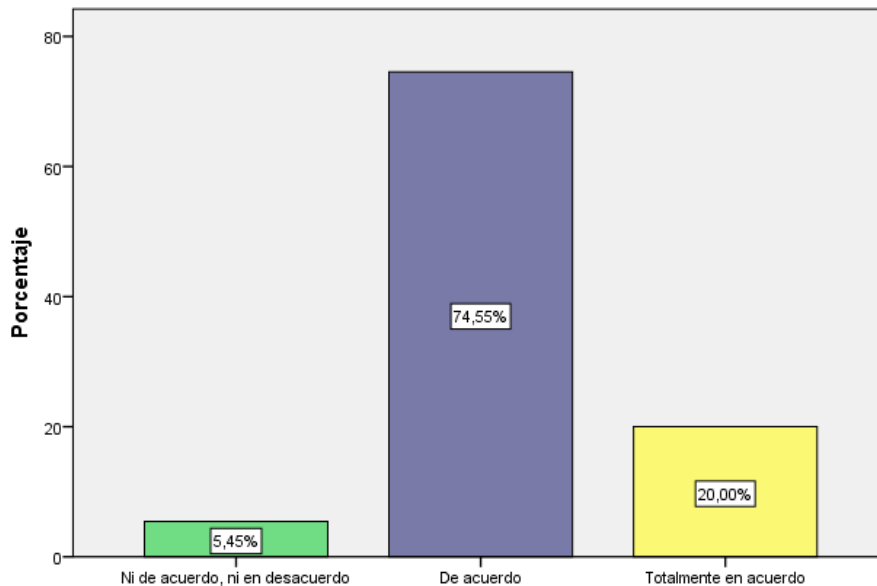
**¿Usted considera que, reduciendo los accesos restringidos en la agencia, garantiza la mejora de la productividad?**

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	14,5
De acuerdo	41	74,5
Totalmente en acuerdo	6	10,9
Total	55	100,0

**Nota:** Elaboración propia

Figura 30

¿Usted considera que, reduciendo los accesos restringidos en la agencia, garantiza la mejora de la productividad?



**Nota:** El gráfico representa que, de los 55 colaboradores, el 74.55 % están de acuerdo, mientras que el 20% están totalmente en acuerdo y un 5.45 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, frente a esto se puede determinar que el 94.6 % de los colaboradores consideran que, reduciendo los accesos restringidos en la agencia, garantiza la mejora de la productividad. Obtenido de la Tabla 34.

**Tabla 35**

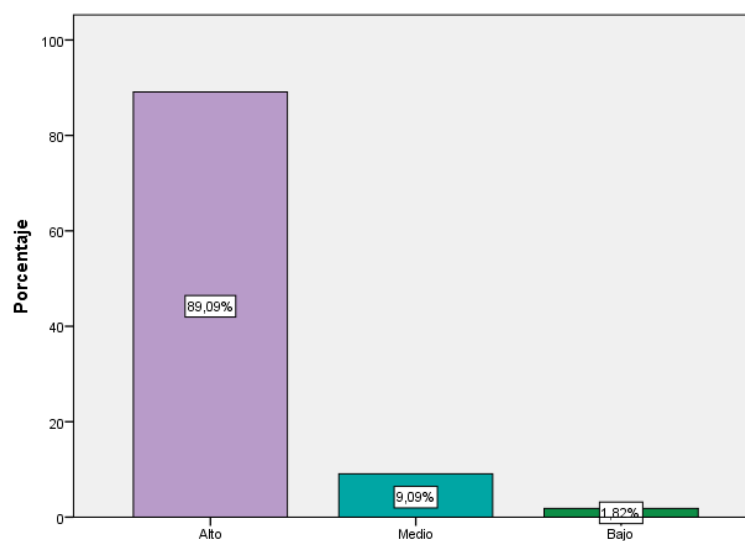
**Nivel de Productividad en la empresa Mibanco - Agencia Lambayeque – 2020.**

Productividad	Alto		Medio		Bajo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Eficacia	49.5	89.9	3.5	6.4	2	3.7	55	100
Eficiencia	52	94.6	3	5.5	0	0	55	100
Capacitación laboral	48.2	87.6	4.3	7.9	2.5	4.6	55	100
Procesos administrativos	45.5	82.7	9	16.4	0.5	0.9	55	100
Productividad	Alto		Medio		Bajo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
	49	89.1	5	9.1	1	1.8	55	100

**Nota:** Elaboración propia

Figura 31

Nivel de Productividad en la empresa Mibanco – Agencia Lambayeque – 2020.



**Nota:** El gráfico representa que, según los datos obtenidos de la encuesta realizada a 55 colaboradores de la empresa Mibanco, se concluye que la empresa tiene un 89.09 % nivel alto en Productividad, seguido de un 9.09 % nivel medio y un 1.82 % nivel bajo. Obtenido de la Tabla 35.

3. Proponer estrategias que permitan incrementar el nivel de productividad mejorando la cultura organizacional en Mibanco – Agencia Lambayeque - 2020.

Se diseñaron estrategias de cultura organizacional para incrementar el nivel de productividad de Mibanco – Agencia Lambayeque - 2020. Estas estrategias se desarrollaran en la aporte práctico correspondiente al punto 3.3 del presente capítulo.

### **3.2. Discusión de resultados**

#### **OE1. Analizar el nivel de cultura organizacional de Mibanco - Agencia Lambayeque – 2020.**

Con respecto a la dimensión de Alineamiento, el 76.4 % de los colaboradores consideran entre Totalmente en acuerdo y De acuerdo que su trabajo se rige a las estrategias establecidas por la agencia (Tabla 4 – Figura 1); un 100 % de los colaboradores consideran entre Totalmente en acuerdo y De acuerdo que un adecuado comportamiento facilita la mejora de la productividad (Tabla 5 – Figura 2); un 81.8 % de los colaboradores consideran entre Totalmente en acuerdo y De acuerdo que sus compañeros se encuentran motivados en el desarrollo de sus actividades (Tabla 6 – Figura 3).

Estos resultados se asemejan al estudio de Falcones (2014), que realizó un estudio de cultura organizacional a la unidad de negocios de Supply Chain en Guayaquil, en donde se concluyó que la dimensión de alineamiento el nivel de aceptación es de 95% en relación a los objetivos, metas y estrategias de los trabajadores con la unidad.

Con respecto a la dimensión Compromiso Organizacional, un 67.27 % de los colaboradores consideran De acuerdo que su desarrollo profesional es productivo (Tabla 7 – Figura 4); un 100 % de los colaboradores consideran Totalmente en acuerdo y De acuerdo que realizan una autoevaluación de su desarrollo profesional (Tabla 8 – Figura 5); un 100 % de los colaboradores consideran entre Totalmente en acuerdo y De acuerdo que las capacitaciones

permiten la mejora de la productividad (Tabla 9 – Figura 6); un 78.18 % de los colaboradores consideran entre Totalmente en acuerdo y De acuerdo que tienen una buena comunicación con su jefe inmediato (Tabla 10 – Figura 7).

Estos resultados se asemejan al estudio de Frías (2014), que realizaron un estudio sobre compromiso y satisfacción laboral, concluyendo que la empresa tiene un alto nivel de compromiso laboral (92.3 %) esto refleja que los colaboradores encuentren sentido a su trabajo.

En relación a la dimensión Liderazgo de equipo, un 100 % de los colaboradores consideran entre Totalmente en acuerdo y De acuerdo que conocen los procedimientos institucionales de la agencia (Tabla 11 – Figura 8); un 90.91 % de los colaboradores consideran entre Totalmente en acuerdo y De acuerdo que sus superiores respetan las opiniones de todos los integrantes del equipo (Tabla 12 – Figura 9).

Estos resultados se asemejan al estudio de Cuadra y Veloso (2007), quienes señalaron que el líder es la persona que orienta el trabajo en equipo, muestra interés y preocupación por sus seguidores y sobre todo buscan su bienestar.

En relación a la dimensión premio y reconocimiento, un 78.2 % de los colaboradores consideran entre Totalmente en acuerdo y De acuerdo que sus compañeros se sienten satisfechos con su trabajo (Tabla 13 – Figura 10); un 100 % de los colaboradores consideran entre Totalmente en acuerdo y De acuerdo que los incentivos que les otorga la agencia es un factor favorable para la mejora de la productividad (Tabla 14 – Figura 11); un 100 % de los colaboradores consideran entre Totalmente en acuerdo y De acuerdo que desarrollan un trabajo eficiente (Tabla 15 – Figura 12); un 90.91 % de los colaboradores consideran entre Totalmente en acuerdo y De acuerdo que se encuentran identificados con las metas establecidas por la agencia (Tabla 16 – Figura 13).

Estos resultados se asemejan al estudio de Luque & Morales (2015) la remuneración económica es importante para motivar al personal, así mismo

los reconocimientos institucionales y profesionales son dos maneras de remunerar a los trabajadores, y de esta manera premian o reconocen los esfuerzos de los trabajadores.

Con respecto a la dimensión Compromiso del trabajador, un 92.72 % de los colaboradores consideran entre Totalmente en acuerdo y De acuerdo que el incumplimiento de las actividades conlleva una baja productividad (Tabla 17 – Figura 14); un 100 % de los colaboradores consideran entre Totalmente en acuerdo y De acuerdo que mantienen respeto hacia sus compañeros de trabajo (Tabla 18 – Figura 15); un 90.9 % de los colaboradores consideran entre Totalmente en acuerdo y De acuerdo que las opiniones se expresan con deseos de superación (Tabla 19 – Figura 16); un 92.7 % de los colaboradores consideran entre Totalmente en acuerdo y De acuerdo que los superiores escuchan sus opiniones de manera abierta y con respeto (Tabla 20 – Figura 17).

Estos resultados se asemejan al estudio de Velásquez (2017), que realizó una investigación acerca de cultura organizacional, en donde encontró que el compromiso del trabajador es bueno en un 70%, llegando a la conclusión que se deben mantener colaboradores comprometidos con su trabajo para considerar un nivel alto de cultura organizacional.

## **OE2. Diagnosticar el nivel de productividad de Mibanco - Agencia Lambayeque – 2020.**

En relación a la dimensión de Eficacia, un 83.6 % de los colaboradores consideran entre Totalmente en acuerdo y De acuerdo que en el interior de la agencia se sigue un adecuado orden de procedimiento (Tabla 22 – Figura 19); un 96.4 % de los colaboradores consideran entre Totalmente en acuerdo y De acuerdo que cumpliendo con todas las actividades encomendadas garantiza el compromiso laboral hacia la agencia (Tabla 23 – Figura 20).

Estos resultados se asemejan al estudio de López (2017), en su investigación acerca de conocer el nivel de productividad en la empresa Tecnología Integral, se mostró los resultados que muestran que 94% de los



trabajador cumplen con las actividades que se les encomiendan y un 86% de los mismos son puntuales en culminar su trabajo, encontrando un nivel bueno de la dimensión eficacia, concluyendo que es importante la cumplir con las tareas que se les asigna debido a que esto refleja el compromiso que estos tienen con la empresa.

En relación a la dimensión de Eficiencia, un 89.1 % de los colaboradores consideran entre Totalmente en acuerdo y De acuerdo que la inducción a las labores permite la eficiencia de la agencia (Tabla 24 – Figura 21); un 100 % de los colaboradores consideran entre Totalmente en acuerdo y De acuerdo que son trabajadores competitivos (Tabla 25 – Figura 22)

Estos resultados se asemejan al estudio realizado por López (2017), que en su investigación acerca de la productividad, encontró como resultados que un 76% de los trabajadores tienen buena actitud frente a las metas de producción programadas, concluyendo que existe un nivel alto de eficiencia en la empresa por parte de los colaboradores, y esto debido a que la empresa considera importante que se les capacite a los trabajadores antes de realizar sus labores.

En relación a la dimensión de capacitación laboral, un 72.7 % de los colaboradores consideran entre Totalmente en acuerdo y De acuerdo que tienen una adecuada actitud frente a sus compañeros (Tabla 26 – Figura 23); un 90.1 % de los colaboradores consideran entre Totalmente en acuerdo y De acuerdo que su dedicación al desarrollar sus actividades es por compromiso a la agencia (Tabla 27 – Figura 24); un 90.91 % de los colaboradores consideran entre Totalmente de acuerdo y De acuerdo que sus compañeros se sienten motivados para emprender nuevos proyectos laborales (Tabla 28 – Figura 25); un 100 % de los colaboradores consideran entre Totalmente de acuerdo y De acuerdo que presentan disposición para nueva actitudes con el fin de mejorar la productividad (Tabla 29 – Figura 26); un 81.2 % de los colaboradores consideran entre Totalmente en acuerdo y De acuerdo considera que implementando nuevas herramientas de trabajo garantiza el incremento del nivel de productividad (Tabla 30 – Figura 27); un 89.1 % de los

colaboradores consideran entre Totalmente en acuerdo y De acuerdo que los procedimientos se mantienen actualizados (Tabla 31 – Figura 28).

Estos resultados se asemejan a García (2016), que realizó un estudio acerca de productividad laboral, dando como resultado un nivel de 80% en la dimensión capacitación laboral. Es importante dar importancia a realizar sus actividades de manera adecuada para obtener un nivel alto de productividad.

En relación a la dimensión Procesos administrativos, un 80 % de los colaboradores consideran entre Totalmente en acuerdo y De acuerdo que las autorizaciones de las jefaturas se alinean a las estrategias institucionales de la agencia (Tabla 32 – Figura 29); un 94.6 % de los colaboradores consideran entre Totalmente en acuerdo y De acuerdo que reduciendo los accesos restringidos en la agencia garantiza la mejora de la productividad (Tabla 33 – Figura 30)

Estos resultados se asemejan al estudio de Vidaurre (2018), donde encontró un nivel de 85.2% en la dimensión procesos administrativos, llegando a la conclusión aún se debe mejorar los procesos administrativos para optimizar la productividad laboral en la empresa.

### **OE3. Proponer estrategias que permitan incrementar el nivel de productividad mejorando la cultura organizacional en Mibanco – Agencia Lambayeque - 2020.**

En relación a la dimensión compromiso organizacional se plantearon estrategias como: fomentar el conocimiento y aprendizaje continuo de tus empleados; formar mejores líderes en la organización; realizar capacitaciones para los colaboradores; gestionar y evaluar el desempeño de los colaboradores; combinar comunicaciones on time y off time; realizar reuniones con el equipo de trabajo; fomentar y organizar actividades divertidas

En relación a la dimensión premio y reconocimiento se plantearon estrategias como: reconocer y premiar los logros de los colaboradores; promover la integración entre empleados y directivos.

Estos resultados tienen similitud con lo que nos dice Krieger y Franklin (2016), quienes nos mencionan que la cultura en la empresa tiene que ser gestionada por los gerentes y propiciar un ambiente adecuado para el desarrollo de las actividades.

### **OG. Determinar la incidencia de la cultura organizacional en la productividad de Mibanco - Agencia Lambayeque - 2020.**

Se obtuvo un resultado de Coeficiente de Pearson de 0.313, que significa una magnitud positiva, que de acuerdo a la significancia se encuentra entre el nivel de 0.2 – 0.39. Así mismo se obtuvo un valor de  $p < 0.05$ , lo que significa que existe relación entre las variables de estudio.

Estos resultados se asemejan al estudio de Lache (2020), en donde investigó la relación entre clima organizacional y productividad, concluyendo que el coeficiente de correlación de Pearson es positivo a medio, porque es igual a 0,653 por lo que se considera significativo y menor a 0,05, por lo que se decide rechazar la hipótesis nula. El clima organizacional y la productividad de la organización están relacionados.

### **3.3. Aporte práctico**

#### **3.3.1. Título**

Propuesta de estrategias que permitan incrementar el nivel de productividad mejorando la cultura organizacional en Mibanco – Agencia Lambayeque - 2020.

#### **3.3.2. Presentación**

Se propone diseñar estrategias que permitan incrementar el nivel de productividad de los colaboradores mejorando la cultura organizacional de la agencia.

Las estrategias planteadas se diseñaron en base a los indicadores que presentan menor porcentaje en relación con los demás. Se presume que, mejorando la cultura organizacional en relación al desarrollo profesional,

comunicación y satisfacción de los colaboradores, se incrementará el nivel de productividad de los colaboradores de Mibanco – Agencia Lambayeque – 2020.

Por tal motivo, en la propuesta se desarrollará estrategias para mejorar dichos indicadores y lograr una mejor productividad en los trabajadores.

### **3.3.3. Resumen**

La cultura organizacional es una guía de comportamiento, visualizado por un organismo que puede irradiar los valores, creencias e ideas de una organización, de modo que los valores y los comportamientos se conviertan en caminos hacia el entorno.

Actualmente se considera que la motivación es el principal factor determinante del desempeño de los empleados en una organización, reflejando su entusiasmo y compromiso con el desarrollo de las actividades.

Por lo tanto, los empleados motivados también pueden mejorar la eficiencia del trabajo, aportando así un buen desempeño a la empresa. En este tema, la cultura organizacional es muy importante y juega un papel vital como factor de motivación para el equipo. Trabajadores más felices y satisfechos con las condiciones de trabajo tendrán orgullo y gratitud por la organización, y ciertamente se empeñan mucho más en la búsqueda por su organización éxito.

En la propuesta, las estrategias planteadas estarán enfocadas en conseguir la mejora de la cultura organizacional para incrementar el nivel de productividad en Mibanco – Agencia Lambayeque, 2020.

### **3.3.4. Introducción**

Una cultura organizacional sana, estrategia competitiva y talentos adecuados se combinan perfectamente para lograr resultados sostenibles. Estos son los desafíos que enfrentan las organizaciones que quieren superar, la alta dirección se da cuenta de la importancia de la cultura y concentra el

trabajo del equipo de manera desafiante y motivarlos a hacer realidad su plan estratégico.

La propuesta se realizó con la finalidad de incrementar el nivel de productividad en los colaboradores de Mibanco – Agencia Lambayeque, a través de la mejora de la cultura organizacional. En la empresa se observa, que si bien es cierto se tiene un alto nivel de cultura organizacional y productividad, existen aún algunos indicadores que aún necesitan mejorar como son el desarrollo profesional, comunicación entre jefe – empleado y, satisfacción en los colaboradores.

El desarrollo de estrategias para mejorar la cultura organizacional, permitirán al Gerente General de Mibanco – Agencia Lambayeque, contar con herramientas para mejorar el nivel de productividad

### **3.3.5. *El problema***

#### **Formulación del problema**

¿Influye efectivamente las estrategias propuestas para incrementar el nivel de productividad a través de la mejora de la cultura organizacional en Mibanco – Agencia Lambayeque - 2020?

### **3.3.6. *Justificación***

La propuesta se fundamentó por los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores de Mibanco. La investigación realizada fue de gran beneficio para Mibanco – Agencia Lambayeque y sus colaboradores. Se propone diseñar estrategias de desarrollo profesional, comunicación y satisfacción de los colaboradores, que luego de ser aplicadas, contribuirán a mejorar el nivel de productividad en los colaboradores de la empresa.

### **3.3.7. Objetivos**

#### **3.3.7.1. Objetivo general**

Proponer estrategias que permitan incrementar el nivel de productividad mejorando la cultura organizacional en Mibanco – Agencia Lambayeque - 2020.

#### **3.3.7.2. Objetivos específicos**

Diseñar estrategias para mejorar el desarrollo profesional de los colaboradores de Mibanco – Agencia Lambayeque - 2020.

Establecer estrategias para mejorar la comunicación entre jefe – empleado en Mibanco – Agencia Lambayeque - 2020.

Plantear estrategias para incrementar el nivel de satisfacción de los colaboradores de Mibanco – Agencia Lambayeque - 2020.

### **3.3.8. Importancia de la propuesta**

El diseño de esta propuesta permitirá a Mibanco – Agencia Lambayeque mejorar el desarrollo profesional y satisfacción de sus colaboradores, generando así un alto grado de productividad y por consiguiente grandes ventajas competitivas.

El desarrollo de esta propuesta es de gran beneficio para Mibanco, pues le permitirá aprovechar al máximo el talento de sus colaboradores, las estrategias planteadas pueden servir como elementos estratégicos para la empresa.

### 3.9.8.1. Plan de actividades

Tabla 36

#### Metodología de la propuesta de investigación

Dimensión	Objetivos	Estrategias	Responsable
Compromiso Organizacional	Diseñar estrategias para mejorar el desarrollo profesional de los colaboradores de Mibanco – Agencia Lambayeque, 2020.	Fomentar el conocimiento y aprendizaje continuo de los empleados Formar mejores líderes en la organización Realizar capacitaciones para los colaboradores	Gerente General
	Establecer estrategias para mejorar la comunicación entre jefe – empleado en Mibanco – Agencia Lambayeque, 2020.	Gestionar y evaluar el desempeño de los colaboradores Combinar comunicaciones on time y off time Realizar reuniones con el equipo de trabajo Fomentar y organizar actividades divertidas	
Premio y reconocimiento	Plantear estrategias para incrementar el nivel de satisfacción de los colaboradores de Mibanco – Agencia Lambayeque, 2020.	Reconocer y premiar los logros de los colaboradores Promover la integración entre empleados y directivos	

**Nota:** Elaboración propia

### 3.3.9. Desarrollo de la propuesta

**Objetivo 1: Diseñar estrategias para mejorar el desarrollo profesional de los colaboradores de Mibanco – Agencia Lambayeque - 2020.**

- a. Estrategia: Fomentar el conocimiento y aprendizaje continuo de los empleados

Al aplicar esta estrategia, se espera obtener colaboradores más productivos y profesionales en su campo de trabajo, los colaboradores

reportarán una mayor competencia, rendimiento laboral y una alta satisfacción personal. Al establecer una cultura de aprendizaje en Mibanco, los empleados buscarán el crecimiento personal y adquirirán nuevas habilidades que les permitan desarrollarse profesionalmente. Dentro de las actividades que se tendrán en cuenta en esta estrategia son:

- Formular políticas y convenios orientados a desarrollar la carrera de empleados con potencial de crecimiento.
- Crear un entorno propicio para el aprendizaje, donde la confianza, el intercambio de información y los talentos se consideren el centro del aprendizaje organizacional.
- Impartir cursos y formación continua a todo el personal de la empresa, independientemente de su categoría laboral o cargo.
- Promover la cohesión de las personas y su sentido de pertenencia a la empresa para compartir experiencias y transferir conocimientos de forma eficaz y activa.

b. Estrategia: Formar mejores líderes en la organización

Al aplicar esta estrategia, permitirán que los colaboradores asuman mayores responsabilidades en el futuro, y cuando esto suceda, tendrán mejores resultados porque contarán con personal calificado y motivado. Si Mibanco forma líderes, esto llevará a la institución a un nuevo nivel y actuará como una herramienta para que todo fluya de manera eficiente. Dentro de las actividades que se tendrán en cuenta en esta estrategia son:

- Potencializar las habilidades comunicativas de los colaboradores
- Fortalecer su capacidad su capacidad resolutive
- Formar equipos de trabajo y distribuir roles
- Contratar y potencializar su talento

c. Estrategia: Realizar capacitaciones para los colaboradores

La capacitación se llevará a cabo de manera periódica. La formación será gestionada por el director general y guiada por expertos en las intervenciones. Las actividades que se llevarán a cabo en esta estrategia son:



- Implementar un plan de capacitación que les permita a los empleados conocer las fechas establecidas para estas capacitaciones.
- Realizar trabajo en equipo

d. Estrategia: Gestionar y evaluar el desempeño de los colaboradores

Crear un plan de desarrollo personal para aprovechar el potencial de los empleados y optimizar la productividad de la agencia

- Implementar un plan de evaluaciones de desempeño que les permita a los empleados conocer las fechas establecidas para estas evaluaciones.
- Brindar retroalimentación que permita el desarrollo de estrategias para aprovechar las oportunidades de mejora identificadas y cerrar la brecha entre cada miembro del equipo. Esto permitirá a los empleados tener una idea sólida de su nivel de cumplimiento y los ajustes necesarios para optimizar su trabajo.

**Objetivo 2: Establecer estrategias para mejorar la comunicación entre jefe – empleado en Mibanco – Agencia Lambayeque - 2020.**

a. Estrategia: Combinar comunicaciones on time y off time

Debido a que no se puede comunicar en persona siempre haciendo reuniones a cada momento porque, lógicamente, haría muy ineficientes los procesos de Mibanco. Tampoco, cada vez que un responsable de área decida algo debe ir a comunicarlo a su equipo en persona; evitar distracciones es un objetivo para mejorar el rendimiento. Pero tampoco se debe comunicar por e-mail continuamente, dando una cierta sensación de frialdad. La aplicación de esta estrategia permitirá a Mibanco gestionar un equilibrio entre ambos tipos de comunicaciones.

b. Estrategia: Realizar reuniones con el equipo de trabajo

La aplicación de esta estrategia permitirá conocer las incomodidades de cada miembro y trabajar para resolverlas. Estas reuniones con el equipo

de trabajo son fundamentales para mejorar la comunicación laboral. Se recomienda reunirse de forma individual, para conversar de forma abierta y sin restricciones. Estas reuniones permiten establecer un vínculo más cercano entre los compañeros de trabajo, ya que fomentará la confianza. Lo que se pretende con esta estrategia es:

- Fomentar la participación activa de los colaboradores
- Anotar los puntos positivos y los negativos que se puedan mejorar
- Realizar una reunión grupal en que se expresen únicamente los puntos positivos del equipo.

c. Estrategia: Fomentar y organizar actividades divertidas

Las actividades se llevarán a cabo cada cierto tiempo, debido a que es bueno realizar dinámicas de trabajo diferentes. Estas actividades pueden ser juegos de mesa o actividades al aire libre. Por otro lado, si Mibanco tiene compañeros de otras nacionalidades o culturas, se recomienda incluirlos para enseñarles algo y fomentar el trabajo en equipo.

Se propone establecer una plataforma de comunicación interna para concursos temáticos o votaciones, que mejorará los intercambios laborales entre departamentos y promoverá una sana competencia.

**Objetivo 3: Plantear estrategias para incrementar el nivel de satisfacción de los colaboradores de Mibanco – Agencia Lambayeque - 2020.**

a. Estrategia: Reconocer y premiar los logros de los colaboradores

La aplicación de esta estrategia ayudará a satisfacer las necesidades de autoestima y satisfacción de los empleados de Mibanco. Esto también mejorará las relaciones internas y hará del lugar de trabajo el mejor lugar para trabajar, aumentando así su motivación y productividad. El premio será coherente con el esfuerzo y el éxito alcanzado. Las actividades que se llevarán a cabo en esta estrategia son:

- Bonificaciones para recompensar a los empleados este mes
- Reconocer el trabajo realizado por los trabajadores y su compromiso con la empresa
- Involucrar a los trabajadores en las reuniones de planificación de las tareas a desarrollar para lograr los objetivos.

b. Estrategia: Promover la integración entre empleados y directivos

Al aplicar esta estrategia, se busca promover el vínculo entre colegas y gerentes, para mantener un buen clima laboral y posibilitar la interacción entre colegas, de manera que se siga un mismo enfoque para alcanzar los objetivos, por lo que es necesario mejorar la productividad manteniendo la satisfacción laboral, así como un buen ambiente también hará que los empleados se desempeñen mejor. Las actividades que se llevarán a cabo en esta estrategia son:

- Realizar reuniones periódicas entre colaboradores y directivos
- Motivar al empleado
- Realizar reuniones de cumpleaños por cada trabajador.

### 3.3.10. Presupuesto

Tabla 36

#### Presupuesto de la propuesta para Mibanco – Agencia Lambayeque

##### Propuesta de estrategias que permitan incrementar el nivel de productividad mejorando la cultura organizacional en Mibanco – Agencia Lambayeque, 2020.

Estrategias	Costo anual
Fomentar el conocimiento y aprendizaje continuo de tus empleados	S/.2000
Formar mejores líderes en la organización	S/. 4000
Realizar capacitaciones para los colaboradores	S/. 2000
Gestionar y evaluar el desempeño de los colaboradores	S/.2000
Combinar comunicaciones on time y off time	S/.0
Realizar reuniones con el equipo de trabajo	S/.400
Fomentar y organizar actividades divertidas	S/. 600
Reconocer y premiar los logros de los colaboradores	S/700
Promover la integración entre empleados y directivos	S/500
<b>TOTAL</b>	<b>S/.12200</b>

**Nota.** El informe de la propuesta será entregado al gerente de la agencia Mibanco – Lambayeque, el cual emitirá una copia a la sede principal ubicado en Lima, en donde se evaluará la propuesta para su aplicación. El costo será solventado por la agencia de Lima de Mibanco – Sede principal.

### 3.3.11. Costo / beneficio de la propuesta

El diseño de esta propuesta permitirá a Mibanco – Agencia Lambayeque mejorar el desarrollo profesional y satisfacción de sus colaboradores, generando así un alto grado de productividad y por consiguiente grandes ventajas competitivas. El desarrollo de esta propuesta es de gran beneficio para Mibanco, pues le permitirá aprovechar al máximo el talento de sus colaboradores, las estrategias planteadas pueden servir como elementos estratégicos para la empresa.

Con la aplicación de las estrategias planteadas se espera incrementar:

- La escucha activa (compartir ideas y política de puertas abierta)
- Transparencia: Comunicación eficiente y confianza interpersonal
- Una comunicación con pasión y propósito
- Autonomía: Flexibilidad, responsabilidad y herramientas
- Reconocimientos

Cuando los colaboradores tienen una cultura organizacional bien definida, se mejora la productividad en la organización, lo que ocasiona:

- Mejora en el servicio al cliente
- Una experiencia mejorada de los empleados
- Reducción de tiempos
- Mayor agilidad
- Mejor organización
- Desarrollo de un buen sistema de comunicación

### **3.3.12. Instrumento Post aplicación**

#### **1. Ficha Técnica:**

- Nombre: Instrumento para medir la Cultura Organización y Productividad.
- Duración: 15 – 20 minutos
- Aplicación: Trabajadores de Mibanco – Agencia Lambayeque.

#### **2. Variables:**

Se evaluará las dimensiones:

- Compromiso organizacional
- Premio y reconocimiento

#### **3. Normas de aplicación:**

Se tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- El espacio físico debe contar amplitud iluminación, temperatura y ventilación.
- Aplicar el cuestionario en el turno mañana, para evitar trabajadores cansados.

- Durante la prueba, el examinador debe estar presente para posibles consultas y dudas.
- El cuestionario es resultado de manera individual

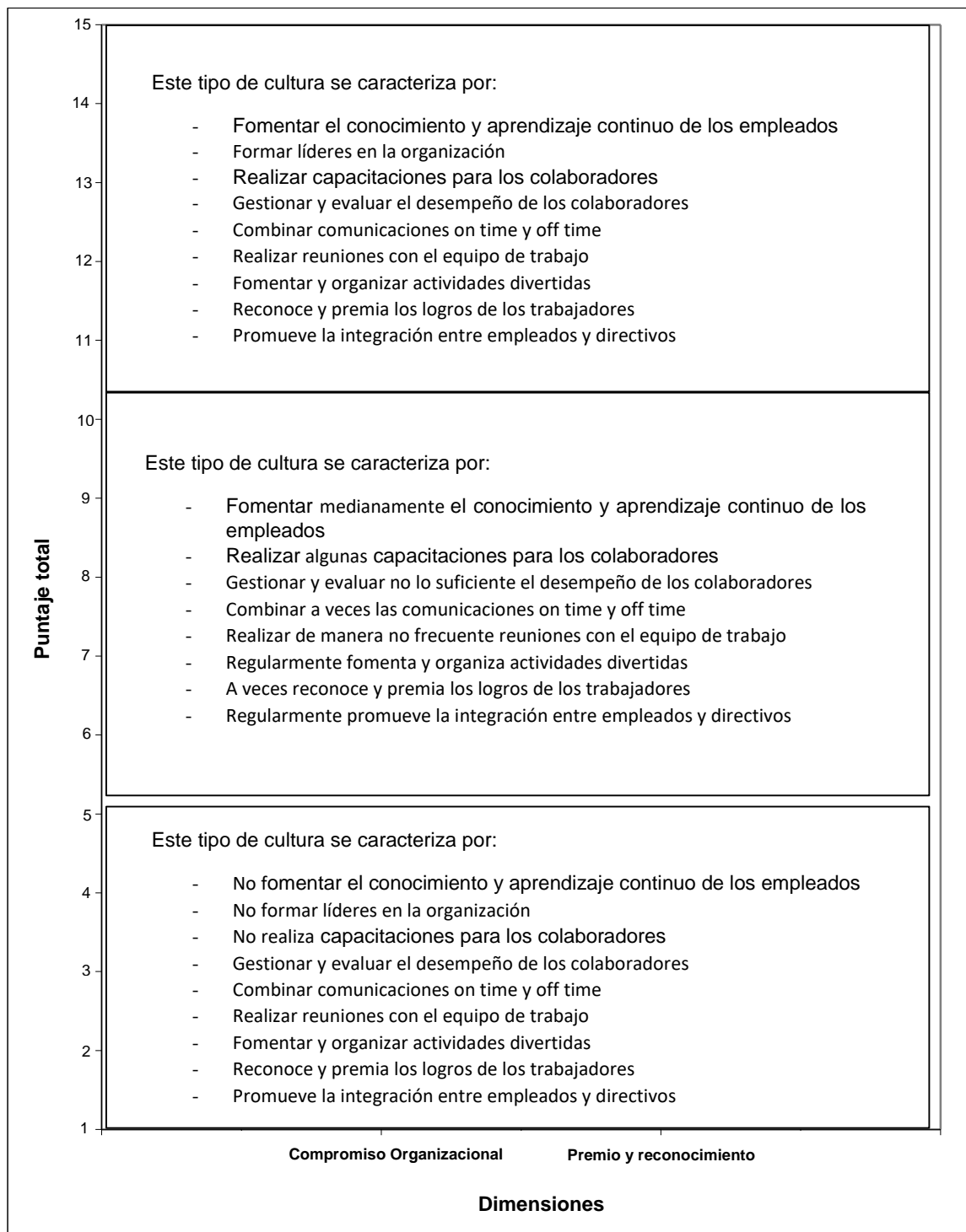
#### **4. Calificación e interpretación:**

A continuación, se realiza la puntuación, la cual resulta de la suma que le asignó el sujeto a las preguntas que conforman cada dimensión, y su valor debe anotarse al final de la hoja de respuestas, en la casilla correspondiente. Ejemplo:

$$\text{Valores} = \text{ítem 1} + \text{ítem 2} + \text{ítem 3} = 9$$

Luego de haber obtenido todos los resultados totales de cada dimensión y posteriormente anotados en la casilla correspondiente, se pasa a la hoja 2 para formar el perfil de resultados. En dicha hoja se presenta un diagrama de puntos en el cual en la parte inferior encontramos las dimensiones evaluadas (Compromiso organizacional y, premio y reconocimiento), en el lado izquierdo encontramos una escala de valor de 1 a 15. Teniendo en cuenta lo anterior, se traslada los valores totales de cada dimensión al perfil.

Para la interpretación de los resultados es necesario tener a la mano la hoja del perfil, allí se evidencia tres rangos que corresponden a 3 tipos de culturas diferentes. Para el análisis basta con promediar a simple vista el área donde quedaron las puntuaciones de los factores y remitirse a la sección de interpretación del manual del instrumento, donde se encuentra las características más sobresalientes de cada una de las culturas.



## Instrumento para medir la propuesta presentada (Cultura Organizacional y Productividad)

A continuación, encontrará una serie de frases. Lea cada una de ellas cuidadosamente y conteste de acuerdo a la siguiente escala:

Escala	Porcentaje
Nunca	0%
Ocasionalmente	25%
Algunas veces	50%
Frecuentemente	75%
Siempre	100%

Responda todas las preguntas, teniendo en cuenta que no es una prueba, no hay respuestas correctas ni incorrectas y todas las respuestas serán estrictamente confidenciales.

Preguntas	1	2	3	4	5
1. ¿La empresa fomenta el conocimiento y aprendizaje continuo en los trabajadores?					
2. ¿La empresa forma líderes?					
3. ¿La empresa realiza capacitaciones?					
4. ¿La empresa gestiona y evalúa el desempeño de los colaboradores?					
5. ¿La empresa combina una comunicación con time y off time?					
6. ¿La empresa realiza reuniones con el equipo de trabajo?					
7. ¿La empresa fomenta y realiza actividades divertidas?					
8. ¿La empresa reconoce y premia los logros de los colaboradores?					
9. ¿Promueve la integración entre empleados y directivos?					

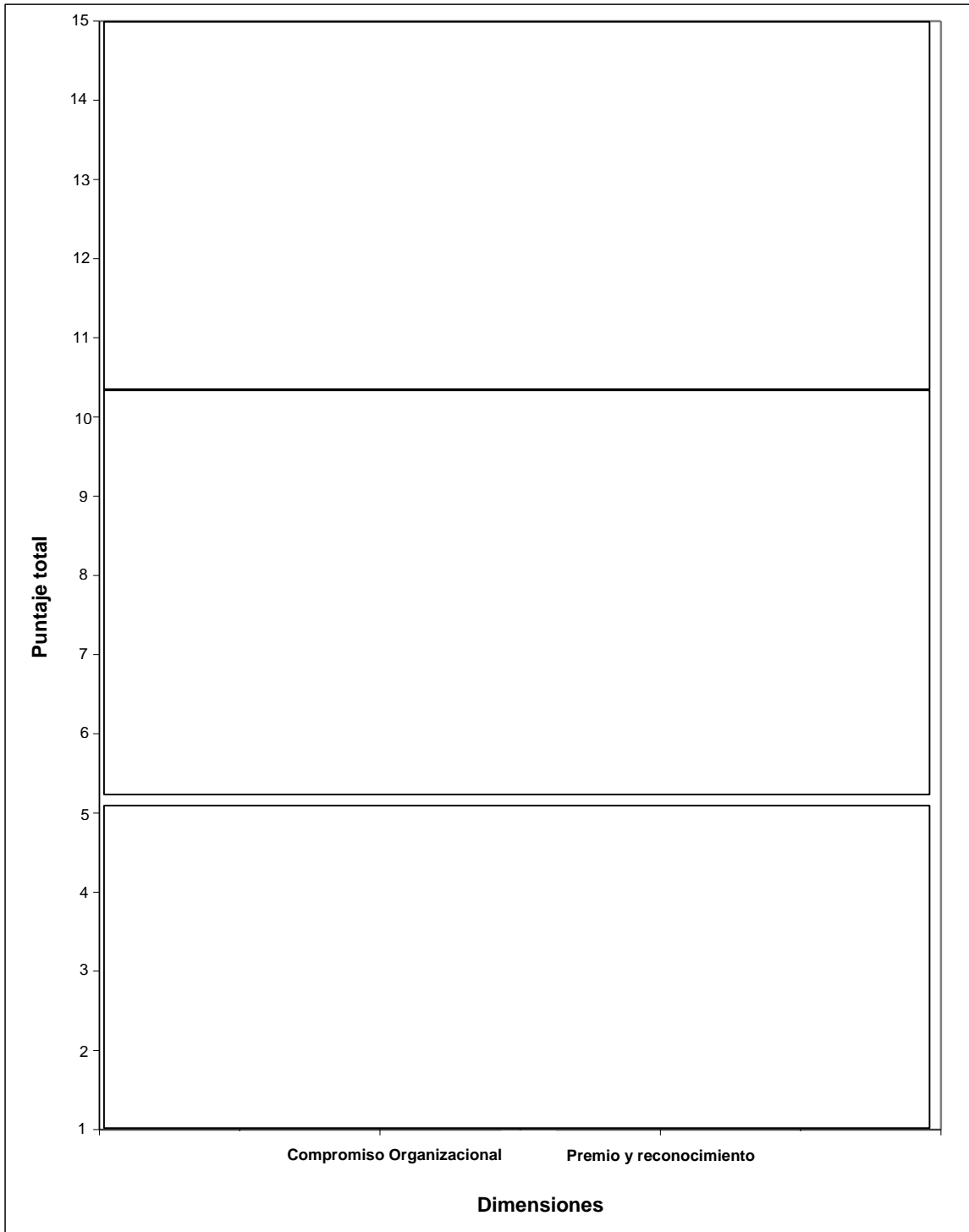
A continuación, sume las frases de la siguiente manera:

$$(CO) = 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7 =$$

$$(PR) = 8 + 9 =$$



## Perfil de Respuestas



## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

Se comprobó la incidencia de la cultura organizacional en la productividad de los colaboradores de Mibanco – Agencia Lambayeque a través del Coeficiente de Pearson que dio como resultado un 0,313 y con un  $p$  valor  $< 0.05$ , asumiendo que las variables Cultura Organizacional y Productividad están relacionadas significativamente por lo tanto se acepta  $H_1$ : La cultura organizacional si incide significativamente en la productividad de Mibanco – Agencia Lambayeque - 2020.

El nivel de Cultura Organizacional se determinó bajo cinco dimensiones, de las cuales se identificó un nivel alto de 86% en Alineamiento, 86.4% en Compromiso organizacional, 95.5% Liderazgo de equipo, 92.3% en Premio y reconocimiento y un 94.1% en Compromiso del trabajador. Se concluye que existe un alto nivel en Cultura Organizacional de un 90.9% en el Mibanco – Agencia Lambayeque

El nivel de productividad se determinó bajo cuatro dimensiones, de las cuales se identificó un nivel alto de 89.9% en Eficacia, 94.6% en Eficiencia, 87.6% Capacitación laboral y 82.7% en Procesos administrativos Se concluye que existe un alto nivel en Productividad de un 89.1 % en el Mibanco – Agencia Lambayeque.

Se propone diseñar estrategias de desarrollo profesional, comunicación y satisfacción de los colaboradores, que luego de ser aplicadas, contribuirán a mejorar el nivel de productividad en los colaboradores de la empresa. El diseño de esta propuesta permitirá a Mibanco – Agencia Lambayeque mejorar el desarrollo profesional y satisfacción de sus colaboradores, generando así un alto grado de productividad y por consiguiente grandes ventajas competitivas. Asimismo, será de gran beneficio para la empresa, pues le permitirá aprovechar al máximo el talento de sus colaboradores, las estrategias planteadas pueden servir como elementos estratégicos para la empresa.

## **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda fomentar el conocimiento y aprendizaje continuo de los empleados, a través de un entorno propicio para el aprendizaje, cursos y formación continua a todo el personal de la empresa y promoviendo la cohesión de las personas y su sentido de pertenencia a la empresa. Se espera obtener colaboradores más productivos y profesionales en su campo de trabajo. Al establecer una cultura de aprendizaje en Mibanco, los empleados buscarán el crecimiento personal y adquirirán nuevas habilidades que les permitan desarrollarse profesionalmente.

Se recomienda gestionar y evaluar el desempeño de los colaboradores, creando un plan de desarrollo personal para aprovechar el potencial de los empleados y optimizar la productividad de la agencia. Esto se realizará mediante evaluaciones de desempeño que les permita a los empleados conocer las fechas establecidas para estas evaluaciones y brindando retroalimentación que permita el desarrollo de estrategias para aprovechar las oportunidades de mejora identificadas y cerrar la brecha entre cada miembro del equipo. Esto permitirá a los empleados tener una idea sólida de su nivel de cumplimiento y los ajustes necesarios para optimizar su trabajo.

Se recomienda reconocer y premiar los logros de los colaboradores, con la aplicación de esta estrategia se ayudará a satisfacer las necesidades de autoestima y satisfacción de los empleados de Mibanco. Esto también mejorará las relaciones internas y hará del lugar de trabajo el mejor lugar para trabajar, aumentando así su motivación y productividad. El premio será coherente con el esfuerzo y el éxito alcanzado. Las actividades que se llevarán a cabo en esta estrategia son: Bonificaciones, Reconocimiento e involucramiento a los trabajadores en las reuniones de planificación de las tareas a desarrollar para lograr los objetivos.

Se recomienda promover la integración entre empleados y directivos. Al aplicar esta estrategia, se busca promover el vínculo entre colegas y gerentes, para mantener un buen clima laboral y posibilitar la interacción entre

colegas, de manera que se siga un mismo enfoque para alcanzar los objetivos, por lo que es necesario mejorar la productividad manteniendo la satisfacción laboral, así como un buen ambiente también hará que los empleados se desempeñen mejor. Las actividades que se llevarán a cabo en esta estrategia son: Realizar reuniones periódicas, motivar al empleado y realizar reuniones de cumpleaños por cada trabajador.

## REFERENCIAS

- Avila, E. y López, L. (2020). La formación socioeconómica y cultural: Influencia en la productividad de los colaboradores de las empresas. *Revista electrónica formación y calidad educativa*, 8(1), 1–17. <https://refcale.ulead.edu.ec/index.php/refcale/article/view/3158/1994>
- Bardales, O (2020). *El clima organizacional y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, EKT San Martín de Porres*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Huanuco] <http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/2427/Bardales%20Vara%2c%20Orlando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barzola, G. y Cañarte, J. (2019). *Análisis de la cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral: Rocersa S.A.* [Tesis de Pregrado, Universidad de Guayaquil, Ecuador]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/45585/1/TESIS%20ANALISIS%20CULTURA%20ORGANIZACIONAL.pdf>
- Benítez, R. (2019). *La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del hospital General Babahoyo*. [Tesis de Posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://192.188.52.94/bitstream/3317/13953/1/T-UCSG-POS-MGSS-217.pdf>
- Cantillo, J. (2013). Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño. *Revista Económicas CUC*, 34(1), 131-152. <http://hdl.handle.net/11323/2580>
- Castillo, E y Sabando, J. (2018). *Estudio de la incidencia que tiene la rotación de personal en la productividad de la compañía exportadora del sur 2014 - 2017*". [Tesis de Pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://192.188.52.94:8080/bitstream/3317/10174/1/TUCSG-PRE-ECO-ADM-449.pdf>
- Chiavenato, I. (8° Ed). (2017). *Administración de recursos humanos*. Editora Mc Graw - Hill.

- Flores, Z. (2012). *El clima organizacional y su incidencia en la productividad en la empresa Jeans Loren del Cantón Pelileo*. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Abanto]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2125/1/570%20ING.pdf>
- Fontalvo, T., De la Hoz, E. y Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dialnet*, 16(1), 47-60. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6233008>
- Gómez, M. (2020). Menos salario, pero más ingreso puede ayudar a desbloquear la generación de empleo y a salvar empresas abrumadas por los elevados costos de operación. *Portafolio*. <https://www.portafolio.co/una-opcion-opinion-miguel-gomez-martinez-542249>
- Hernández, Z. (2016). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el departamento de cirugía del hospital I Naylamp -Chiclayo*. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2284/Tesis%20de%20Hernandez%20Dadaz%20Zhenia%20Magaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lache. (2020). *Clima organizacional y su relación con la productividad del colaborador en el servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42827/Lache\\_RJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42827/Lache_RJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lama, P. (2019). Empresas sanas, trabajadores saludables. *El peruano*. <https://elperuano.pe/noticia-empresas-sanas-trabajadores-saludables-87499.aspx>
- Lama, D. (2016). *La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño de la gestión en el gobierno regional de Piura*. [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5632/Tesis%20>

Doctorado%20%20Marco%20De%20Lama%20Castillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lira, A. (2019). ¿Como influye la transformación cultural en una empresa?. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/videos/influye-transformacion-cultural-empresa-273877-noticia/?ref=gesr>

Mendoza. (2018). *La gestión del talento humano y su incidencia en la productividad de las organizaciones” en un análisis de la literatura científica 2000 - 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22399/Mendoza%20Egues%2c%20Yanira%20PARCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Merced. (2020). Empresas: 5 consecuencias de realizar una mala selección de talento. *Andida*. <https://andina.pe/agencia/noticia-empresas-5-consecuencias-realizar-una-mala-seleccion-talento-786475.aspx>

Ortiz, L., Coronel, R., Hamburger, K. y Orozco, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(2), 1-7: <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/3289/IncidenciaClimaOrganizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ovalle, C. (2020). Se lanza en Chile asociación que busca mejorar el desempeño de empresas en base a sus clientes. *Biobiochile*. <https://www.biobiochile.cl/noticias/economia/negocios-y-empresas/2020/05/27/se-lanza-chile-asociacion-busca-mejorar-desempeno-empresas-base-clientes.shtml>

Paredes & Zuloeta. (2019). *La relación del clima organizacional y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa constructora JH MACC E.I.R.L 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23065/Paredes>

%20Vilca%20Carlos%20Edilberto%20-  
%20Zuloeta%20Miyasato%20C%c3%a9sar.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parra, G. (2020). Cultura organizacional ¿Es importante en mi empresa. *Negocios. La Gaceta Cristiana*.  
<https://www.gacetacristiana.com.ar/cultura-organizacional-es-importante-en-mi-empresa/>

Pecho. (2017). *La cultura organizacional y su influencia con la productividad de la empresa decoraciones Menocal S.R.L. del distrito del Callo, 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3312/Pecho\\_AAG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3312/Pecho_AAG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Peruano, E. (2018). Clima laboral influye en la productividad empresarial. *El Peruano*.  
<https://elperuano.pe/noticia-clima-laboral-influye-la-productividad-empresarial-70930.aspx>

Ramírez & Cajo. (2017). *Cultura organizacional y engagement en colaboradores de una empresa Agroindustrial de Lambayeque*. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán].  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4108/Luna%20Victoria%20Ram%c3%adrez%20%20Mio%20Cajo%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robbin, S. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson.

Rodríguez, A. (2019). La diversidad de edad, un catalizador para fomentar la productividad en las empresas. *Diario Libre*.  
<https://www.diariolibre.com/economia/la-diversidad-de-edad-un-catalizador-para-fomentar-la-productividad-en-las-empresas-GK19460251>

Salazar. (2016). *Influencia de la cultura organizacional, en la toma de decisiones gerenciales para aumentar la productividad de la empresa Edkard*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Machala].



<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/8235/1/TTUACE-2016-AE-CD00096.pdf>

Sampieri, R. (6° Ed).(2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education.

Sarah, L. (2020). Como mejorar la productividad de las empresas . *La Flecha*. <https://laflecha.net/como-mejorar-la-productividad-de-las-empresas/>

Soria, R. (2017). *Clima organización y productivifa de los trabajadores de fábrica peruana eternit*. [Tesis de Pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1718/TE-SIS\\_SORIA%20CALERO%2c%20JUDITH%20ROXANA.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1718/TE-SIS_SORIA%20CALERO%2c%20JUDITH%20ROXANA.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Vega. (2020). Trabajo remoto: 35% de colaboradores incrementó su productividad durante la cuarentena. *Dirio El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/negocios/trabajo-remoto-35-de-colaboradores-incremento-su-productividad-durante-la-cuarentena-trabajo-remoto-career-partners-peru-coronavirus-cuarentena-noticia/?ref=ecr>

Vela, O y Rake, T. (2019). La cultura organizacional en el Perú. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/opinion/cultura-organizacional-peru-267307-noticia/?ref=gesr>

Véliz, J. (2019). *Incidencia de als funcionalidades de las tecnologías de información en la productividad de als empresas del sector manufacturero en la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Pregrado, Universidad Católica Santiago de Guayaquil]. <http://192.188.52.94:8080/bitstream/3317/13597/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-528.pdf>

Vilca, B. (2018). *Cultura organizacional y el nivel de productividad de los trabajadores en la empresa Seguroc S.A. año 2017*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21117/Vilca\\_BHP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21117/Vilca_BHP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Yalli, V. (2018). *Comunicación organizacional y su incidencia en la productividad administrativa de la empresa Brynajom S.R.L.* 2016.[Tesis de Pregrado, Universidad Peruana los andes. <http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/614/46839792.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la incidencia de la cultura organizacional en la productividad de Mibanco – Agencia Lambayeque – 2020?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la incidencia de la cultura organizacional en la productividad - Mibanco Agencia Lambayeque – 2020</p>		<p><b>Cultura Organizacional</b></p>	<p>Alineamiento</p> <p>Compromiso organizacional</p> <p>Liderazgo de equipo</p> <p>Premio y reconocimiento</p> <p>Compromiso del trabajador</p> <p>Eficacia</p> <p>Eficiencia</p> <p>Capacitación laboral</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Descriptivo – correlacional</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b></p> <p>No experimental – transversal</p> <p><b>Población y muestra:</b></p> <p>55 trabajadores de Mibanco Agencia Lambayeque</p> <p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Procedimiento</b></p> <p>Programa Microsoft Excel y el software estadístico SPSS25.</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de la cultura organizacional de Mibanco Agencia Lambayeque - 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la productividad de Mibanco Agencia Lambayeque – 2020?</p> <p>¿Las estrategias planteadas lograrán incrementar el nivel de productividad a través de la Cultura Organizacional de Mibanco Agencia Lambayeque - 2020?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Analizar el nivel de cultura organizacional de Mibanco Agencia Lambayeque – 2020</p> <p>Diagnosticar el nivel de productividad de Mibanco Agencia Lambayeque – 2020</p> <p>Proponer estrategias que permitan incrementar el nivel de productividad mejorando la cultura organizacional en Mibanco Agencia Lambayeque - 2020.</p>	<p>H0=La cultura organizacional no incide significativamente en la productividad de Mibanco – Agencia Lambayeque – 2020</p> <p>H1=La cultura organizacional incide significativamente en la productividad de Mibanco – Agencia Lambayeque - 2020.</p>	<p><b>Productividad</b></p>	<p>Procesos administrativos</p>	

**Fuente:** Elaboración propia

## Anexo 2. Cuestionario

Cultura organizacional		Escala				
1	¿Usted considera que su trabajo, se rige a las estrategias establecidas por la agencia?	1	2	3	4	5
2	¿Usted considera que un adecuado comportamiento, facilita la mejora de la productividad?					
3	¿Usted considera, que sus compañeros se encuentran motivados en el desarrollo de sus actividades?					
4	¿Usted considera, que su desarrollo profesional es productivo?					
5	¿Usted se realiza una autoevaluación de su desarrollo personal?					
6	¿Usted considera que las capacitaciones, permiten la mejora de la productividad?					
7	¿Usted mantiene una buena comunicación con su jefe inmediato?					
8	¿Usted conoce los procedimientos institucionales de la agencia?					
9	¿Usted considera, que sus superiores, respeta las opiniones de todos los integrantes del equipo?					
10	¿Usted considera que sus compañeros, se sienten satisfechos con su trabajo?					
11	¿Usted considera, que los incentivos, que le otorga la agencia, es un factor favorable para la mejora de la productividad?					
12	¿Usted considera, que desarrolla un trabajo eficiente?					
13	¿Usted considera, que se encuentra identificado con las metas establecidas de la agencia?					
14	¿Usted considera, que el incumplimiento de las actividades, conlleva a una baja productividad?					
15	¿Usted mantiene respeto hacia sus compañeros de trabajo?					
16	¿Usted considera, que las opiniones se expresan con deseos de superación?					
17	Usted considera, que los superiores, ¿escuchan las opiniones de manera abierta y con respeto?					

Nivel de productividad						
	¿Usted considera, que, al interior de la agencia, se sigue un adecuado orden en los procedimientos?	1	2	3	4	5
1	¿Usted considera, que, cumpliendo con todas las actividades encomendadas, garantiza el compromiso laboral hacia la agencia?					
2	¿Usted considera, que la inducción a las labores, permite la eficiencia en la agencia?					
3	¿Usted considera, que es un personal competitivo?					
4	¿Usted considera, que es el adecuado la actitud de sus compañeros?					
5	¿Usted considera, que su dedicación al desarrollar sus actividades, es por compromiso a la agencia?					
6	¿Usted considera, que sus compañeros se sienten motivado para emprender nuevos proyectos laborales?					
7	¿Usted presenta disposición para nuevas actitudes con el fin de mejorar la productividad?					
8	¿Usted considera que implementando nuevas herramientas de trabajo, garantiza el incremento del nivel de productividad?					
9	¿Usted considera que los procedimientos se mantienen actualizados?					
10	¿Considera usted que las autorizaciones de las jefaturas, se alinean a las estrategias institucionales de la agencia?					
11	¿Usted considera que reduciendo los accesos restringidos en la agencia, garantiza la mejora de la productividad?					

Fuente. Elaboración propia

### Anexo 3. Validación por juicio de expertos

Experto N°1

#### INTSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	Castillo Salazar, Regner Nicolás
<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Administración de Empresas
<b>ESPECIALIDAD</b>	Mg. Gestión Pública
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	9 años
<b>CARGO</b>	Docente
<b>LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD – MIBANCO AGENCIA LAMBAYEQUE - 2020</b>	
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>	
<b>NOMBRES</b>	Segura Ramos María Keren Ríos Vásquez Zuly Celeste
<b>ESPECIALIDAD</b>	Escuela de Administración
<b>INTRUMENTO EVALUADO</b>	Encuesta de Cultura Organizacional
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<p><b>General:</b> Determinar la incidencia de la cultura organizacional en la productividad de Mibanco Agencia Lambayeque – 2020</p> <p><b>Específicos:</b> -Analizar el nivel de cultura organizacional de MIBANCO Agencia Lambayeque – 2020 -Diagnosticar el nivel de productividad de MIBANCO Agencia Lambayeque – 2020 -Validar la incidencia de la cultura organizacional en la productividad de MIBANCO Agencia Lambayeque – 2020</p>
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SU SUGERENCIA.	
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 17 preguntas que ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de teorías y posteriormente que será revisado por el juicio de expertos para determinar su validez del contenido.
1. ¿Usted considera que su trabajo, se rige a las estrategias establecidas por la agencia?	TA ( X ) TD ( ) Sugerencias: _____
2. ¿Usted considera que un adecuado comportamiento, facilita la mejora de la productividad?	TA ( X ) TD ( ) Sugerencias: _____
3. ¿Usted considera, que sus compañeros se encuentran motivados en el desarrollo de sus actividades?	TA ( X ) TD ( ) Sugerencias: _____

4. ¿Usted considera, que su desarrollo profesional es productivo?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
5. ¿Usted se realiza una autoevaluación de su desarrollo personal?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
6. ¿Usted considera que las capacitaciones, permiten la mejora de la productividad?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
7. ¿Usted mantiene una buena comunicación con su jefe inmediato?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
8. ¿Usted conoce los procedimientos institucionales de la agencia?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
9. ¿Usted considera, que sus superiores, respeta las opiniones de todos los integrantes del equipo?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
10. ¿Usted considera que sus compañeros, se sienten satisfechos con su trabajo?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
11. ¿Usted considera, que los incentivos, que le otorga la agencia, es un factor favorable para la mejora de la productividad?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
12. ¿Usted considera, que desarrolla un trabajo eficiente?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
13. ¿Usted considera, que se encuentra identificado con las metas establecidas de la agencia?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
14. ¿Usted considera, que el incumplimiento de las actividades, conlleva a una baja productividad?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
15. ¿Usted mantiene respeto hacia sus compañeros de trabajo?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
16. ¿Usted considera, que las opiniones se expresan con deseos de superación?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____

17. Usted considera, que los superiores, ¿escuchan las opiniones de manera abierta y con respeto?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
---	--

1. Promedio obtenido	N° TA 17 N° TD 0
2. Comentario Generales	
3. Observaciones	



Lic. Adm. Mg. Rogemar Nicolás Castillo Solazar  
 Docente Investigador  
 CLAD: 09750

---

Juez - Experto



**INTSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	Castillo Salazar, Regner Nicolás
<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Administración de Empresas
<b>ESPECIALIDAD</b>	Mg. Gestión Pública
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	9 años
<b>CARGO</b>	Docente
<b>LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD – MIBANCO AGENCIA LAMBAYEQUE - 2020</b>	
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>	
<b>NOMBRES</b>	Segura Ramos María Keren Ríos Vásquez Zuly Celeste
<b>ESPECIALIDAD</b>	Escuela de Administración
<b>INTRUMENTO EVALUADO</b>	Encuesta de Productividad
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<p><b>General:</b> Determinar la incidencia de la cultura organizacional en la productividad de Mibanco Agencia Lambayeque – 2020</p> <p><b>Específicos:</b> -Analizar el nivel de cultura organizacional de MIBANCO Agencia Lambayeque – 2020 -Diagnosticar el nivel de productividad de MIBANCO Agencia Lambayeque – 2020 -Validar la incidencia de la cultura organizacional en la productividad de MIBANCO Agencia Lambayeque – 2020</p>
<p>EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SU SUGERENCIA.</p>	
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 12 preguntas que ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de teorías y posteriormente que será revisado por el juicio de expertos para determinar su validez del contenido.
1. ¿Usted considera, que, al interior de la agencia, se sigue un adecuado orden en los procedimientos?	<p><b>TA ( X ) TD ( )</b> <b>Sugerencias:</b> _____</p>
2. ¿Usted considera, que, cumpliendo con todas las actividades encomendadas, garantiza el compromiso laboral hacia la agencia?	<p><b>TA ( X ) TD ( )</b> <b>Sugerencias:</b> _____</p>
3. ¿Usted considera, que la inducción a las labores, permite la eficiencia en la agencia?	<p><b>TA ( X ) TD ( )</b> <b>Sugerencias:</b> _____</p>
4. ¿Usted considera, que es un personal competitivo?	<p><b>TA ( X ) TD ( )</b> <b>Sugerencias:</b> _____</p>

5. ¿Usted considera, que es el adecuado la actitud de sus compañeros?	TA (X) TD ( ) Sugerencias:
6. ¿Usted considera, que su dedicación al desarrollar sus actividades, es por compromiso a la agencia?	TA (X) TD ( ) Sugerencias:
7. ¿Usted considera, que sus compañeros se sienten motivado para emprender nuevos proyectos laborales?	TA (X) TD ( ) Sugerencias:
8. ¿Usted presenta disposición para nuevas actitudes con el fin de mejorar la productividad?	TA (X) TD ( ) Sugerencias:
9. ¿Usted considera que implementando nuevas herramientas de trabajo, garantiza el incremento del nivel de productividad?	TA (X) TD ( ) Sugerencias:
10. ¿Usted considera que los procedimientos se mantienen actualizados?	TA (X) TD ( ) Sugerencias:
11. ¿Considera usted que las autorizaciones de las jefaturas, se alinean a las estrategias institucionales de la agencia?	TA (X) TD ( ) Sugerencias:
12. ¿Usted considera que reduciendo los accesos restringidos en la agencia, garantiza la mejora de la productividad?	TA (X) TD ( ) Sugerencias:
<b>1. Promedio obtenido</b>	<b>N° TA 12 N° TD 0</b>
<b>2. Comentario Generales</b>	
<b>3. Observaciones</b>	



Lic. Adm. Mg. Rogner Nicolás Castillo Salazar  
Docente Investigador  
CLAD: 09750

Juez - Experto

## Experto N°2

### INTSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	Alfonso Isviza Pérez
<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Administración de Empresas
<b>ESPECIALIDAD</b>	Mg. Gestión Pública
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	3 años
<b>CARGO</b>	Docente
<b>LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD – MIBANCO AGENCIA LAMBAYEQUE - 2020</b>	
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>	
<b>NOMBRES</b>	Segura Ramos María Keren Ríos Vásquez Zuly Celeste
<b>ESPECIALIDAD</b>	Escuela de Administración
<b>INTRUMENTO EVALUADO</b>	Encuesta de Cultura Organizacional
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<p><b>General:</b> Determinar la incidencia de la cultura organizacional en la productividad de Mibanco Agencia Lambayeque – 2020</p> <p><b>Específicos:</b> -Analizar el nivel de cultura organizacional de MIBANCO Agencia Lambayeque – 2020 -Diagnosticar el nivel de productividad de MIBANCO Agencia Lambayeque – 2020 -Validar la incidencia de la cultura organizacional en la productividad de MIBANCO Agencia Lambayeque – 2020</p>
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SU SUGERENCIA.	
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 17 preguntas que ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de teorías y posteriormente que será revisado por el juicio de expertos para determinar su validez del contenido.
1. ¿Usted considera que su trabajo, se rige a las estrategias establecidas por la agencia?	TA ( X ) TD ( ) Sugerencias: _____
2. ¿Usted considera que un adecuado comportamiento, facilita la mejora de la productividad?	TA ( X ) TD ( ) Sugerencias: _____
3. ¿Usted considera, que sus compañeros se encuentran motivados en el desarrollo de sus actividades?	TA ( X ) TD ( ) Sugerencias: _____

4. ¿Usted considera, que su desarrollo profesional es productivo?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
5. ¿Usted se realiza una autoevaluación de su desarrollo personal?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
6. ¿Usted considera que las capacitaciones, permiten la mejora de la productividad?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
7. ¿Usted mantiene una buena comunicación con su jefe inmediato?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
8. ¿Usted conoce los procedimientos institucionales de la agencia?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
9. ¿Usted considera, que sus superiores, respeta las opiniones de todos los integrantes del equipo?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
10. ¿Usted considera que sus compañeros, se sienten satisfechos con su trabajo?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
11. ¿Usted considera, que los incentivos, que le otorga la agencia, es un factor favorable para la mejora de la productividad?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
12. ¿Usted considera, que desarrolla un trabajo eficiente?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
13. ¿Usted considera, que se encuentra identificado con las metas establecidas de la agencia?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
14. ¿Usted considera, que el incumplimiento de las actividades, conlleva a una baja productividad?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
15. ¿Usted mantiene respeto hacia sus compañeros de trabajo?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
16. ¿Usted considera, que las opiniones se expresan con deseos de superación?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____

17. Usted considera, que los superiores, ¿escuchan las opiniones de manera abierta y con respeto?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
---	--

<b>1. Promedio obtenido</b>	N° TA 17 N° TD 0
<b>2. Comentario Generales</b>	
<b>3. Observaciones</b>	



Lic. Mg. Alejandro Pérez  
CPP. N° 234110200

---

Juez - Experto

**INTSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	Alfonso Isviza Pérez
<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Administración de Empresas
<b>ESPECIALIDAD</b>	Mg. Gestión Pública
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	3 años
<b>CARGO</b>	Docente
<b>LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD – MIBANCO AGENCIA LAMBAYEQUE - 2020</b>	
<b>DATOS DEL TESISTA</b>	
<b>NOMBRES</b>	Segura Ramos María Keren Ríos Vásquez Zuly Celeste
<b>ESPECIALIDAD</b>	Escuela de Administración
<b>INTRUMENTO EVALUADO</b>	Encuesta de Productividad
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<p><b>General:</b> Determinar la incidencia de la cultura organizacional en la productividad de Mibanco Agencia Lambayeque – 2020</p> <p><b>Específicos:</b> -Analizar el nivel de cultura organizacional de MIBANCO Agencia Lambayeque – 2020 -Diagnosticar el nivel de productividad de MIBANCO Agencia Lambayeque – 2020 -Validar la incidencia de la cultura organizacional en la productividad de MIBANCO Agencia Lambayeque – 2020</p>
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SU SUGERENCIA.	
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 12 preguntas que ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de teorías y posteriormente que será revisado por el juicio de expertos para determinar su validez del contenido.
1. ¿Usted considera, que, al interior de la agencia, se sigue un adecuado orden en los procedimientos?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
2. ¿Usted considera, que, cumpliendo con todas las actividades encomendadas, garantiza el compromiso laboral hacia la agencia?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
3. ¿Usted considera, que la inducción a las labores, permite la eficiencia en la agencia?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
4. ¿Usted considera, que es un personal competitivo?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____

5. ¿Usted considera, que es el adecuado la actitud de sus compañeros?	TA (X) TD ( ) Sugerencias:
6. ¿Usted considera, que su dedicación al desarrollar sus actividades, es por compromiso a la agencia?	TA (X) TD ( ) Sugerencias:
7. ¿Usted considera, que sus compañeros se sienten motivado para emprender nuevos proyectos laborales?	TA (X) TD ( ) Sugerencias:
8. ¿Usted presenta disposición para nuevas actitudes con el fin de mejorar la productividad?	TA (X) TD ( ) Sugerencias:
9. ¿Usted considera que implementando nuevas herramientas de trabajo, garantiza el incremento del nivel de productividad?	TA (X) TD ( ) Sugerencias:
10. ¿Usted considera que los procedimientos se mantienen actualizados?	TA (X) TD ( ) Sugerencias:
11. ¿Considera usted que las autorizaciones de las jefaturas, se alinean a las estrategias institucionales de la agencia?	TA (X) TD ( ) Sugerencias:
12. ¿Usted considera que reduciendo los accesos restringidos en la agencia, garantiza la mejora de la productividad?	TA (X) TD ( ) Sugerencias:
<b>1. Promedio obtenido</b>	<b>N° TA 12 N° TD 0</b>
<b>2. Comentario Generales</b>	
<b>3. Observaciones</b>	



Lic. Mg. A. Hernández Pérez  
CPPe. N° 221110200

Juez - Experto

### Experto N°3

#### INTSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

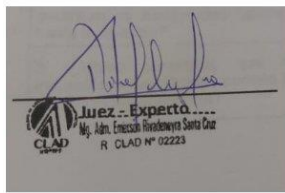
<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	Emerson Rivadeneyra Santa Cruz
<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Administración
<b>ESPECIALIDAD</b>	Gerencia Estratégica
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	17 años
<b>CARGO</b>	Docente - Gerente
<b>LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD – MIBANCO AGENCIA LAMBAYEQUE - 2020</b>	
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>	
<b>NOMBRES</b>	Segura Ramos María Keren Ríos Vásquez Zuly Celeste
<b>ESPECIALIDAD</b>	Escuela de Administración
<b>INTRUMENTO EVALUADO</b>	Encuesta de Cultura Organizacional
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<p><b>General:</b> Determinar la incidencia de la cultura organizacional en la productividad de Mibanco Agencia Lambayeque – 2020</p> <p><b>Específicos:</b> -Analizar el nivel de cultura organizacional de MIBANCO Agencia Lambayeque – 2020 -Diagnosticar el nivel de productividad de MIBANCO Agencia Lambayeque – 2020 -Validar la incidencia de la cultura organizacional en la productividad de MIBANCO Agencia Lambayeque – 2020</p>
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SU SUGERENCIA.	
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 17 preguntas que ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de teorías y posteriormente que será revisado por el juicio de expertos para determinar su validez del contenido.
1. ¿Usted considera que su trabajo, se rige a las estrategias establecidas por la agencia?	TA ( X ) TD ( ) Sugerencias: _____
2. ¿Usted considera que un adecuado comportamiento, facilita la mejora de la productividad?	TA ( X ) TD ( ) Sugerencias: _____
3. ¿Usted considera, que sus compañeros se encuentran motivados en el desarrollo de sus actividades?	TA ( X ) TD ( ) Sugerencias: _____



4. ¿Usted considera, que su desarrollo profesional es productivo?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
5. ¿Usted se realiza una autoevaluación de su desarrollo personal?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
6. ¿Usted considera que las capacitaciones, permiten la mejora de la productividad?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
7. ¿Usted mantiene una buena comunicación con su jefe inmediato?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
8. ¿Usted conoce los procedimientos institucionales de la agencia?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
9. ¿Usted considera, que sus superiores, respeta las opiniones de todos los integrantes del equipo?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
10. ¿Usted considera que sus compañeros, se sienten satisfechos con su trabajo?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
11. ¿Usted considera, que los incentivos, que le otorga la agencia, es un factor favorable para la mejora de la productividad?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
12. ¿Usted considera, que desarrolla un trabajo eficiente?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
13. ¿Usted considera, que se encuentra identificado con las metas establecidas de la agencia?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
14. ¿Usted considera, que el incumplimiento de las actividades, conlleva a una baja productividad?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
15. ¿Usted mantiene respeto hacia sus compañeros de trabajo?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
16. ¿Usted considera, que las opiniones se expresan con deseos de superación?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____

17. Usted considera, que los superiores, ¿escuchan las opiniones de manera abierta y con respeto?	TA (X) TD ( ) Sugerencias: _____
---	--

1. Promedio obtenido	N° TA 17 N° TD 0
2. Comentario Generales	
3. Observaciones	



Handwritten signature: *[Signature]*  
 Juez - Experto  
 Mj. Adm. Emisión Rerokowya Santa Cruz  
 R CLAD N° 02223

Juez - Experto

**INTSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	Emerson Rivadeneyra Santa Cruz
<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Administración
<b>ESPECIALIDAD</b>	Gerencia Estratégica
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	17 años
<b>CARGO</b>	Docente - Gerente
<b>LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD – MIBANCO AGENCIA LAMBAYEQUE - 2020</b>	
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>	
<b>NOMBRES</b>	Segura Ramos María Keren Ríos Vásquez Zuly Celeste
<b>ESPECIALIDAD</b>	Escuela de Administración
<b>INTRUMENTO EVALUADO</b>	Encuesta de Productividad
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<p><b>General:</b> Determinar la incidencia de la cultura organizacional en la productividad de Mibanco Agencia Lambayeque – 2020</p> <p><b>Específicos:</b> -Analizar el nivel de cultura organizacional de MIBANCO Agencia Lambayeque – 2020 -Diagnosticar el nivel de productividad de MIBANCO Agencia Lambayeque – 2020 -Validar la incidencia de la cultura organizacional en la productividad de MIBANCO Agencia Lambayeque – 2020</p>
<p>EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SU SUGERENCIA.</p>	
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 12 preguntas que ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de teorías y posteriormente que será revisado por el juicio de expertos para determinar su validez del contenido.
1. ¿Usted considera, que, al interior de la agencia, se sigue un adecuado orden en los procedimientos?	<p><b>TA (X) TD ( )</b> <b>Sugerencias:</b> _____</p>
2. ¿Usted considera, que, cumpliendo con todas las actividades encomendadas, garantiza el compromiso laboral hacia la agencia?	<p><b>TA (X) TD ( )</b> <b>Sugerencias:</b> _____</p>
3. ¿Usted considera, que la inducción a las labores, permite la eficiencia en la agencia?	<p><b>TA (X) TD ( )</b> <b>Sugerencias:</b> _____</p>
4. ¿Usted considera, que es un personal competitivo?	<p><b>TA (X) TD ( )</b> <b>Sugerencias:</b> _____</p>

5. ¿Usted considera, que es el adecuado la actitud de sus compañeros?	TA (X) TD ( ) Sugerencias:
6. ¿Usted considera, que su dedicación al desarrollar sus actividades, es por compromiso a la agencia?	TA (X) TD ( ) Sugerencias:
7. ¿Usted considera, que sus compañeros se sienten motivado para emprender nuevos proyectos laborales?	TA (X) TD ( ) Sugerencias:
8. ¿Usted presenta disposición para nuevas actitudes con el fin de mejorar la productividad?	TA (X) TD ( ) Sugerencias:
9. ¿Usted considera que implementando nuevas herramientas de trabajo, garantiza el incremento del nivel de productividad?	TA (X) TD ( ) Sugerencias:
10. ¿Usted considera que los procedimientos se mantienen actualizados?	TA (X) TD ( ) Sugerencias:
11. ¿Considera usted que las autorizaciones de las jefaturas, se alinean a las estrategias institucionales de la agencia?	TA (X) TD ( ) Sugerencias:
12. ¿Usted considera que reduciendo los accesos restringidos en la agencia, garantiza la mejora de la productividad?	TA (X) TD ( ) Sugerencias:
<b>1. Promedio obtenido</b>	<b>N° TA 12 N° TD 0</b>
<b>2. Comentario Generales</b>	
<b>3. Observaciones</b>	

**Juez - Experto**

## Anexo 4. Solicitud de permiso y apoyo en investigación de empresa

### **“Año de la Universalización de la Salud”**

Pimentel, 20 de Junio del 2020.

Señores: Mibanco – Banco de microempresa S.A – Ag. Lambayeque

Atención: Bruno Angello Morante Gamboa  
Jefe de Banca y Servicios

Asunto: **Solicito permiso y apoyo en investigación.**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Señor de Sipán, asimismo conocedores de su alto espíritu de colaboración, solicitar su apoyo para que nuestro(a) estudiante del IX Ciclo, pueda realizar su respectiva INVESTIGACIÓN en su institución, en horarios coordinados con su despacho.


Detalle datos de los alumnos:

Ríos Vásquez Zuly Celeste  
Segura Ramos María Keren

Por lo que solicitamos, se sirva brindar las facilidades del caso a fin que nuestro(a) alumno(a) no tenga inconvenientes y logre desarrollar su trabajo.

Agradecemos por anticipado la atención que brinde a la presente; y sea propicia la oportunidad para reiterar nuestra consideración y estima.

Atentamente,

  
Dra. Janet Isabel Cubas Carranza  
Directora de EAP DE Administración  
C/55 Luchana s/n Pimentel | CHICLAYO-PUNO T.  
074-481610 Anexo 5225  
[jicubasc@cece.uss.edu.pe](mailto:jicubasc@cece.uss.edu.pe)

  
Bruno Angello Morante  
Jefe de Banca de Servicio  


## Anexo 5. Carta de aceptación para desarrollar la tesis de la empresa



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Chiclayo. 20 de junio del 2020

Señores

Universidad Señor de Sipan

Presente.

Dra. Janet Isabel Cubas Carranza Directora de EAP DE Administración

Asunto: Aceptación permiso y apoyo en investigación.

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, es grato dirigirme a usted para hacer de su conocimiento que la empresa Mibanco –Agencia Lambayeque, acepta y/o autoriza que las señoritas RIOS VASQUEZ ZULY CELESTE, SEGURA RAMOS MARIA KEREN, realicen su investigación así como aplicar su instrumento de recolección de datos y lo que sea necesario para su respectiva investigación.

Sin otro particular, me despido de usted.

  
Bruno Angello Morante  
Jefe de Banca de Servicio  
mibanco

Atentamente,

Av. Domingo Orué 165, Surquillo / Av. Paseo de la República 3717, San Isidro Telf.: 513-8000  
[www.mibanco.com.pe](http://www.mibanco.com.pe)



## Anexo 6: Resolución



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0785-FACEM-USS-2020**

Chiclayo, 23 de julio de 2020.

**VISTO:**

El Oficio N°0258-2020/FACEM-DA-USS de fecha 02/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el provisto de la Decana de FACEM, de fecha 23/07/2020, sobre aprobación de proyectos de tesis, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas Internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia Inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. El período de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

**SE RESUELVE**

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** los proyectos de tesis, de los estudiantes del IX ciclo de la Escuela Profesional de Administración, programa PAST sesión "C" - semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

Dra. Carmen Elena Robles Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Carla Angélica Reyes Reyes  
Secretaría Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	- ALVARADO FIESTAS MILAGROS VIRGY - ICANAQUE MARTÍNEZ MÓNICA PAOLA	CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROYECTO DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y FINANCIERO S.A.C DURANTE COVID-19, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- CALLE CUEVA VANESA - TANTALEAN SALAZAR SHERLI DUVIANA	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL BANCO AZTECA – CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- CUBAS VERGARA EMIR SMITH	ESTRATEGIAS DE MARKETING RELACIONAL PARA MEJORAR LAS VENTAS EN LA EMPRESA TRANSPORTES CUBAS CHICLAYO – 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- HORNA ALDEA JORGE EDUARDO - LÓPEZ NICOLÁS MILTON ROBERT	LA MOTIVACIÓN LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN AGRÍCOLA ALAYA S.A.C. - OLMOS - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- MACEDA HIDALGO KATTERINE ELIZABETH	LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL TRIBUNAL SUPERIOR MILITAR POLICIAL DEL NORTE, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- MEDINA SALAZAR MAYNET EDITH - TORRES RAMOS DANNER GUSTAVO	RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN MIBANCO - AGENCIA CHICLAYO CERCADO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- PLACENCIA MERINO BRAYAN	ESTRATEGIA DE MARKETING PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE DE HIPERBODEGA PRECIO UNO LEGUIA – CHICLAYO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- RIOS VASQUEZ ZULY CELESTE - SEGURA RAMOS MARIA KEREN	LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD - MIBANCO AGENCIA LAMBAYEQUE - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- SATORNICIO MACALOPI ANA DEL MILAGRO - MARTINEZ ALVARADO CATHERINE	RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPAC SANTO CRISTO DE BAGAZAN OFICINA CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- VERGARA LETONA SUSAN JHANET	PRÁCTICAS DE GESTIÓN HUMANA Y LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHEPÉN, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)



## Anexo 7. Formato N° T1 – C1 – USS (autorización del autor)



### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 23 de diciembre de 2020.

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. -

EL suscrito:  
RIOS VASQUEZ ZULY CELESTE, con DNI 76854872 Y SEGURA RAMOS MARIA KEREN, con DNI 41778748 en mi (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD – MIBANCO AGENCIA LAMBAYEQUE - 2020, presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN, Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito **autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán** para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
RIOS VASQUEZ ZULY CELESTE	76854872	
SEGURA RAMOS MARIA KEREN	41778748	

nc  
Ir a Configuració

## Anexo 08: Turnitin

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
<b>LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCI-DENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD - MIB ANCO AGENCIA LAMBAYEQUE - 2020</b>	<b>Ríos Vasquez Zuly Celeste Segura Ramo s Maria Keren</b>
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
<b>14726 Words</b>	<b>80657 Characters</b>
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
<b>79 Pages</b>	<b>642.8KB</b>
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
<b>Apr 24, 2023 10:06 AM GMT-5</b>	<b>Apr 24, 2023 10:09 AM GMT-5</b>
<b>● 22% de similitud general</b>	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos	
<ul style="list-style-type: none"><li>• 20% Base de datos de Internet</li><li>• Base de datos de Crossref</li><li>• 13% Base de datos de trabajos entregados</li><li>• 2% Base de datos de publicaciones</li><li>• Base de datos de contenido publicado de Crossref</li></ul>	
<b>● Excluir del Reporte de Similitud</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Material bibliográfico</li><li>• Coincidencia baja (menos de 8 palabras)</li><li>• Material citado</li></ul>	

Anexo 8. Declaración jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor  Autores

Ríos Vásquez Zuly Celeste

Apellidos y nombres

76854872 2182801950 Presencial

DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Segura Ramos María Keren

Apellidos y nombres

41778748 2182802387 Presencial

DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo IX

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado  
La cultura organizacional y su incidencia en la productividad – Mibanco agencia Lambayeque - 2020.

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Pimentel, 20 de Julio 2020

Ríos Vásquez Zuly Celeste  
DNI N° 76854872



Segura Ramos María Keren  
DNI N° 41778748



## Anexo 9. Acta de originalidad de la investigación



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0785-FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachiller, **Segura Ramos María Keren y Ríos Vásquez Zuly Celeste**, con su tesis Titulada **La Cultura Organizacional y su incidencia en la productividad – Mibanco Agencia Lambayeque - 2020**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 22% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 24 de abril de 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a horizontal stroke, positioned above a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538ee  
Escuela Académico Profesional de Administración.