

La cultura organizacional y el rendimiento laboral del personal de la entidad financiera mi banco - sede Huacho

The organizational culture and the labor yield of the personnel of the financial entity my bank - headquarters Huacho

José Luis Bazalar Cantera

RESUMEN

Objetivo: Determinar la Incidencia de la Cultura Organizacional en el Rendimiento Laboral del personal de la Entidad Financiera Mi Banco – Sede Huacho. **Métodos:** Se aplicó el método deductivo e inductivo. Se utilizó el modelo del diseño de investigación descriptivo correlacional. La población del estudio fue de 25 personas que trabajan en la entidad financiera Mi Banco de Huacho, los mismos que se constituyeron como el tamaño de muestra final, a Juicio del investigador. **Resultados:** Se encontró que los Indicadores como: Nivel de Valores, de Capacitación, de Políticas y de Normatividad, tienen niveles Buenos y Regular; mientras que los Indicadores como: Calidad de Servicio, Nivel de Eficiencia, de Eficacia y de Productividad, manifiestan niveles altos en sus categorías con valores de 48,0%, 52,0%, 48,0% y 52,0% respectivamente. Por otra parte las pruebas de hipótesis para cada análisis arrojaron una significación de muestra de 0,0027, 0,0166, ,0141, 0,0135, todos menores al 0,05 probabilístico, lo que confirma las hipótesis planteadas. **Conclusiones:** A la luz de los resultados se establece que la Cultura Organizacional Si incide en el Rendimiento Laboral del personal que labora en la Entidad Financiera Mi Banco. Esta situación se explica con las evidencias de opinión que tiene el personal que trabaja en la mencionada entidad, quienes participan de manera directa en las diversas actividades que desarrolla la entidad financiera.

Palabras Claves: Valores, Capacitación, Políticas, Normatividad, Servicio, Eficiencia, Eficacia, Productividad.

ABSTRACT

Objective: To Determine the Incidence of the Organizational Culture in the Labor Yield of the personnel of the Financial Entity My Bank. Headquarters Huacho. **Methods:** You applies the deductive and inductive. **Method.** The pattern of the design of investigation descriptive correlational was used. The population of the study belonged to 25 people that work in the financial entity My Bank of Huacho, the same ones that were constituted as the size of final sample, in the investigator's Opinion. **Results:** It was found that the Indicators as: Level of Values, of Training, of Political and of Normatividad, they have Good levels and to Regulate; while the Indicators as: Quality of Service, Level of Efficiency, of Effectiveness and of Productivity, they manifest high levels in their categories with values of 48,0%, 52,0%, 48,0% and 52,0% respectively. On the other hand the hypothesis tests for each analysis threw a significance of sample of 0,0027, 0,0166, ,0141, 0,0135, all minor to the 0,05 probabilístico, what confirms the outlined hypotheses. **Conclusions:** By the light of the results he/she settles down that the Organizational Culture If it impacts in

the personnel's Labor Yield that he/she works in the Financial Entity My Bank. This situation is explained with the opinion evidences that he/she has the personnel that works in the mentioned entity who you/they participate in a direct way in the diverse activities that it develops the financial entity.

Key Words: You Value, Training, Political, Normatividad, Service, Efficiency, Effectiveness, Productivity.

INTRODUCCIÓN

En las organizaciones empresariales el nivel de productividad es la variable más importante que determina su existencia y su competitividad, una de las medidas que afectan a esta variable es el rendimiento laboral del personal que pertenece a la organización. Esta medida determina el cumplimiento de los objetivos, metas y las tareas programadas.

Las empresas tienen problemas con el rendimiento laboral del personal, su interés por optimizarlo es constante, puede ser que el personal no está optimizado, pero aún así es el recurso más importante para las empresas y organizaciones, por lo que su extinción se debe de evitar.

El rendimiento laboral del personal probablemente está afectado por la cultura que tiene la organización ó la empresa, se sabe que ellas al igual que los individuos tienen personalidad propia y cada una de ellas es diferente una de la otra. Las empresas tienen un conjunto de conductas e interacciones en su interior, determinada por los miembros que la integran. El conjunto de creencias y valores compartidos por los

trabajadores de la empresa, le da la característica a la cultural que los identifica, muchas actitudes unen a la gente y establece un modo de pensar, sentir y actuar.

El rendimiento laboral está en función del Capital Humano, este es el elemento más importante de la organización, es el elemento que determina las decisiones que las pueden conducir hacia el éxito ó hacia el fracaso. En las organizaciones el Capital Humano es identificado como el Recurso Humano; pero por su naturaleza no es fácil de administrar. Las teorías que estudian el comportamiento humano nos manifiestan, que la conducta del hombre no es predictiva, ni explicativa, sino más bien estudia la comprensión del comportamiento humano.

Por este motivo se ha desarrollado la presente investigación, con el fin de determinar la incidencia de la Cultura Organizacional en el Rendimiento Laboral del personal de la entidad financiera MI Banco – Sede Huacho.

PROBLEMA PRINCIPAL

¿De qué manera la Cultura Organizacional incide en el Rendimiento Laboral del

personal de la Entidad Financiera Mi Banco
– Sede Huacho?

Problemas específicos

- a. ¿De qué forma el Nivel de Valores afecta el Rendimiento Laboral del personal?
- b. ¿De qué forma el Nivel de Capacitación afecta el Rendimiento Laboral del personal?
- c. ¿De qué forma el Nivel de Políticas afecta el Rendimiento Laboral del personal?
- d. ¿De qué forma el Nivel de Normatividad afecta el Rendimiento Laboral del personal?

Objetivo General

Determinar la Incidencia de la Cultura Organizacional en el Rendimiento Laboral del personal de la Entidad Financiera Mi Banco – Sede Huacho.

Objetivo Específicos

- a. Analizar la afectación del Nivel de Valores en el Rendimiento Laboral del personal.
- b. Analizar la afectación del Nivel de Capacitación en el Rendimiento Laboral del personal.
- c. Analizar la afectación del Nivel de Políticas en el Rendimiento Laboral del personal.
- d. Analizar la afectación del Nivel de Normatividad en el Rendimiento Laboral del personal.

Hipótesis General

La Cultura Organizacional si incide en el Rendimiento Laboral del personal de la Entidad Financiera Mi Banco – Sede Huacho.

Metodología

Los métodos empleados en nuestro estudio, son los que corresponden a una Investigación Científica, el método Deductivo e Inductivo, con el apoyo del método de Análisis y Síntesis del Enfoque Sistémico, a fin de manejar los Datos de forma adecuada y llegar a concreta conclusión.

Población y Muestra

La Población para nuestra Investigación tuvo la característica de ser una Población Finita, estuvo compuesta por todo el Personal que trabaja en la Entidad Financiera Mi Banco – Sede Huacho. El total de personal que viene laborando en la entidad mencionada, asciende a 25 personas, cifra obtenida de los Recursos Humanos del 2014.

Resultados

Variable Cultura Organizacional

En primer lugar, se presentan los resultados descriptivos más importantes de la investigación, en ella se aplica un análisis estadístico descriptivo, Tablas y Gráficos.

En resumen sobre la primera variable, Cultura Organizacional, que se practica en la Entidad Financiera Mi Banco de la sede

Huacho, se consideró a tres categorías como medidas para esta variable.

En la Tabla 15, se muestran los resultados sobre la Cultura Organizacional que se practica en la entidad mencionada, en ella se visualiza que en primer lugar están los encuestados que opinan es Bueno la práctica de la Cultura Organizacional, ellos están representados con un porcentaje del 44,0%, en segundo lugar están los que opinan que la Cultura es Regular, ellos están representados con un 40,0%. Estos resultados nos indican que la Cultura practicada en la entidad financiera es favorable.

Tabla 1. Frecuencia de la variable Cultura organizacional

Cultura Organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	11	44,0%
Regular	10	40,0%
Malo	4	16,0%
Total	25	100,0%

Fuente: Encuesta realizada al personal de Mi Banco - Huacho.

Variable Rendimiento Laboral

En resumen sobre la segunda variable, Rendimiento Laboral del Personal de la Entidad Financiera Mi Banco de la sede Huacho, se consideró a tres niveles como medidas para esta variable.

En la Tabla 16, se muestran los resultados sobre el Rendimiento Laboral del Personal de la entidad mencionada, en ella se aprecia que en primer lugar están los encuestados que opinan en nivel Alto su Rendimiento Laboral,

ellos están representados con un porcentaje del 48,0%, en segundo lugar están los que opinan que es Medio su Rendimiento Laboral, ellos están representados con un 36,0%. Estos resultados nos indican que la Rendimiento Laboral del Personal de la Entidad Financiera Mi Banco de Huacho se muestra como una ventaja, el cual será muy provechoso para la organización.

Tabla 2. Frecuencia de la variable

Rendimiento laboral del personal

Fuente: Encuesta realizada al personal de Mi Banco - Huacho.

Hipótesis General

Se presentan el resultado de la Prueba de

Rendimiento Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Alto	12	48,0%
Medio	9	36,0%
Bajo	4	16,0%
Total	25	100,0%

Hipótesis General, en ella se aplica un análisis estadístico inferencial, la prueba de independencia.

Hn: La Cultura Organizacional No incide en el Rendimiento Laboral del personal de la Entidad Financiera Mi Banco.

Ha: La Cultura Organizacional Si incide en el Rendimiento Laboral del personal de la Entidad Financiera Mi Banco.

Cultura Organizacional	Rendimiento Laboral			Total
	Alto	Medio	Bajo	
Bueno	9	1	1	11
Regular	2	7	1	10
Malo	1	1	2	4
Total	12	9	4	25

Tabla 3. Prueba del chi-cuadrado de la hipótesis general

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,70	4	,0083
N de casos válidos	25		

Como la Significación de la muestra es **0.0083**, menor al **0.05** valor de significación probabilística, se Rechaza la Hipótesis Nula y en su lugar se **Acepta la Hipótesis Alternativa**, es decir, la Cultura Organizacional **Si incide** en el Rendimiento Laboral del personal de la Entidad Financiera Mi Banco - Sede Huacho. Esta relación tiene un coeficiente de contingencia de 0,5949 ó 59,49%, considerado como una relación Buena.

DISCUSIÓN

Los resultados de nuestra investigación, encuentra que la situación laboral del personal que trabaja en la entidad financiera Mi Banco, tiene un rendimiento laboral relativamente alto, esta situación refleja que la calidad de servicio, la eficiencia, la eficacia y la productividad tienen también una

condición relativa alta, lo cual indica que la organización financiera en estudio se encuentra en aparente buena situación. Sin embargo el hecho de que se tenga un rendimiento laboral favorable, no necesariamente significa que las condiciones laborales del trabajador sean buenas, esto amerita realizar una investigación para saber con realidad cual es el estado real del trabajo del personal de la entidad financiera Mi Banco.

Sobre este punto, en una investigación similar hecho por Cuenca (2014), sobre el impacto de los incentivos laborales en el desempeño laboral del personal operativo de la Financiera Confianza Sucursal Trujillo, determino que la relación de los incentivos laborales con el desempeño en general son positivos ya que existe un 48% de incentivos laborales que demuestran que el personal operativo ha mejorado su desempeño en un 76%, lo cual es percibido por la entidad financiera como una meta cumplida. Se aprecia que el desempeño laboral sostiene una relación de dependencia con respecto al incentivo económico al observarse que hay una distribución equivalente de niveles y proporciones entre ambos indicadores. Esto quiere decir que hay que apostar por los incentivos económicos para asegurar por un mejor desempeño laboral. Según las investigaciones realizadas en el presente año se pudo comprobar que a mayor desempeño se ha brindado mayores incentivos

económicos. Los incentivos recreativos son una de las opciones importantes, pues brindan condiciones de descanso, diversión y recreación al trabajador y en muchos casos a su familia, la investigación de Cuenca (2014), nos muestra que los trabajadores no perciben muchos incentivos recreativos y estos no afectan directamente al desempeño del personal operativo, ya que por ser jóvenes y solteros a la mayoría no les llama la atención estos incentivos.

Sobre el análisis de los incentivos educativos y el desempeño en general en la Financiera Confianza de Trujillo, se aprecia que no sostienen una relación significativa, porque el personal posee un nivel educativo medio y no están tan interesados en los incentivos educativos, pero si en sobrepasar sus metas, lo cual nos da como conclusión que el personal tiene otros factores por los cuales superar sus metas.

Con respecto a los incentivos sociales que otorga la Financiera Confianza de Trujillo se aprecia que son pocos los que se otorgan, pero que esto no afecta al desempeño del personal operativo, ya que el personal por ser en su mayoría jóvenes y de un nivel educativo medio no les atrae mucho los incentivos sociales. Por lo tanto concluye que al personal operativo le atrae otros incentivos que otorga la empresa. Así mismo, sobre el total de incentivos es directamente proporcional al desempeño en colocación de

tarjetas de crédito, mostrando un 68% en el nivel medio y el desempeño laboral con un 40% en el nivel medio, lo cual nos da como conclusión que la entidad financiera confianza no está satisfecha con su personal operativo, en este caso.

Estas informaciones reales y crudas nos ponen a reflexionar sobre la importancia que tienen los recursos humanos en las empresas, sin embargo se descubre que en muchos casos no se trata bien al personal, es más, es considerado como un recurso secundario o tal vez terciario en la cadena productiva del sector económico, es decir muchos directivos cuando tienen desbalances económicos en sus empresas, lo primero que hacen es despedir al personal o trabajador, esta solución inmediata que se decide nos revela la poca consideración que se tiene a los recursos humanos, cuando lo que se tiene que hacer es cuidarlos y buscar otras alternativas o soluciones más técnicas para desarrollar las empresas, y en estos casos las entidades financieras deben desarrollar propuestas de diversos tipos de incentivos que incidan en el mayor rendimiento laboral de los trabajadores, para asegurar así la vigencia de las financieras.

CONCLUSIONES

□ El nivel de Valores que tiene el personal si afecta en el Rendimiento Laboral de su trabajo en la Entidad Financiera Mi Banco. Esta realidad se comprende por el tipo

y grado de cultura que tienen las personas que laboran en la entidad financiera, y va a tener una relación directa con la producción de su trabajo.

□ El nivel de Capacitación que tiene el personal si afecta en el Rendimiento Laboral de su trabajo en la Entidad Financiera Mi Banco. Esta realidad se entiende por los logros académicos que tienen las personas que laboran en la entidad financiera, y va a repercutir en la calidad de trabajo que realizan en la entidad financiera.

□ El nivel de Políticas que practica el personal si afecta en el Rendimiento Laboral de su trabajo en la Entidad Financiera Mi Banco. Esta realidad se explica por el estilo de vida que tienen las personas que laboran en la entidad financiera, y va a incidir en el cumplimiento de las normas establecidas que tiene la entidad financiera.

□ El nivel de Normatividad que practica el personal si afecta en el Rendimiento Laboral de su trabajo en la Entidad Financiera Mi Banco. Esta realidad se comprende por las costumbres que tienen las personas que laboran en la entidad financiera, y que va a influir en las actividades diarias que tiene la entidad financiera.

□ Finalmente nuestra conclusión general establece que la Cultura Organizacional Si incide en el Rendimiento Laboral del personal que labora en la Entidad Financiera Mi Banco. Esta situación se explica con las evidencias de opinión que tiene el personal que trabaja en la mencionada organización, quienes participan de manera directa en las diversas actividades que desarrolla la entidad financiera.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

FUENTES BIBLIOGRAFICAS

- Andrade, S. (2001). *Planeación Estratégica*. . Lima. : Editorial Lucero S.R.L. .
- Barret, S. (1986). *Grados de Funcionamiento*. Estados Unidos.: Editorial Asociación de Ciencia. .
- Bateman, S., & Organ, W. (1983). *Job Satisfaction and the Good Soldier; the Relation Ship Between Affect and Employee Citizenship*. . Estados Unidos.: AMJ.
- Cárdenas, M. (2000). *Naturaleza y Propósito de la Organización*. . Venezuela.: Mc. Graw / Hill. .
- Cosío, J. (2006). *Como se Administra a las Organizaciones*. . ABC S.A.C. .
- De Cenzo, D., & Robbins, P. (1996). *Administración de Recursos Humanos*. . Jhon Wiley y Sons. .
- Escandón, A. (2007). *El Factor Humano*. . Meltom Technologies. .

- Espitia, A., & Barragán, E. (2004). *Gerencia del Talento Humano*. ESAP. .
- Fred, D. (2003). *Conceptos básicos de Administración Estratégica*. . México D.F.: Prentice-Hall, Hispanoamericana. .
- Gibson, L. (2001). *Las Organizaciones, Comportamiento Estructura y Procesos*. . Chile.: McGraw-Hill Interamericana. .
- H., M. (1993). *La estructuración de las organizaciones*. . México.: Prentice Hall Hispanoamericana. .
- Hauwel, C. (1972). *Cálculo y Reducción de Tiempos en Trabajos Administrativos, Técnicas para controlar la Inflación administrativa*. . Madrid.: Index. .
- Hedge, M. (1998). *Mejorar la Exactitud de las Evaluaciones de Funcionamiento: Comparación de tres Métodos de Entrenamiento de la Valoración de Funcionamiento*. . Estados Unidos.: Aplicación Psicológica.
- Hernández, R. (1991). *Metodología de la Investigación*. . México.: Mc. Graw / Hill Interamericana .
- Hill, W. (2005). *Administración estratégica: un enfoque integrado*. (Sexta ed.). Madrid.: McGraw-Hill.
- Holley, H., & Feild, S. (1975). *Valoración de Funcionamiento y la Ley*. . Estados Unidos.: Ley del Trabajo. .
- Ivancevich, J. (1996). *Gestión, Calidad y Competitividad*. . Madrid, España.: Mosby-Doyma Libros S.A. .
- Kast, E., & Rosenzweig, E. (1994). *Administración en las Organizaciones*. . México.: McGraw-Hill. .
- Katz, D., & Kahn, R. (1989). *Psicología Social de las Organizaciones*. México.: Trillas. .
- Klimoski, R., & Inks, L. (1990). *Fuerzas de la Responsabilidad en la valoración de Funcionamiento*. . Estados Unidos.: CODPH. .
- Levin, R., & Rubin, D. (2004). *Estadística para Administración y Economía*. . Mexico.: Pearson Prentice Hall. .
- Mondy, R., & Noe, M. (1997). *Administración de Recursos Humanos*. . México.: Prentice Hall Hispanoamericana. .
- Motowidlo, S. (2003). *Job Performance*. . Estados Unidos.: John Wiley and Sons. .
- Moya, R. (1991). *Estadística Descriptiva Conceptos y Aplicación*. Perú.: San Marcos. .
- Oviedo, C. (2002). *Las Esferas de la Comunicación en las Organizaciones hacia una Gerencia de la Percepción*. . Lima, Perú.: Jaime Campodónico. .
- Philip, C. (2000). *Gestión, Calidad y Competitividad*. . Colombia.: Irwin. .

- Sánchez, H., & Reyes, C. (1998). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Mantaro. .
- Triola, M. (2004). *Elementary Statistics*. . Published by Pearson Education Inc. .
- Vega, A. (2003). *Algunos Instrumentos Básicos para Realizar Trabajos de Investigación Científica*, . Perú.: UPIGV.

FUENTES DOCUMENTALES

- Cortes, N., & Esquivel, G. (2003). *Cuadro de Mando Integral para una organización. Tesis de Maestría en Ciencias Económicas y Administrativas de la Escuela de Post Grado de la Universidad de Chile*. Tesis de maestria.
- Narciso, K. (1998). *Gestión de Recursos Humanos en la UNDAC. Tesis de Maestría en Administración, de la Biblioteca de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú*. Lima.
- Narciso, K. (2004). *Desarrollo Estratégico de Recursos Humanos en la Universidad del Callao. Tesis de Doctorado en Administración de la Escuela de Postgrado de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú*. Tesis doctoral.
- Rivas, M., & Samra, A. (2006). *La cultura organizacional y su relación con el*

- desempeño laboral del personal adscrito al centro clínico quirúrgico divino niño C.A. Tesis de licenciatura en Administración Industrial de la Universidad del Oriente, Venezuela*. Tesis de titulo.
- Valdivieso, A. (2005). *Sistemas de Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio Académico en las Universidades de la Región Huanuco Año 2003-2004. Tesis de Doctorado en Administración de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú*. Tesis doctoral.

FUENTES ELECTRONICAS

- Meter, W. (2013). *Optimiza la eficiencia de tu empresa*. Obtenido de <http://es.workmeter.com/blog/bid/295132/Evaluaci%C3%B3n-del-rendimiento-laboral-en-las-empresas>.
- Mi Banco. (2014). *Memoria Anual 2014, Un Nuevo Desafío. Edición de la Entidad Financiera MI Banco*,. Obtenido de <http://www.bvl.com.pe/eeff/CB0001/20150324180902/MECB00012014AIA01.PDF>
- MiBanco. (2013). *Memoria Anual* . Obtenido de Recuèrado de: https://www.google.com.pe/webhp?sourceid=chrome-instant&rlz=1C1KMZB_enPE582PE582&ion=1&espv=2&ie=UTF-



8#q=memoria%20anual%20mibanco
%202013

