

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y CUMPLIMIENTO DE
METAS EN MIBANCO, AMAZONAS, PERÚ, 2022**

Autora: Bach. Flor Anaida Fustamante Irigoín

Asesor: Dr. Adolfo Cacho Revilla

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS - PERÚ

2024

Dedicatoria

Dedico esta tesis en primer lugar a Mis Padres Elin Fustamante Vasquez y Rosabel Irigoien Edquen quienes me impulsan a ser mejor cada día y me ayudan a levantarme en cada caída, por no soltar mi mano en todo este camino.

A mis Hermanas Marili, Rosmeri y Luciana por haberme brindado su apoyo incondicional, por la confianza puesta en mi persona y por su motivación constante en todo aspecto de mi vida. Espero les sirva de ejemplo de que todo se puede lograr.

También a mis Abuelos, que desde el cielo son mi luz y fortaleza para continuar.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme dado la vida y permitir el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A Mis Padres y a mis Hermanas porque cada uno de Ustedes contribuyó de inicio a fin de esta carrera profesional, por brindarme sus consejos, apoyo y motivación en cada momento.

A los docentes de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, con los que compartimos aulas, por las enseñanzas brindadas y consejos compartidos, que me han servido de mucho en mi formación profesional como académica.

Concluyo agradeciendo a Mis Amigos, compañeros de estudios y de trabajo que de una u otra manera colaboraron al desarrollo y culminación de mi carrera profesional como de este trabajo.

**Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de
Amazonas**

**Ph.D. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA
RECTOR**

**Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**Mg. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

Visto Bueno del Asesor de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Cultura organizacional y cumplimiento de metas en Hibanco, Amazonas, Perú 2022.

del egresado Fustamaute Irigoin Flor Inaida
de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Empresas.
de esta Casa Superior de Estudios.

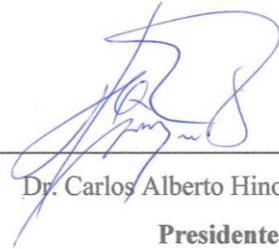


El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 16 de mayo de 2024


Firma y nombre completo del Asesor
Dr. Adolfo Cacho Revilla.

Jurado Evaluador de la Tesis



Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

Presidente



Dr. River Chávez Santos

Secretario



Dra. Rosa Ysabel Bazán Valque

Vocal

Constancia de Originalidad de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Cultura organizacional y cumplimiento de metas en
Mibanco, Amazonas, Perú 2022.

presentada por el estudiante () egresado (X) Fustamante Irigoin Flor Anaida

de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

con correo electrónico institucional 4798302281@untrm.edu.pe.

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 22 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 16 de mayo del 2024

SECRETARIO

PRESIDENTE

VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

Reporte Turnitin

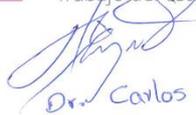
CULTURA ORGANIZACIONAL Y CUMPLIMIENTO DE METAS EN MIBANCO, AMAZONAS, PERÚ, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	8%
2	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	


Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar
Presidente

Acta de Sustentación de la Tesis



ANEXO 3-5

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 20 de JUNIO del año 2024 siendo las 9:30 horas, el aspirante: FLOR ANAIDA FUSTAMANTE IRRIGUIN, asesorado por DR. ADOLFO CACHO REVILLA defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: CULTURA ORGANIZACIONAL Y CUMPLIMIENTO DE METAS EN MI BANCO, AMAZONAS, PERÚ, 2022, para obtener el Título Profesional de LIC. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: DR. CARLOS ALBERTO HINOJOZA SALAZAR

Secretario: DR. RIVER CHAVEZ SANTOS

Vocal: DR. ROSA YSABEL BATÁN VALQUE.



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 10:30 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas	iv
Visto Bueno del Asesor de la Tesis	v
Jurado Evaluador de la Tesis	vi
Constancia de Originalidad de la Tesis.....	vii
Reporte Turnitin.....	viii
Acta de Sustentación de la Tesis.....	ix
Índice	x
Índice de Tablas	xi
Índice de Figuras.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	23
2.1. Población censal o muestral.....	23
2.2. Variable de estudio	23
2.3. Métodos.....	24
2.4. Análisis de datos	28
III. RESULTADOS.	29
3.1. Identificar el nivel de cultura organizacional de Mibanco, 2022.....	29
3.2. Describir el nivel de cumplimiento de metas en Mibanco, 2022.....	32
3.3. Establecer la relación entre la cultura organizacional y las dimensiones del cumplimiento de metas en Mibanco, Amazonas, Perú, 2022	35
3.4. Determinar la relación entre la cultura organizacional y el cumplimiento de metas en Mibanco, Amazonas, Perú, 2022	37
IV. DISCUSIÓN	40
V. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIONES.....	45
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
ANEXOS	50

Índice de Tablas

Tabla 1 Población muestral del estudio	23
Tabla 2 Nivel de cultura organizacional según las actitudes de los colaboradores de Mibanco, Amazonas	29
Tabla 3 Nivel de cumplimiento de metas en Mibanco, Amazonas.....	32
Tabla 4 Tabla cruzada Cultura Organizacional*Cumplimiento de metas en Mibanco, Amazonas	35
Tabla 5 Relación entre la cultura organizacional y el cumplimiento de metas en Mibanco, Amazonas	35
Tabla 6 Relación entre la cultura organizacional y el cumplimiento de metas en Mibanco, Amazonas	37
Tabla 7 Prueba de significancia	38

Índice de Figuras

Figura 1 Indicadores que condicionan la cultura organizacional en los colaboradores de Mibanco.....	30
Figura 2 Indicadores que favorecen a la cultura organizacional en los colaboradores de Mibanco.....	31
Figura 3 Indicadores que condicionan el cumplimiento de metas en Mibanco.....	33
Figura 4 Indicadores que favorecen del cumplimiento de metas en Mibanco	34

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre la cultura organizacional y el cumplimiento de metas en Mibanco, Amazonas, Perú, 2022; por tanto, el estudio fue básico, descriptivo cuantitativo, correlacional de diseño transversal, haciendo uso de un cuestionario estructurado para recoger la información y de la estadística descriptiva e inferencial para el análisis de información. En los resultados se encontró que la cultura organizacional de Mibanco fue regular 96% condicionado principalmente por la conducta gerencial, sumado a las actitudes de los colaboradores, los aspectos tangibles e intangibles de la empresa. También, el nivel de cumplimiento de metas fue regular 65% debido a la falta de efectividad de la venta de productos y/o servicios financieros, la migración de clientes, compromiso organizacional y la débil competitividad empresarial. Se logró concluir que la cultura organizacional de Mibanco Amazonas, tuvo una correspondencia significativamente demostrativa con el cumplimiento de metas con un coeficiente $r= 0.432$ y un nivel de significancia encontrado de 0.000 indicando que cuanto mejor se maneje la cultura organizacional en la empresa habrá un mayor índice de crecimiento y desarrollo empresarial, una mejor gestión de riesgos y satisfacción de los clientes.

Palabras clave: Cultura organizacional, metas, cumplimiento de metas,

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between organizational culture and the achievement of goals in Mibanco, Amazonas, Peru, 2022; therefore, the study was a basic, quantitative descriptive, correlational, cross-sectional design, using a structured questionnaire to collect information and descriptive and inferential statistics for the analysis of information. In his results, he found that Mibanco's organizational culture was 96% regular, conditioned mainly by management behavior, in addition to the attitudes of employees, tangible and intangible aspects of the company. Also, the level of goal fulfillment was 65% regular due to the lack of effectiveness in the sale of financial products and/or services, client migration, organizational commitment and weak business competitiveness. It was possible to conclude that the organizational culture of Mibanco Amazonas had a significant demonstrative correspondence with the fulfillment of goals with a coefficient $r = 0.432$ and a significance level of 0.000, indicating that the better the organizational culture is managed in the company, the higher the rate of growth and business development, better risk management and customer satisfaction.

Keywords: Organizational culture, goals, goal fulfillment,

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la cultura organizacional se proyecta como uno de los factores más preponderantes de las empresas, y de la forma en que ésta se vaya desarrollando motivará efectos positivos en la productividad de los colaboradores lo que generará el desarrollo sustentable empresarial. En muchos casos cuando llegamos a hablar de cultura organizacional muchas empresas hacen referencia a que solo se aplica a grandes empresas, pero no es el caso, ya que la cultura organizacional debe ser la esencia de toda organización pues es la que define los diferentes comportamientos, valores hábitos y creencias de un grupo de personas que pertenecen a una empresa (Delgado, 2012). Es importante que en una empresa se desarrolle una cultura organizacional óptima, considerado como un medio para que los trabajadores lleguen a cumplir con los objetivos planteados de forma integrada. En tal sentido, las empresas deberán implementar estrategias para optimizar la cultura organizativa, que proyecte en los colaboradores un ambiente saludable, comprometido y competitivo (Moreno, 2018).

La globalización y los acontecimientos que se han ido dando en los últimos años, ocasiona que las organizaciones se lleguen a enfrentar a diversos retos desafíos. Esto no solo incluye a las empresas privadas, sino también a las instituciones públicas, ya que cada vez las necesidades y las demandas de la sociedad son sofisticadas y basadas en hechos reales (Ureta, 2018). La cultura organizacional llega a cumplir un papel importante de las organizaciones, ya que influyen en el entorno con mayor productividad y expectativas de los colaboradores que tienen mayor capacidad para formular y controlar políticas. También, requiere la coordinación de procesos ágiles, transparencia y creación de valor a través de servicios basados en el cumplimiento de reglamentos internos; Por ello, las instituciones se esfuerzan por mejorar continuamente a través de procesos y estrategias de gestión para alinear a sus empleados con los objetivos de la empresa y así mejorar el nivel de productividad y alcanzar eficientemente el cumplimiento de las metas propuestas (Sotomayor 2022).

Una de las diferencias competitivas de forma interna en las organizaciones es la cultura organizativa, que cuanto mas fuerte se sienta el compromiso por parte de los colaboradores y mejor conocimiento de los aspectos relevantes de la empresa

posean se podrá fortalecer la cultura sosteniblemente, a diferencia de los que no se comprometen con conocer los elementos importantes pronosticarán una cultura más débil, condicionando el manejo de información oportuna y real por parte del personal. De tal forma que el fortalecimiento de las capacidades del personal también implica aplicar estrategias de inducción y reconocimiento corporativo, que permitirá generar valor a la marca y con ello optimizar el cumplimiento de metas en función a la misión y objetivos planificados. Generalmente, las organizaciones ven a las inversiones en el capital humano como un pasivo, condicionando el eficiente cumplimiento de funciones en el personal, afectando los factores internos del personal y con ello la representatividad a la imagen empresarial (Palafox *et al.* 2019).

Actualmente, en el mercado financiero global, instituciones bancarias líderes como BBVA Continental, Santander, HSBC, Deutsche Bank, BNP Paribas, etc. confían en algo más que la implementación de buenos planes estratégicos que puedan adaptarse y seguir siendo competitivos en los tiempos cambiantes del mercado. La atención se centra en la acción más que en la reacción, condición que favorece a la ventaja competitiva y le permite destacarse de sus competidores y mantenerse a la vanguardia de las preferencias de los clientes mediante la muestra de productos y servicios innovadores, pero lo más importante y difícil de una organización, es tener el elemento humano adecuado para lograr todos los objetivos, apasionarse por los objetivos del banco y adaptarse a la organización, a través del intercambio de conocimientos de la filosofía y sentimientos de la empresa (Anibal 2019).

Existen distintas problemáticas en empresas de créditos y cobranzas, ya que en muchos casos no se tienen un modelo a seguir de cultura organizacional, ya que existe deficientes valores, y las normas han quedado en el papel lo que repercute que su cultura no tenga el valor que el trabajador espera y esto también podría repercutir en la decisión del cliente que elige empresas sólidas (Luna & Aria 2022).

En cuanto a lo que respecta al cumplimiento de metas, es necesario hablar también del clima laboral, pues éste debería ser óptima en una organización, es esencial, para los colaboradores de cualquier empresa, pues son ellos quienes pasan el mayor tiempo del día desarrollando sus funciones en sus respectivos puestos de trabajo, es decir, las empresas se convierten en su segundo hogar. Así mismo, el factor humano

es clave en el desarrollo de las organizaciones, pues de ello depende el logro de los objetivos y cumplimiento de metas (Arámbulo 2019).

Muchas instituciones bancarias no reconocen que todos los empleados deber conocer y compartir claramente las normas, valores, actitudes y creencias organizacionales, así como también, los empleados tampoco se interesan por los programas integrales para mejorar su capacitación. Estas condicionantes influyen en el manejo poco efectivo de la comunicación formal e informal entre los integrantes de la empresa, afectando la atención al cliente y la resolución de sus dudas y preocupaciones que puedan tener al completar una transacción o préstamo (Ramírez 2018).

Algunas investigaciones previas que se tuvieron en cuenta para fortalecer las teorías fueron las descritas en los siguientes párrafos:

Una investigación desarrollada por Carrillo (2019) en La Plata de Buenos Aires de Argentina buscó identificar la cultura organizativa y la correspondencia de las dimensiones de desempeño financiero en las cooperativas. El estudio se basó en una investigación descriptiva, correlacional, de carácter experimental transeccional, haciendo uso de una guía de entrevista y cuestionario para recoger información. En los resultados encontró que el nivel de cultura organizativa en las entidades financieras evaluadas fue excelente e integradora, orientado hacia el cumplimiento oportuno de metas y objetivos, el grado de frustración de los colaboradores es bajo. De otro modo, la dimensión que mejor comportamiento presentó fue el horizonte temporal acompañado de las características básicas de los valores personales y culturales del personal. En las conclusiones argumentó que existen relaciones altamente positivas significativas entre las dimensiones de cultura organizativa y las correspondientes a desempeño financiero de los colaboradores, siendo los más representativos la liquidez, los depósitos, créditos, la suficiencia patrimonial y rentabilidad en los activos financieros. Finalmente, no se mostró una correspondencia positiva sino inversa entre el desempeño financiero, clima organizacional y las dimensiones culturales de la organización.

En un estudio realizado por Ambrossi & Marconi (2019) respecto al diagnóstico de la cultura organizacional en el Banco de Loja en Ecuador, consideraron como objetivo describir y evaluar la cultura organizacional de la entidad financiera. La

metodología se basó en un estudio básico descriptivo de carácter explicativo. En los resultados encontraron que existe diferencias entre los niveles jerárquicos, siendo las principales dimensiones la vocación del servicio del personal, el nivel de compromiso, de respeto y honestidad del personal. Además, evidenciaron que no existe un adecuado nivel de liderazgo en el Banco de Loja, lo que dificulta que los colaboradores no tengan un compromiso y comportamiento equitativo; así mismo los niveles de comunicación resultaron bajos, pues no encontraron una adecuada interacción entre las áreas de la entidad financiera. Concluyeron que existe un proceso de transformación lenta en la cultura organizacional de la empresa, ya que los colaboradores le restan importancia a esta dimensión debido a una falta de conciencia corporativa. Finalmente, encontraron que la entidad financiera no invierte de forma sostenible para optimizar los procesos de sensibilización en los colaboradores y la capacitación permanente de los mismos.

El estudio realizado por Llanos (2020) buscó realizar un análisis respecto a la integración de la cultura organizativa y su importancia en el desarrollo organizacional, para lo cual, se fundamentó en un estudio teórico, bajo un contexto descriptivo explicativo y transversal. A partir del análisis de los datos se explicó que el nivel de cultura organizativa que se maneje en una empresa motivará de forma indefectible el cumplimiento de metas planificadas, y este contribuirá al desarrollo sustentable de la empresa. De esta forma, algunas empresas en la última década han tomado especial relevancia al comportamiento del personal logrando una integración conjunta en los equipos de trabajo. Las conclusiones expusieron que un adecuado manejo del personal mejorará la cultura de la empresa, impactando en la integración de sus colaboradores y en el fortalecimiento de la cultura interna.

Paredes *et al.* (2021) en la investigación realizada en Guaya de Ecuador respecto a la correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción de los colaboradores de las entidades financieras, consideraron oportuno establecer el nivel relacional. En el contexto metodológico fue básico, cuantitativo, de nivel relacional enmarcado en un marco transversal. Mediante sus resultados demostraron que la cultura organizacional tuvieron una correspondencia positiva moderada con la satisfacción de los colaboradores. En las conclusiones asumieron que el nivel del ambiente en la organización es adecuada lo que incide en la calidad de vida de los colaboradores,

siendo los principales factores que inciden de forma directa en el comportamiento del personal, en el desempeño y en la satisfacción de los mismos.

Desde el contexto nacional, se lograron identificar algunos estudios previos en entidades financieras, como se describe a continuación:

Un estudio realizado por Anibal (2019) en la ciudad de Huánuco, referente a la influencia de la cultura organizacional en la productividad del Banco de la Nación, buscó establecer el grado de relación. La metodología se basó en un estudio básico, de carácter descriptivo explicativo, correlacional de enfoque cuantitativo, haciendo uso de un cuestionario, guía de entrevista y análisis documental para recoger la información. La información encontrada demostró que los elementos de la cultura organizativa generan influencia en la producción operativa del Banco de la Nación, la cual en este momento es baja, los empleados mostraron sentido de identidad y responsabilidad, pero están descontentos con los alicientes, no son flexibles al cambio y tratan de mantenerse competitivos. El autoestudio no se fomenta en la organización para el trabajo en equipo, tiene una estructura burocrática. Concluyeron que casi todos los trabajadores saben y conocen lo que significan sus consignas y símbolos, las decisiones se toman sin tener en cuenta la opinión e ideas de los empleados y evidenciaron que el nivel de productividad es bajo porque el número de operaciones realizadas no alcanza el mejor promedio.

Ureta (2018) en su estudio se propuso establecer el impacto de la cultura organizacional en el desempeño de los colaboradores de la entidad financiera. La investigación fue básica de carácter descriptivo correlacional de diseño no experimental transeccional. En sus resultados encontró que el impacto de la cultura organizacional en el desempeño de los colaboradores fue positivo significativo, por lo que argumentó que si los factores de la cultura organizativa es de nivel bueno, existirá un adecuado desempeño en el personal. Las características de la dimensión artefactos de la cultura organizacional tuvo una correspondencia positiva con el desempeño de los colaboradores del área de la entidad financiera del estudio, por ende, si se muestran cambios en las instalaciones, comunicación, vestido, etc., tendrán un mejor desempeño. Concluyeron que las dimensiones correspondientes a los valores y creencias son totalmente independientes, por lo que afirmó que así

exista un impacto positivo o negativo no incide en el desempeño de los colaboradores.

En una investigación realizada por: Abado & Churata (2021), concerniente a la gestión administrativa y el cumplimiento de metas del programa de incentivos a la mejora de la gestión; se plantearon demostrar el grado de relación. En la metodología se hizo uso de métodos correlacionales cuantitativos y descriptivos, se utilizó un diseño transversal no experimental, la técnica de recojo de la información fue la encuesta y como herramientas los cuestionarios de gestión administrativa para encuestar al personal administrativo en 8 distritos de la provincia de Huancané. Los resultados demostraron que según la información obtenida la gestión administrativa formulada de cada municipio distrital ha logrado las metas establecidas por los distritos y ciudades, y el plan de incentivos es útil para mejorar la gestión administrativa del municipio. Se concluyó que existe una correlación significativa entre las dos variables de investigación con un coeficiente de Pearson $r=0.843$ (sig.=0.009), y se puede indicar que, a mejor administración, mejor logro de los objetivos.

Tume (2019) en su estudio de maestría respecto a la cultura organizacional y el desempeño de los colaboradores administrativos del Banco de la Nación de Abancay, planteó como objetido determinar la correlación de las variables propuestas. El estudio se desarrolló en una función básica, con características descriptivas, relaciones y cuantitativas. Los resultados demostraron que el 31,1% de las personas con cultura organizacional saludable logran buenos resultados laborales, mientras que el 8,9% de las personas con cultura organizacional no saludable logran malos resultados laborales. También expone que el resultado correlacional es igual a 0,829, P-valor = 0,00. Concluyó que se evidenció una correlación positiva significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de Abancay.

En el contexto local no se encontraron estudios en entidades financieras respecto a las variables propuestas, por lo que se consideraron los siguientes estudios:

La tesis realizada en Chachapoyas por Gonzáles (2018) consideró hacer una evaluación de incidencia del clima de la organización respecto al cumplimiento de

las actividades encargadas al personal del municipio, para lo cual hizo uso de un estudio básico, transversal y relacional cuantitativo, aplicando un cuestionario para recolectar los datos. El clima dentro de la organización se evidenció en un grado favorable, sin embargo, existen algunos factores que condicionan la eficiencia como las capacidades del personal, el desarrollo y crecimiento profesional, y el clima interno, afectando de forma significativa al desarrollo de la organización. Respecto al nivel de relación se encontró un nivel demostrativo exponiendo que cuanto mejor se desarrollo la cultura en la entidad habrá un mejor cumplimiento de las acciones encomendadas al personal.

El estudio que realizó Olano (2021) consideró como propósito demostrar el grado de influencia que genera la cultura dentro de la organización respecto al desempeño de los colaboradores de la UGEL ubicada en Utcubamba, del tal modo se fundamentó el un estudio puro, descriptivo, cuantitativo con diseño no experimental transeccional. La población se estimó a partir de 135 colaboradores en la unidad ejecutora 301-UGEL Utcubamba mediante muestreo intensional para llegar a 100 personales. Los resultados mostraron que la dimensión valor organizacional y atención al detalle tuvo mejores niveles con un 22% y 21% respectivamente, seguida de comunicación con un 11% y estrategia con un 8%. Mientras que en un buen nivel todas las dimensiones están por encima del 50%, dominan los valores organizacionales (68%), seguidos de la estrategia (62%), comunicación (60%), atención al detalle y orientación a resultados (54%) e innovación y riesgo. El 52% de los colaboradores tuvo mayor nivel de aceptación respecto al desempeño, según la eficiencia 66%, gestión 65%, puntualidad 60%, desempeño personal 57%, capacitación 55%, desarrollo de la personalidad y creatividad 49%. En un nivel muy bueno, resultó el desempeño individual 40%, asistencia y puntualidad 34%, desarrollo de personalidad y creatividad 32%. Además, se encontró que se necesita más apoyo para las dimensiones de formación y rendimiento, ya que el solo el 29% se encontró en el nivel eficiente. Concluyeron que la cultura organizacional tuvo un efecto directo en el desempeño de los compañeros de trabajo, por lo tanto, sostuvieron que, a mayor cultura organizacional, mejor desempeño laboral.

El estudio desarrollado por Abad (2022), consideró como propósito hacer un análisis de la cultura organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de Covid-19, desarrollándose baso consideraciones básicas, descriptivas,

cuantitativas y transversales, haciendo uso de una muestra concertada por un total de 36 colaboradores. Los resultados mostraron que el total de las dimensiones de las variables en estudio arrojaron malos resultados; dimensión de características organizacionales fue deficiente 63,9%, al igual que el liderazgo organizacional 69,4%, estilo de liderazgo 72,2%, compromiso organizacional 44,4% y enfoque estratégico 83,3%, criterio de éxito fue 69,4% y además los resultados mostraron cambios significativos en el comportamiento organizacional. Concluyeron que la cultura organizacional del personal durante el COVID-19 fue deficiente, caracterizada por la falta de diversidad entre los colaboradores, lo que sugiere la necesidad de implementar un programa que permita la mejorar la cultura organizacional en la unidad.

A partir de la problemática expuesta se tuvo como problema ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y el cumplimiento de metas en Mibanco, Amazonas, Perú, 2022?. La hipótesis fue: Existe relación positiva significativa entre la cultura organizacional y el cumplimiento de metas en Mibanco, Amazonas, Perú, 2022. Con su objetivo general proyectado fue, determinar la relación entre la cultura organizacional y el cumplimiento de metas en Mibanco, Amazonas, Perú, 2022. Y como objetivos específicos se planteó: a) Identificar el nivel de cultura organizacional en Mibanco, Amazonas. b) Describir el nivel de cumplimiento de metas en Mibanco. c) Establecer la relación entre la cultura organizacional y las dimensiones del cumplimiento de metas en Mibanco, Amazonas.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Población censal o muestral

La población censal del estudio estuvo compuesta por los 69 colaboradores de las cuatro agencias: Chachapoyas – 820, Pedro Ruiz – 882, Bagua Grande – 803 y Bagua – 116; como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 1

Población muestral del estudio

N°	Agencia	Género		Total
		Femenino	Masculino	
1	Chachapoyas – 820	10	10	20
2	Pedro Ruiz – 882	6	6	12
3	Bagua Grande – 803	10	12	22
4	Bagua – 116	7	8	15
	Total	33	36	69

Nota. Datos tomados del registro del personal de cada agencia proporcionado por administración.

Así mismo es preciso indicar que al ser una población pequeña, conocida y sin inconvenientes para su intervención, se consideró oportuno utilizar a los 69 colaboradores como muestra de estudio, siendo la población igual a la muestra.

2.2. Variable de estudio

Variable 01:

- **Cultura organizacional:** Valores, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas que influyen en la forma en que actúan los miembros de la organización. Aquellas organizaciones en que los valores fundamentales están profundamente arraigados y son compartidos, tienen mayor influencia sobre los empleados, además se ha encontrado que son más leales y están asociadas con el alto desempeño organizacional. Los empleados "aprenden" dicha cultura de diversas maneras, las más comunes son a través de historias, rituales, símbolos materiales y lenguaje. Esto influye y condiciona la

forma en que los gerentes planean, organizan, dirigen y controlan la organización (Segredo *et al.*, 2017).

Variable 02:

- **Cumplimiento de metas:** Según Whitmore, 2010 citado por Bardalez (2020) sostiene que lograr una meta es una declaración de intenciones que conecta la brecha existente tanto con el futuro deseado como con el presente. Existen organizaciones que plantean indicadores más específicos y cuantitativos. Más limitado que las metas que se pueden utilizar para medir el progreso hacia el cumplimiento de las mismas.

2.3.Métodos

a) Tipo y nivel de estudio

Tipo de investigación

Básico

Debido a que la información resultante cumple con fortalecer teóricamente el objeto a estudiar, configurándose como la base para realizar estudios de orden aplicado, centrándose en la averiguación del investigador por intentarlo, comprenderlo, darle respuesta. y caracterizar el problema identificado (Concytec, 2017). Las características proyectadas en la presente investigación se configuraron como pura porque sus fundamentos están estrechamente relacionados a teorías existentes que se buscó complementarlas.

Nivel de investigación

Descriptiva-correlacional

De acuerdo con el propósito del estudio, buscamos caracterizar la población de estudio en función de las respuestas individuales. Por otro lado, se concibe correlativa, ya que se descubrió a través de la búsqueda de una valoración de la correspondencia de variables, medidas u otros conceptos que se consideraron necesarios para el análisis al momento de interpretar la información (Sampieri *et al.*, 2014). El propósito a estudiar fue medir el ajuste de variables e intentar comprender e identificar la influencia de una variable sobre otra, así como la influencia de la variable

sobre las mediciones propuestas; con estos datos pudimos mostrar en qué porcentaje la cultura organizacional influye en el logro de las metas institucionales.

Enfoque de investigación

Cuantitativo

Considerando el recojo e interpretación de la información en función a caracteres cuantificables, lo que permitió comprobar las hipótesis del estudio sobre la base de mediciones numéricas y estadísticas (Sampieri *et al.*, 2014). De manera específica el estudio fue de carácter ordinal considerando la evaluación bajo parámetros que siguieron un orden previamente definido, en función a contestaciones recogidas de los individuos en el trabajo de campo.

b) Métodos de investigación

Descriptivo

Este se apoyó en la descripción de las características encontradas en el objeto que se buscó estudiar e intentó dar respuestas a interrogantes descubiertos durante la fase de campo a través de la observación y valoración objetiva del tema de estudio (Rodríguez & Pérez, 2017). Contextualmente, se caracterizaron los elementos de vinculación al estudio que permitieron entender la realidad encontrada, dando respuesta en considerando los propósitos que se planteó.

Deductivo

Se especifica el desarrollo de una interpretación estratégica basada en una conceptualización general del problema identificado. Por ello, todos los conceptos, teorías, características, etc. se recopilan en su conjunto, intentando explicar detalladamente la información recogida (Rodríguez & Pérez, 2017). Se utilizó para describir la realidad del problema del estudio, intentando explicarla bajo conceptos internacionales, nacionales y locales. Esto nos permitió contextualizar las variables y con ello comprender los resultados de forma práctica y real.

Sintético – analítico

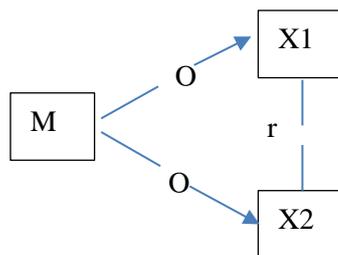
Esto permitió combinar concepciones teóricas y prácticas en un concepto común basado en la información recibida. El análisis se realiza sobre la base de una interpretación objetiva, equilibrada y metódica; de una manera que apoye al logro del objetivo general (Rodríguez & Pérez, 2017). Se utilizó en la fase de discusión para argumentar los resultados presentados en el estudio y contribuyendo al fortalecimiento de la base científica en relación a la cultura organizativa y cumplimiento de metas.

c) Diseño de investigación

Por sus características se proyectó como no experimental, esto se debe a que el trabajo planificado recopila datos sin interferir intencionalmente con las variables propuestas al describir y analizar características basadas en observaciones en el entorno natural (Sampieri et al., 2014).

Además, por sus características del tiempo de recolección de información fue de corte transversal, que se basa en la observación y recojo de información en un tiempo único y dentro de un espacio previamente definido en donde se aplica un instrumento en una sola ocasión (Sampieri et al., 2014).

En ese contexto, la información fue recogida con un cuestionario que no condiciona el comportamiento de las variables y del mismo modo, la investigación se proyectó como transversal porque la información a recopilar fue en el año previamente establecido y en los espacios de la organización vinculante, los mismos que fueron recogidos por única vez. Es así que el estudio fue no experimental correlacional, como se evidencia en el esquema definido a continuación:



Donde:

M: Muestra

X1: Cultura organizacional

X2: Cumplimiento de metas

r: Relación

O: Observación

d) Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

- **Campo:** a través del cual fue posible describir situaciones que se presentaron durante el trabajo de campo observando el comportamiento de las unidades en estudio. Estos datos resultaron ser correctos al comparar la teoría y la práctica (Tamayo & Silva, 2016). Tuvo lugar al momento de la recolección de datos, en donde se utilizó un método de campo ya que hubo contacto directo con el personal de la agencia, lo que permitió la observación estratégica del comportamiento de los individuos y la selección de información confiable para el estudio.
- **Encuesta:** Es un componente básico de las investigaciones cuantitativas, que se utiliza con el propósito de recoger datos cuantitativos, en base a la opinión de los colaboradores de la organización vinculada a la investigación. Sus componentes son preguntas estructuradas en base a propósitos investigativos en concordancia con el objeto de estudio. (Tamayo & Silva, 2016). La encuesta fue aplicada a los colaboradores que actualmente laboran en las cuatro agencias de Mibanco de la Zona Amazonas, tales como Chachapoyas, Pedro Ruiz, Bagua Grande y Bagua; considerando oportuno el desarrollo de interrogantes enfocados a recoger datos cuantitativos.

a) Instrumentos

- **Ficha de registro de datos:** el mismo que se diseñó con el propósito de tomar nota de algunas características consideradas relevantes para el estudio, teniendo en cuenta la confiabilidad de la información que se recogió (Tamayo & Silva, 2016). Se utilizó en el trabajo de campo

en donde objetivamente se observó el comportamiento de los colaboradores para seleccionar la información confiable para el tratamiento estadístico.

- **Cuestionario:** Es un instrumento de investigación cuantitativa que se establece en base a preguntas planteadas con anterioridad según los propósitos de la investigación (Tamayo & Silva, 2016). Este instrumento fue estructurado según los indicadores propuestos para medir las dimensiones y variables de estudio consideradas para la investigación, de tal forma que permitió cumplir objetivamente con los propósitos estudiados, mediante la evaluación de la realidad consultada al personal.

2.4.Análisis de datos

La información fue analizada mediante la aplicación de la estadística descriptiva según la presentación de las tablas de distribución y gráficos estadísticos según los niveles encontrados y las características evaluadas, mientras que la estadística inferencial permitió demostrar el grado de vinculación de las variables según los objetivos propuestos en base al diseño de Pearson. Cada uno de estos datos generados fueron con ayuda de la herramienta estadística SPSS 26 y la hoja de cálculo Excel.

III.RESULTADOS.

3.1. Identificar el nivel de cultura organizacional de Mibanco, Amazonas, Perú, 2022

Tabla 2

Nivel de cultura organizacional según las actitudes de los colaboradores de Mibanco, Amazonas

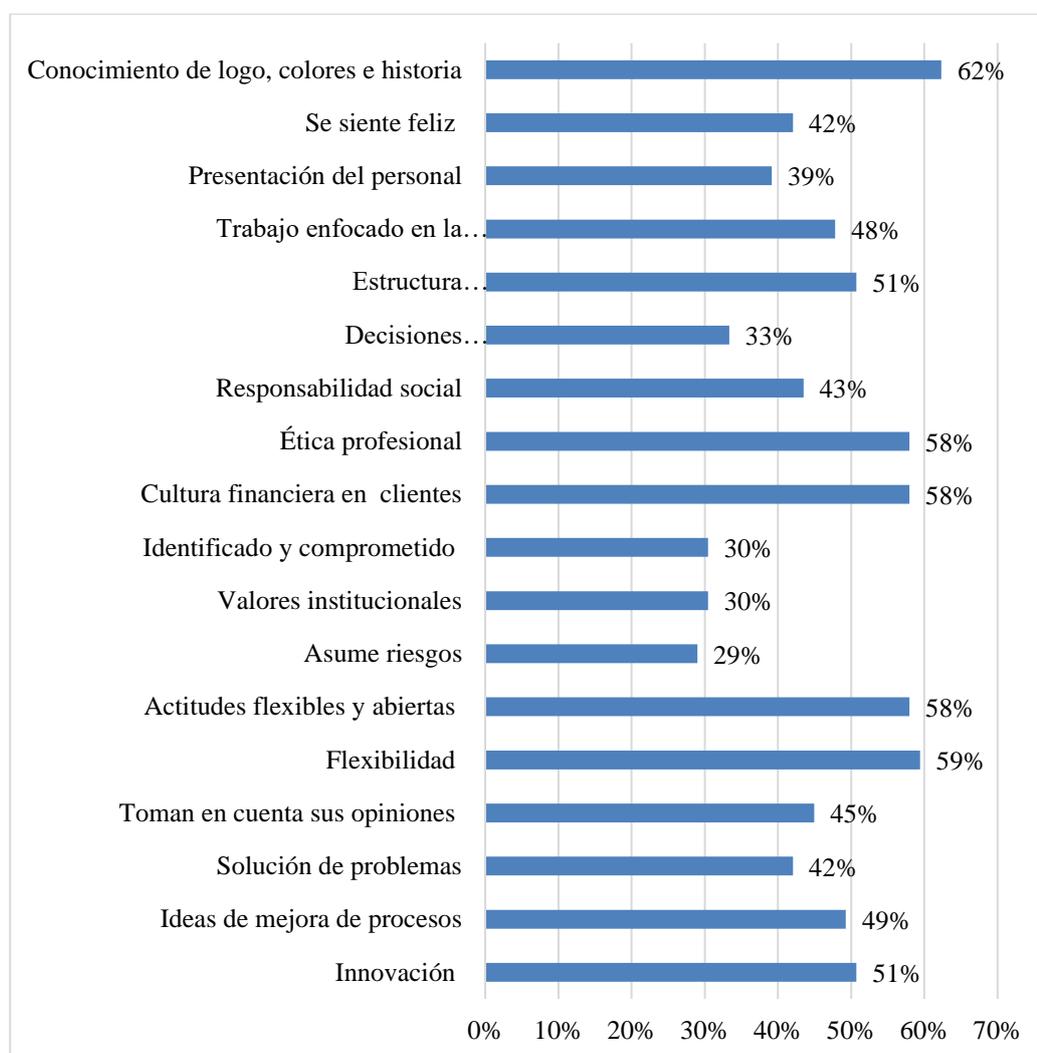
Nivel	Actitud		Conducta gerencial		Aspectos tangibles		Aspectos intangibles		cultura organizacional	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Bajo	0	0	42	61%	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	47	68	27	39%	48	70%	54	78%	66	96%
Bueno	22	32	0	0%	21	30%	15	22%	3	4%
	69	100	69	100	69	100	69	100	69	100

A partir del análisis de información a través de la categorización en niveles, se llegó a demostrar que la cultura organizacional según las actitudes de los colaboradores de Mibanco, Amazonas; fue de nivel regular en mayor proporción con 68%, y de grado bueno con un 32%. Justificando que existe un porcentaje significativo de colaboradores que carecen de cultura organizacional, además de las actitudes del personal no son del todo sensatos. Así mismo, se muestra que la cultura organizacional según la conducta gerencial de Mibanco, Amazonas; fue de nivel bajo en mayor proporción con 61%, y de grado regular con un 39%. Demostrando que la cultura organizacional en la organización carece de efectividad y más aún cuando se trata de la conducta de los gerentes con los colaboradores. Mientras tanto, según los aspectos tangibles de Mibanco, Amazonas; fue de nivel regular en mayor proporción con 70%, y de grado bueno con un 30%. Indicando que la cultura organizacional en la organización es aún baja, y parte de su influencia es los aspectos tangibles como la infraestructura, mobiliario, etc. En cuanto a los aspectos intangibles de Mibanco, Amazonas; fue de nivel regular en mayor proporción con 78%, y de grado bueno con un 22%. Probando que la cultura organizacional en la organización es aún baja, y esto depende generalmente de los aspectos intangibles como el posicionamiento de la marca, los programas de información manejado, etc. Finalmente, en base al

análisis general se concluye que la cultura organizacional de Mibanco, Amazonas; fue de nivel regular en mayor proporción con 96%, y de grado bueno con un 4%.

Figura 1

Indicadores que condicionan la cultura organizacional en los colaboradores de Mibanco

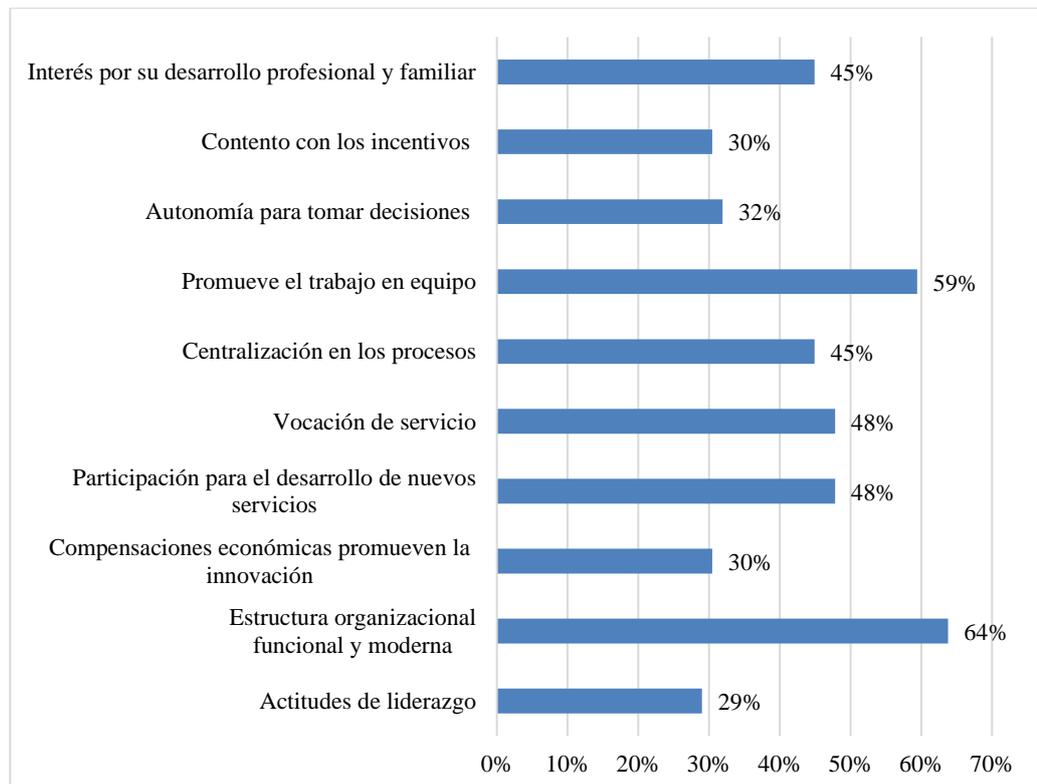


El nivel de cultura organización expuesta por los colaboradores de Mibanco es regular, siendo condicionado por algunos indicadores como la innovación en el personal que raramente se motiva en la organización expuesta por un 51%, no se evidencia la intensión de proponer nuevas ideas en equipo 49%, no se involucran en la solución de los problemas generados en la entidad 42, consideran que la organización no toma en cuenta sus opiniones para mejorar los servicios prestados 45%, la flexibilidad para la realización de sus labores es poco frecuente 59%, no existe la predisposición laboral para mejorar las actitudes y recibir nuevas

oportunidades de cambios 58%, los colaboradores no asumen riesgos para tomar decisiones impidiendo la agilización de los procesos 29%; del mismo modo, no identifican claramente los valores de la organización condicionando su desempeño y la realización oportuna de sus funciones 30%, existe una identificación y compromiso bajo por parte del personal 30%, no se promueve la cultura financiera en los clientes 58%, la ética profesional y la responsabilidad social son elementos que no son bien manejados en la entidad; también se muestra que la toma de decisiones en la entidad es poco participativa 31%, existe una estructura organizacional meramente burocrática 51%. En ese mismo sentido se demostró que las labores realizadas por los colaboradores no están en función a la misión y visión de la empresa 38%, existe un descuido en la presentación personal de los colaboradores 39%, la mayor parte del personal no se siente feliz de laborar en Mibanco 42% y generalmente desconocen de los significados de la marca 62% como el logotipo, colores representativos de la imagen e historia, estos hacen que los colaboradores se sientan poco comprometidos con la organización.

Figura 2

Indicadores que favorecen a la cultura organizacional en los colaboradores de Mibanco



Existen algunas características que favorecen a la cultura organizacional de la empresa principalmente por las actitudes de liderazgo presentes 29%, la estructura organizacional moderna que se ha implementado 64%, las compensaciones económicas permanentes hacia los colaboradores 30%, el involucramiento de los colaboradores para el desarrollo de nuevos productos y/o servicios 48%, la vocación de servicio que muestra el personal 48% es otro de los elementos que fortalece la cultura organizativa. Igualmente, la centralización en los procesos, el trabajo en equipo y la autonomía para la toma de decisiones son características que fortalecen la cultura organizacional que sumado a los incentivos permanentes que les da la empresa, el interés de Mibanco por el desarrollo profesional y familiar presuponen aspectos positivos para el desarrollo organizacional de la empresa.

3.2. Describir el nivel de cumplimiento de metas en Mibanco, Amazonas, Perú, 2022

Tabla 3

Nivel de cumplimiento de metas en Mibanco, Amazonas

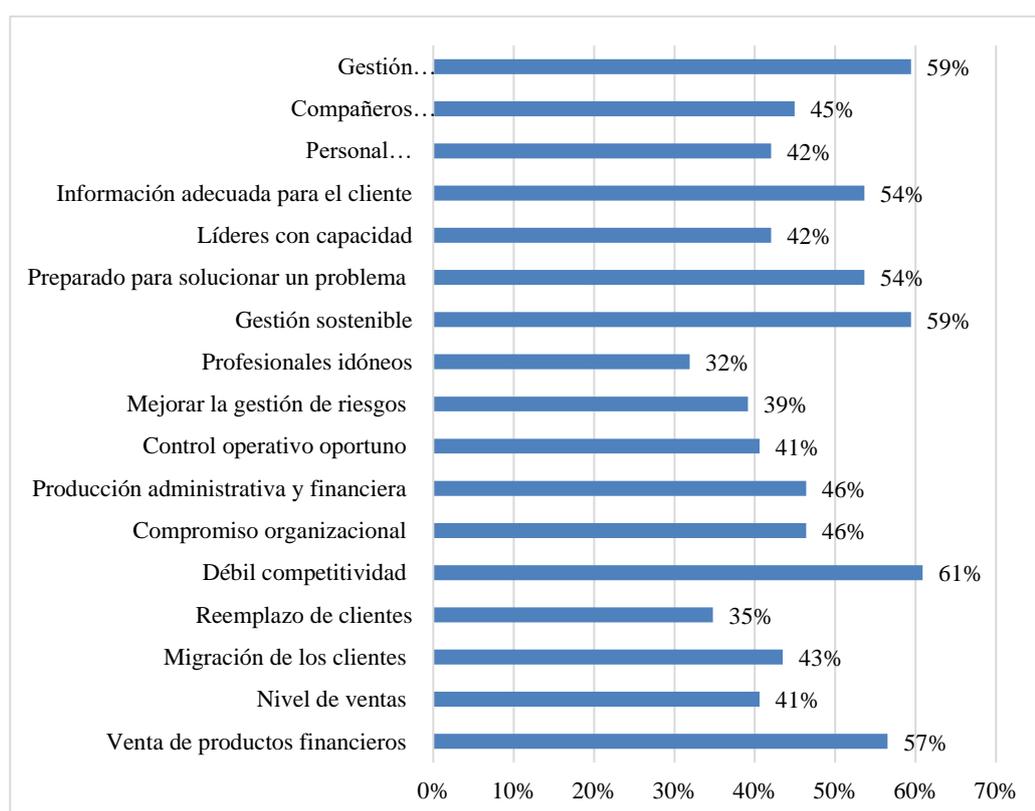
Nivel	Crecimiento y desarrollo		Gestión de riesgos		Satisfacción del cliente		Cumplimiento de metas	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	56	81%	40	58%	31	45%	45	65%
Bueno	13	19%	29	42%	38	55%	24	35%
	69	100	69	100	69	100	69	100

A partir del análisis de información a través de la categorización en niveles, se llegó a demostrar que el nivel de cumplimiento de metas según el crecimiento y desarrollo eficiente en Mibanco, Amazonas; fue de nivel regular en mayor proporción con 81%, y de grado bueno con un 19%; exponiendo que el cumplimiento de metas en la organización no está siendo muy efectiva, lo que ha incidido en el crecimiento y desarrollo de la empresa. Así mismo, el cumplimiento de metas según la gestión de riesgos indicó un nivel regular en mayor proporción con 58%, y de grado bueno con un 42%; demostrando que el cumplimiento de

metas en la organización no está siendo muy efectiva, a pesar de ello la gestión de riesgos tiene un especial cuidado para la organización, debido que esta fue la dimensión que más grado de aceptación tuvo. En cuanto al cumplimiento de metas según la satisfacción del cliente en Mibanco resultó de nivel bueno en mayor proporción con 55%, y bueno con un 45%, justificando que el cumplimiento de metas en la organización no está siendo muy efectiva, a pesar de ello la satisfacción de los usuarios se encuentra en un nivel alto, demostrando que los clientes también son prioridad para la organización. En base al análisis de las dimensiones planteadas se mostró que el nivel de cumplimiento de metas en Mibanco, Amazonas; fue de nivel regular con 65%, y bueno con un 35%.

Figura 3

Indicadores que condicionan el cumplimiento de metas en Mibanco

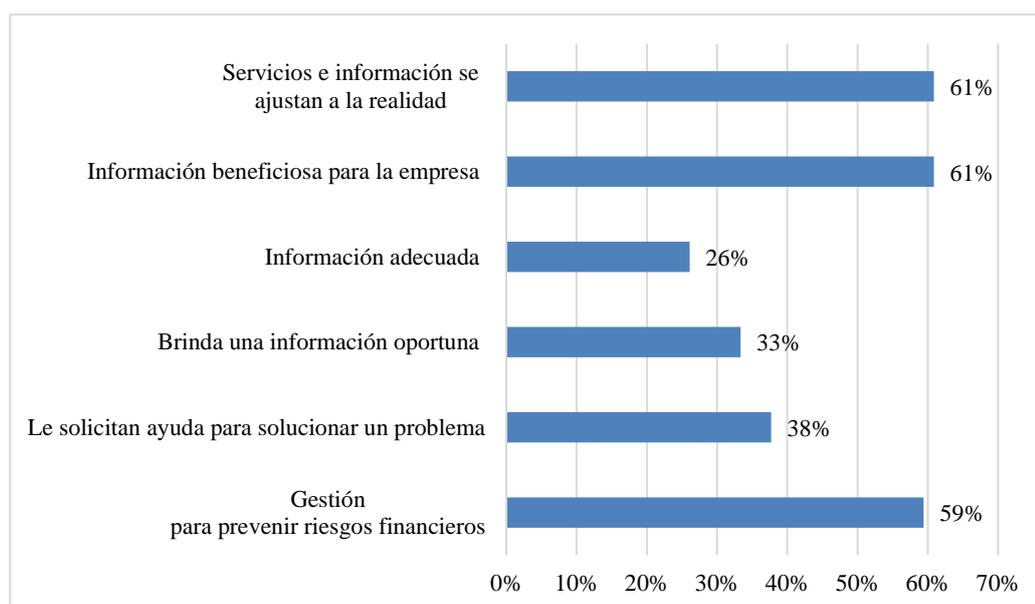


El cumplimiento de metas se reportó de regular a bueno en Mibanco teniendo como elementos condicionantes para su efectividad la venta de productos financieros de forma mensual 57%, el poco crecimiento del nivel de ventas 41%, la migración de los clientes y el reemplazo de los mismos, la débil competitividad 61% y el compromiso organizacional. Igualmente, se evidencia que la producción

administrativa y financiera en la organización ha crecido con poca efectividad que representa una característica débil para la competencia en el mercado, dentro de otros factores se muestra el control operativo inoportuno 41%, el mejoramiento poco frecuente de la gestión de riesgos 39%, la falta de profesionales idóneos para el control 39%, lo que condiciona la gestión sostenible dentro de la empresa 59%. En ese mismo orden de ideas se evidenció que los colaboradores no están preparados para solucionar problemas 54%, existe pocos líderes con capacidad 42%, no se brinda una información adecuada al cliente 54% y que conjuntamente con la cantidad de colaboradores necesarios para cumplir las metas y la poca aceptación de los colaboradores por parte de los clientes son factores que condicionan el cumplimiento de metas de forma eficiente en la organización.

Figura 4

Indicadores que favorecen del cumplimiento de metas en Mibanco



A pesar de las características negativas encontradas si se muestran factores que contribuyen al cumplimiento de las metas en la organización, es el caso de la gestión eficiente de los líderes de Mibanco para prevenir mayores riesgos financieros 59%, la solución de problemas en equipo 38%, el manejo de información oportuna y adecuada para brindar a los clientes 61%, lo que resulta beneficioso para la organización, considerando que se ajusta a la realidad de la comunidad local sin aprovechar de las necesidades 61%.

3.3. Establecer la relación entre la cultura organizacional y las dimensiones del cumplimiento de metas en Mibanco, Amazonas, Perú, 2022

Tabla 4

Tabla cruzada Cultura Organizacional Cumplimiento de metas en Mibanco, Amazonas*

		Cumplimiento de metas		Total	
		Bueno	Regular		
Cultura Organizacional	Bueno	Recuento	2	1	3
		% del total	2,9%	1,4%	4,3%
	Regular	Recuento	22	44	66
		% del total	31,9%	63,8%	95,7%
Total	Recuento	24	45	69	
	% del total	34,8%	65,2%	100,0%	

Cuando el nivel de cultura organizacional es de grado regular también existe gran probabilidad de que el cumplimiento de metas sea regular considerando un 63.8% en ambas variables, demostrando lo importante que es para la organización financiera la cultura que maje el personal dentro del desarrollo de sus funciones; además, se muestra que existe una deficiente y relativa cultura organizacional y cumplimiento de metas lo que incide en la gestión empresarial.

Tabla 5

Relación entre la cultura organizacional y el cumplimiento de metas en Mibanco, Amazonas

		Crecimiento y desarrollo eficiente	Gestión de riesgos	Satisfacción del cliente
Cultura organizacional	Correlación	,281*	,281*	,342**
	Sig.	,019	,020	,004
	N	69	69	69

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,01 y 0,05 (bilateral).

Según las dimensiones evaluadas se logró evidenciar que la cultura organizacional de Mibanco Amazonas, tuvo una correspondencia positiva media significativa con el crecimiento y desarrollo eficiente de la empresa; teniendo en cuenta, el coeficiente de 0.281 y un nivel de significancia encontrado de 0.019 menor al 0.05

del propuesto. Del mismo modo, la cultura organizacional de Mibanco Amazonas, tuvo una correspondencia positiva media significativa con la gestión de riesgos de la empresa; teniendo en cuenta, el coeficiente de 0.281 y un nivel de significancia encontrado de 0.020 menor al 0.05 del propuesto. Finalmente, la cultura organizacional de Mibanco Amazonas, tuvo una correspondencia positiva media significativa con la satisfacción de los clientes de la empresa; teniendo en cuenta, el coeficiente de 0.342 y un nivel de significancia encontrado de 0.004 menor al 0.05 del propuesto.

Si hacemos un análisis mas profundo y exhaustivo respecto al nivel de significancia y relación encontrado, y además teniendo en cuenta que el coeficiente de 0.281 indica una correspondencia positiva media entre la cultura organizacional y el crecimiento y desarrollo eficiente de Mibanco, se puede inferir que aunque no extremadamente alto, es significativo con un nivel de significancia de 0.019 (menor a 0.05), lo que sugiere que la cultura organizacional incidió de manera apreciable en cómo la empresa ha crecido y se desarrollado de manera eficiente. Esto se ha visto reflejado en las prácticas laborales que se fomentan de forma interna, como la innovación, la colaboración y la alineación con los objetivos estratégicos de la empresa. Similar al caso anterior, la cultura organizacional también muestra una correspondencia positiva media significativa con la gestión de riesgos, con un coeficiente de 0.281 y un nivel de significancia de 0.020 (menor a 0.05). Esto implica que la cultura organizacional medianamente sólida mejoró en un porcentaje significativo la forma en que Mibanco identificó, evaluó y gestionó los riesgos organizacionales. Por tanto, existe una probabilidad alta de que los empleados hayan estado más comprometidos y conscientes de las prácticas adecuadas para mitigar riesgos, lo que contribuyó a la estabilidad y seguridad operativa de la empresa; y todo ello gracias al manejo de una cultura organizacional positiva. También, se observó que la cultura organizacional tuvo una correspondencia positiva media aún más fuerte con la satisfacción de los clientes, evidenciada por un coeficiente de 0.342 y un nivel de significancia de 0.004 (menor a 0.05). Esto subraya que la cultura organizacional fuerte y positiva no solo incidió internamente en los empleados y procesos, sino que también repercutió en la percepción y satisfacción de los clientes. De este modo, se explica que una cultura que promueve valores como el servicio al cliente, la atención a los

detalles y la excelencia en la calidad puede llevar a una mejor experiencia para el cliente, aumentando su satisfacción y fidelidad. Haciendo un aporte al valor de los resultados se puede confirmar que invertir en fortalecer la cultura organizacional no es solo una cuestión de mejorar el ambiente laboral, sino que tiene repercusiones directas y significativas en el desempeño general de la empresa. Una cultura organizacional positiva puede ser un motor para el crecimiento sostenible, una gestión de riesgos más efectiva y una mayor satisfacción del cliente.

3.4. Determinar la relación entre la cultura organizacional y el cumplimiento de metas en Mibanco, Amazonas, Perú, 2022

Tabla 6

Relación entre la cultura organizacional y el cumplimiento de metas en Mibanco, Amazonas

		Cultura organizacional	Cumplimiento de metas
Cultura organizacional	Correlación de Pearson	1	,432**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	69	69
Crecimiento y desarrollo eficiente	Correlación de Pearson	,432**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	69	69

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,01 y 0,005 (bilateral).

Tomando como referencia cada uno de los valores resultantes, en donde se muestra un coeficiente de 0.432, se puede indicar una correspondencia positiva media significativa entre la cultura organizacional y el cumplimiento de metas de la empresa. Este coeficiente es significativo y el nivel de significancia encontrado de 0.000 (menor a 0.05) refuerza la confianza en la validez de esta relación. En ese contexto, el resultado subraya que una cultura organizacional bien establecida y positiva tiene un impacto directo y significativo en la capacidad de la empresa para cumplir sus objetivos y metas. De este modo, para asegurar el cumplimiento de las metas empresariales, es crucial que la administración de Mibanco

Amazonas continúe fortaleciendo y cultivando una cultura organizacional que promueva el compromiso, la responsabilidad y la alineación con los objetivos estratégicos de la empresa. Finalmente, desde un punto de vista práctico, el hallazgo de una correspondencia positiva media significativa entre la cultura organizacional y el cumplimiento de metas en Mibanco es una indicación clara de que invertir en una cultura organizacional eficiente no solo mejora el ambiente laboral, sino que también tiene un impacto tangible en el rendimiento de la empresa. Para la gerencia o administración, esto significa que la cultura organizacional debe ser una prioridad estratégica, con políticas y prácticas diseñadas para fortalecerla continuamente, garantizando así el logro de los objetivos corporativos de manera eficaz y sostenible.

3.4.1. Prueba de hipótesis

a) Formulación de hipótesis

H0: No existe relación positiva significativa entre la cultura organizacional y el cumplimiento de metas en Mibanco, Amazonas, Perú, 2022

H1: Existe relación positiva significativa entre la cultura organizacional y el cumplimiento de metas en Mibanco, Amazonas, Perú, 2022

b) Nivel de significancia

$\alpha=0.05$ (5%).

Tabla 7

Prueba de significancia

		Cultura organizacional	Cumplimiento de metas
Cultura organizacional	Correlación de Pearson	1	,432**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	69	69
Crecimiento y desarrollo eficiente	Correlación de Pearson	,432**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	69	69

c) Decisión y conclusión

Para probar la hipótesis propuesta para el estudio se tuvo en consideración los niveles de significancia según el propuesto con 5% (0.05) y el encontrado con la aplicación relacional. En ese contexto se encontró un grado de significancia del 0.000, por tanto, en comparación con el 5% se evidencia que este es mayor que el encontrado, es decir; $0.05 > 0.000$, logrando concluir que Existe relación positiva significativa entre la cultura organizacional y el cumplimiento de metas en Mibanco, Amazonas, Perú, 2022.

IV. DISCUSIÓN

El estudio tuvo como propósito principal determinar la relación entre la cultura organizacional y el cumplimiento de metas en Mibanco, Amazonas, Perú, 2022; demostrando una correspondencia positiva media significativa con un coeficiente de $r= 0.432$ y un nivel de significancia encontrado de 0.000. En ese contexto, existen investigadores que han estudiado el comportamiento de las variables propuestas, encontrando resultados semejantes como es el caso de (Tume, 2019) que en su estudio demostró que el 31,1% de las personas con cultura organizacional saludable logran buenos resultados laborales; por tanto, si bien en el presente estudio no se encontraron altos niveles de dependencia sin embargo, existe un claro indicador que es importante mantener una cultura organizacional adecuada, y esta en un corto, mediano o largo plazo, contribuirá al desempeño eficiente de los colaboradores y con ello el cumplimiento efectivo de las metas organizacionales. Como lo indicó Tume (2019), describiendo que cuanto mejor sea la cultura organizacional, mejor será el desempeño en la organización. Respecto a este último, se confirma la similitud considerando que los colaboradores de Mibanco muestran una adecuada gestión de procesos, pero poco compromiso con el desarrollo de sus funciones; en estas condiciones se alcanza un nivel medio de cultura. Por ello, si se manejaran mejor estas condicionantes, habría un mejor desarrollo en la organización y con eso la optimización en el cumplimiento de metas. Además, cada uno de los resultados discutidos según los autores, subrayan que una cultura organizacional bien establecida y positiva tiene un impacto directo y significativo en la capacidad de la empresa para cumplir sus objetivos y metas. En ese contexto, centrándonos en el cumplimiento de las metas empresariales, es crucial que la administración de Mibanco Amazonas continúe fortaleciendo y cultivando una cultura organizacional que promueva el compromiso, la responsabilidad y la alineación con los objetivos estratégicos de la empresa.

En el primer objetivo específico se buscó identificar el nivel de cultura organizacional de Mibanco Amazonas; encontrando un grado regular con 96%, de igual forma según las actitudes 68%, según los aspectos tangibles 70% y según los aspectos intangibles 78%, mientras que según la conducta gerencial fue de nivel bajo 61%. Estos resultados son distintos y están por debajo de los

encontrados en el estudio de (Carrillo. 2019), quien encontró en su estudio realizado en La Plata de Buenos Aires de Argentina, que el nivel de cultura organizativa en las entidades financieras evaluadas fue excelente e integradora, orientado hacia el cumplimiento oportuno de metas y objetivos. Estas diferencias se dan principalmente por las condicionantes encontradas en Mibanco como la débil competitividad, la migración de los clientes y el enfoque de las funciones fuera de la realidad de la misión organizacional que impide el cumplimiento eficiente de las metas propuestas.

Existe una clara necesidad en Mibanco Amazonas de mejorar estos principios y factores relacionados a la cultura organizacional y más aún si se trata de la conducta gerencial que fue la dimensión con más baja aceptación, lo que demuestra que no existe una buena interrelación entre directivos y colaboradores de línea; así como de liderazgo participativo, motivo que confirma la afirmación del estudio realizado por (Ambrossi & Marconi, 2019) en el Banco de Loja en Ecuador, quienes encontraron que existió diferencias entre los niveles jerárquicos, y también evidenciaron que no existe un adecuado nivel de liderazgo en el Banco de Loja, lo que dificulta que los colaboradores tengan un compromiso y comportamiento equitativo; así mismo los niveles de comunicación resultaron bajos, pues no encontraron una adecuada interacción entre las áreas de la entidad financiera.

De otro modo, se evidencian resultados distintos con los estudios de (Anibal, 2019) quien logró demostrar que los componentes de cultura organizacional inciden en la productividad del Banco de la Nación, la cual actualmente es baja, reflejada en el nivel de productividad bajo porque el número de operaciones realizadas no alcanza el mejor promedio; y también son distintos con el estudio desarrollado por Abad (2022), que encontró que existen niveles bajos en todos sus indicadores como las características organizacionales 63,9%, compromiso organizacional 44,4% y criterio de éxito 69,4%. Y, concluyó que la cultura organizacional del personal fue deficiente.

Posteriormente, se evidenció similitud con los resultados de (Ureta, 2018); el mismo que mediante su investigación encontró que los factores de la cultura organizativa son de nivel bueno, por tanto, existirá un adecuado desempeño en el

personal. Es importante mencionar que las organizaciones financieras han aportado de manera significativa a la calidad del comportamiento organizacional, permitiendo que los colaboradores se integren de manera participativa. Es así que estas acciones han sumado al fortalecimiento de la cultura organizacional y a la integración significativa de los colaboradores, demostrando que un manejo apropiado de personal permite crear un modelo de cultura organizacional eficiente.

Con el segundo objetivo específico, se proyectó describir el nivel de cumplimiento de metas en Mibanco Amazonas; encontrando que el grado de cumplimiento de metas en la organización, fue regular 65%, según el crecimiento y desarrollo eficiente 81%, y según la gestión de riesgos 58%; mientras que según la satisfacción del cliente resultó bueno con 55%. Si consideramos los resultados expuestos al principio de este párrafo, se evidencian resultados semejantes a los descritos por (Llanos, 2020) quien mostró que la calidad de la cultura organizacional y el comportamiento se verá reflejado en el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales, por lo que es importante mantener un adecuado ambiente en la empresa para lograr mejores resultados, como lo afirmó la investigación desarrollada por (Olano, 2021), en donde se indica que la orientación a resultados resultó buena en un (54%) al igual que el riesgo; exponiendo que la orientación a resultados y la gestión de riesgos son dimensiones a tener especial cuidado dentro de una organización, como se halló en la presente investigación.

Finalmente, con el tercer objetivo específico se buscó establecer la relación entre la cultura organizacional y las dimensiones del cumplimiento de metas en Mibanco Amazonas; encontrando que la correspondencia entre la cultura organizacional y todas las dimensiones del cumplimiento de metas fueron medianamente significativas, siendo con el crecimiento y desarrollo eficiente de la empresa un $r= 0.281$, con la gestión de riesgos $r= 0.281$ y con la satisfacción de los clientes $r= 0.342$. Aunque se coincide en la importancia de la cultura organizativa para cumplir con las metas empresariales, los estudios de Carrillo (2019) demostraron resultados más altos y significativos, argumentando que existen relaciones altamente positivas significativas entre las dimensiones de cultura organizativa y el desempeño financiero de los colaboradores. De manera

similar, Abado & Churata (2021) aseguraron la existencia de una correspondencia significativa de la gestión administrativa enfocada en la cultura de los colaboradores con el logro de metas establecidas según un coeficiente de 0.843. Gonzales (2019) también demostró una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el cumplimiento de funciones de los colaboradores, sugiriendo que una mejor gestión del comportamiento de los colaboradores resulta en un mayor cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales. Por último, Paredes et al. (2021) encontraron resultados semejantes a los del presente estudio, confirmando una correspondencia positiva moderada de la cultura organizativa con la satisfacción de los colaboradores. Este estudio subraya que, aunque la correspondencia positiva media encontrada no es extremadamente alta, es significativa y sugiere que la cultura organizacional influye de manera apreciable en el crecimiento, la gestión de riesgos y la satisfacción del cliente, promoviendo la innovación, la colaboración y la alineación con los objetivos estratégicos de la empresa. Esto refuerza la importancia de invertir en una cultura organizacional positiva, ya que no solo mejora el ambiente laboral, sino que tiene un impacto directo y significativo en el desempeño general de la empresa, asegurando el crecimiento sostenible, una gestión de riesgos más efectiva y una mayor satisfacción del cliente.

V. CONCLUSIONES

- El nivel de cultura organizacional en Mibanco resultó regular siendo condicionado por algunos factores como la falta de innovación en las labores realizadas, la capacidad para la solución de problemas, la flexibilidad para realizar las actividades y la falta de compromiso y ética profesional de los colaboradores quienes conjuntamente con la conducta gerencial condicionan el desarrollo de una cultura eficiente y veraz en la empresa. Sin embargo, se debe resaltar las actitudes de liderazgo y trabajo en equipo de los colaboradores que benefician al comportamiento organizacional.
- El cumplimiento de metas organizacionales fue regular debido a la falta de efectividad de ciertas características como la venta de productos y/o servicios financieros, la migración de clientes, compromiso organizacional y la débil competitividad empresarial; demostrando que el cumplimiento de metas en la organización no está siendo muy efectiva, a pesar de ello la satisfacción de los usuarios se encuentra en un nivel bueno, demostrando que los clientes son prioridad para la organización.
- La cultura organizacional en Mibanco Amazonas tiene una correspondencia significativa con el crecimiento, la gestión de riesgos y la satisfacción del cliente, con coeficientes de 0.281 y 0.342 y niveles de significancia menores a 0.05. Lo que indica que fortalecer la cultura organizacional no solo mejora el ambiente laboral, sino que también impacta positivamente en el desempeño general de la empresa, promoviendo el crecimiento sostenible, una gestión de riesgos más efectiva y una mayor satisfacción del cliente.
- Referenciando el coeficiente de 0.432 y el nivel de significancia de 0.000, se evidencia una correspondencia positiva media significativa entre la cultura organizacional y el cumplimiento de metas en Mibanco Amazonas. Este hallazgo subraya que una cultura organizacional bien establecida impacta directamente en el rendimiento de la empresa. Por lo tanto, es crucial que la administración continúe fortaleciendo esta cultura para asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la gerencia de Mibanco Amazonas, desarrollar talleres motivacionales con el objetivo de mejorar las relaciones empresariales entre líderes y personal de línea de la empresa.
- Se recomienda a la administración de Mibanco Amazonas, medir periódicamente el crecimiento y desarrollo empresarial, no solo en función al cumplimiento de metas sino también en el posicionamiento, en la satisfacción del usuario, en las alianzas estratégicas, en las membresías, etc.
- Se recomienda al área de gestión del talento humano formular y ejecutar un plan de fortalecimiento de cultura organización en función a las estrategias, metas, objetivos, condiciones, entre otros que tengan que ver directamente con el funcionamiento adecuado de la empresa.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, G. (2022). *Cultura organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de Covid-19* [Tesis de grado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2609/Abad%20Ramirez%20Gloria%20Erlita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Abado, R., & Churata, S. (2021). *La gestión administrativa y el cumplimiento de metas del programa de incentivos a la mejora de la gestión municipal en los distritos de la Municipalidad Provincial de Huancané, 2020* [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión]. http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/4536/Rosalia_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Anibal, A. (2019). *La Cultura Organizacional Y Su Influencia En La Productividad Del Banco De La Nación Agencia "A" Huánuco - 2014* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5074>
- Arámbulo, J. P. (2019). *Percepción de la cultura organizacional en Caja Sullana - Agencia Piura* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1686>
- Bardalez, J. (2020). *Comportamiento organizacional y su influencia en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la Tienda Interbank 750 – Tarapoto 2016* [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Martín]. <https://tesis.unsm.edu.pe/handle/11458/3790>
- Concytec. (2017). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento RENACYT*. Oficina de Tecnologías de Información. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

- Delgado, D. (2012). *Cultura Organizacional Del Banco De Occidente Y Su Aporte A La Generación De Valor Social Durante El Año 2011* [Tesis de grado, Universidad de Magdalena]. <https://core.ac.uk/download/pdf/198276709.pdf>
- González, B. (2019). *Clima organizacional y el cumplimiento de las funciones del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018* [Tesis de grado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/1883>
- Jauregui, T., & Marcalaya, L. (2019). *Cultura organizacional y relaciones interpersonales en administrativos de la Universidad Nacional del Centro del Perú* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4890>
- Llanos, M. del P. (2020). Importancia de integrar la calidad a la cultura organizacional en Instituciones de Educación Superior. *Reviste Científica Ecociencia*, 7, 1–17. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.70.277>
- López, O. (2018). *Cultura organizacional y productividad. Estudio de caso en una microempresa productora de botanas en Metepec, Estado de México, 2018* [Tesis de grado, Universidad AutónoM del Esctado de México]. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/95193/TESIS%20Omar%20L%C3%B3pez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Luna, E., & Arias, W. (2022). Análisis Comparativo De La Cultura Organizacional En Entidades Financieras De Arequipa. *Universidad Católica San Pablo*, 30(1). <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/2518/2842>
- Moreno, S. (2018). *Cultura organizacional y el desempeño laboral de los administrativos en el Instituto del Mar del Perú, Chucuito, Callao - 2016* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22522>

- Olano, C. (2021). *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Utcubamba, 2020* [Tesis de grado, Univesidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2391/Olano%20Huaman%20Cynthia%20Yojani.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palafox, M. O., Ochoa, S., & Jacobo, C. A. (2019). La cultura organizacional como base para la permanencia en las organizaciones. *Revista San Gregorio*, 1(35). <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1109>
- Paredes, H. (2018). *Cultura Organizacional y Desempeño laboral de los Trabajadores del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco- 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32779/paredes_mh.pdf?sequence=1
- Ramirez, E. V. (2018). *La Cultura financiera y organizacional en el Banco Continental 2018* [Tesis de grado, Universidad de San Pedro]. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/347>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal*, 82, 2–26. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/mod/url/view.php?id=424372>
- Segredo, A., García, A., & Cabrera, P. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *INFODIR*, 24, 86–99. <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200>
- Sotomayor, K. N. (2022). *Cultura organizacional y gestión por resultados en la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Tambobamba, Apurímac, 2019*

[Tesis de grado, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac].
<https://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/1153>

Tamayo, C. L., & Silva, I. (2016). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*.
<https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>

Ureta, F. J. (2018). *Cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de créditos hipotecarios del Banco de Crédito del Perú en el año 2018* [Tesis de grado]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Vargas, S. L., & Flores, M. M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 33(79), 149.
<https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>

ANEXOS

Anexo 1

Operacionalización de Variables

Variables	Definición teórica	Definición operativa	Dimensión	Indicadores	Instrumento	
Cultura organizacional	Valores, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas que influyen en la forma en que actúan los miembros de la organización. Aquellas organizaciones en que los valores fundamentales están profundamente arraigados y son compartidos, tienen mayor influencia sobre los empleados, además se ha encontrado que son más leales y están asociadas con el alto desempeño organizacional. Los empleados "aprenden" dicha cultura de diversas maneras, las más comunes son a través de	Conjunto de acciones compartidas dentro de la organización enfocadas a los valores, creencias y formar de desarrollar las funciones, que funcionan como instrumento de normalización para el desempeño de los colaboradores. La variable será medida a través de las dimensiones	Actitudes de los colaboradores	Innovación	Cuestionario	
				Aceptación al riesgo		
				Atención al detalle		
				Competitividad		
			Conducta gerencial	Valores compartidos		
				Centrado en resultados		
				Centrado en la gente		
				Trabajo en equipo		
				Aspectos tangibles		Estructura
						Símbolos
Aspectos intangibles	Historia					
	Lemas					
	Vestimenta					
	Creencias					
				Percepciones		

	historias, rituales, símbolos materiales y lenguaje. Esto influye y condiciona la forma en que los gerentes planean, organizan, dirigen y controlan la organización (Segredo <i>et al.</i> , 2017)	indicadores propuestos.		Pensamientos	Cuestionario
				Sentimientos	
Cumplimiento de metas	Según Whitmore, 2010 citado por Bardalez (2020) sostiene que el cumplimiento de metas son las declaraciones de las metas que unen el hueco existente con el futuro que se desea, así como con el presente. Muchas organizaciones establecen indicadores más específicos y cuantificables. Mas angostas que las metas que pueden ser usadas para medir el progreso de realización de las metas.	Nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización, considerando el desempeño laboral y el grado de aceptación por los líderes y los clientes. La variable será medida a través de las dimensiones e indicadores propuestos	Crecimiento y desarrollo eficiente	Ventas	
				Migración	
				Productividad	
			Gestión de riesgos	Control operativo	
				Capacidad de gestión	
				Resolución de problemas	
				Información oportuna	
			Satisfacción del cliente	Disponibilidad de personal	
				Información apropiada del servicio	

Anexo 2

Instrumentos de recolección de información

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información para concretizar la investigación de la tesis titulado “CULTURA ORGANIZACIONAL Y CUMPLIMIENTO DE METAS EN MIBANCO, AMAZONAS, PERÚ, 2022”, por lo que le agradeceré contestar las preguntas con la mayor sinceridad.

Por favor marque con una “X” la respuesta de su preferencia, de acuerdo con la siguiente escala:

1= Nunca

2= Raramente

3= Indiferente

4= Usualmente

5= Siempre

VARIABLE 1: CULTURA ORGANIZACIONAL

N°	Ítems	Escala
ACTITUDES DE LOS COLABORADORES		
6	Mibanco promueve la innovación entre sus colaboradores.	
7	Como trabajador, propone usted nuevas ideas para mejorar los procesos en Mibanco.	
8	Cuando existen problemas en el trabajo, participa usted en encontrar la solución más efectiva.	
9	Práctica usted la auto capacitación para un mejor desempeño en sus funciones	
10	Toma usted en cuenta nuevos puntos de vista que pueda utilizar en el desempeño de sus funciones.	
11	En Mibanco toman en cuenta sus opiniones sobre cómo hacer mejor su trabajo.	
12	En Mibanco existe flexibilidad para el desempeño de sus funciones.	
13	El personal muestra actitudes de liderazgo.	
14	La estructura organizacional del Mibanco es funcional y moderna	
15	Las compensaciones económicas promueven la innovación de los trabajadores.	
16	Propone usted nuevas ideas sobre cómo realizar su trabajo eficientemente.	
17	Muestra actitudes flexibles y abiertas a nuevas posibilidades y cambios	
18	Al tomar decisiones en su trabajo asume riesgos	
19	Al realizar su trabajo es usted cuidadoso y detallista.	
20	Propone usted nuevas ideas para el mejoramiento de los productos o servicios que ofrece Mibanco.	
21	Propone usted nuevas ideas para la creación de nuevos productos o servicios	
22	Mibanco promueve la participación de los colaboradores para el desarrollo de nuevos productos o servicios.	
23	Como trabajador se preocupa por aprender nuevos conocimientos,	

	habilidades y destrezas que contribuyan a mejorar la calidad de su trabajo.	
24	Se preocupa usted por incrementar su productividad diaria.	
CONDUCTA GERENCIAL		
25	Identifica usted cuales son los valores institucionales.	
26	Al atender a los clientes lo hace con vocación de servicio	
27	Se siente usted identificado y comprometido con la organización	
28	Mibanco promueve una cultura financiera entre sus clientes.	
29	En Mibanco se practica la ética profesional.	
30	Mibanco tiene programas de responsabilidad social	
31	Cree usted que en Mibanco se centra solamente en el cumplimiento de metas	
32	Las decisiones en Mibanco están centradas más en las personas que en los resultados	
33	Cree usted que Mibanco se centra solamente en los procesos	
34	Cree usted que Mibanco promueve el trabajo en equipo	
ASPECTOS TANGIBLES		
35	Tiene autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo.	
36	Considera que la toma de decisiones en Mibanco es centralizada	
37	La toma de decisiones en Mibanco es participativa.	
38	La estructura organizacional en Mibanco es burocrática	
39	Su trabajo es coherente con la misión y visión del Mibanco.	
40	Se realizan con frecuencia reuniones de coordinación con su jefe.	
41	En Mibanco existen normas respecto de la presentación del personal. (uso de uniforme)	
ASPECTOS INTANGIBLES		
42	Se siente contento con los incentivos que brinda Mibanco	
43	Mibanco se interesado por su desarrollo profesional y familiar.	
44	Se siente feliz de trabajar en Mibanco	
45	Tiene sentimientos de identificación y compromiso con Mibanco	
46	Conoce y sabe el significado del logo de Mibanco.	
47	Conoce y sabe el significado de los colores representativos de Mibanco	
48	Conoce usted la historia de Mibanco	
49	Sabe el significado del lema de Mibanco.	

VARIABLE 2: CUMPLIMIENTO DE METAS

N°	Ítems	Escala
CRECIMIENTO Y DESARROLLO EFICIENTE		
50	La venta de productos financieros realizados mensualmente es suficiente para cumplir con las metas propuestas por Mibanco	
51	Considera que las ventas realizadas contribuyen al crecimiento y desarrollo eficiente de Mibanco	
	Considera que el nivel de ventas a crecido significativamente en los últimos meses	
52	La migración de los clientes de Mibanco son constantes a otras entidades financieras	
53	Una vez que migran los clientes a otras entidades financieras son difíciles de reemplazar	
54	La migración de clientes reales se da por la débil competitividad de Mibanco	
55	Se siente comprometido con la productividad empresarial y logro de metas y objetivos organizacionales	
56	La obtención de nuevos clientes es muy productiva para sus labores encargadas	

57	Los niveles de producción administrativa y financiera han crecido sosteniblemente en los últimos meses	
GESTIÓN DE RIESGOS		
58	Se realiza un control operativo oportuno por parte de la comisión administrativa	
59	Los controles operativos han permitido mejorar la gestión de riesgos de Mibanco	
60	Considera que los profesionales que realizan el control operativo están preparados para desarrollar esas acciones	
61	Los niveles de gestión mostrada en Mibanco se mantiene sosteniblemente a través del tiempo	
62	Considera que los líderes de Mibanco realizan una gestión de forma eficiente para prevenir riesgos financieros	
63	Se evidencia una gestión adecuada para la capacitación a los colaboradores en la prevención de riesgos	
64	Está preparado para solucionar un problema durante el desarrollo de sus funciones	
65	Los líderes de área han demostrado tener la capacidad para solucionar un problema de carácter operativo y administrativo	
66	Sus compañeros de labores le solicitan ayuda para solucionar un determinado problema	
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
67	Brinda una información oportuna cuando los clientes lo requieren	
68	Considera que la información remitida al cliente cumple con sus expectativas	
69	El cliente le felicita por la información y atención brindada	
70	Considera que la cantidad de personal que labora en Mibanco es suficiente para cumplir de forma adecuada los requerimientos del cliente	
71	Sus compañeros de Mibanco tienen buena aceptación de los clientes	
72	La información que le proporciona al cliente se ajusta a sus requerimientos	
73	Considera beneficioso para Mibanco la información que le brinda al cliente	
74	Los servicios e información otorgados a los clientes se ajustan a la realidad local (no se aprovechan de sus necesidades).	

FICHA DE REGISTRO DE DATOS

Procedencia (lugar)	
Género	
Edad	
Estado Civil	
Puesto Laboral	
Tiempo de servicio en el Banco	
Tipo de contrato	
Comportamiento (dispuesto o indispuesto)	
Observación (lugar de encuesta, capacidad de atención, seguridad, etc.)	

Anexo 3
Fotos de campo

