

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-T
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



TESIS:

**“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CMAC PIURA SAC. DE
TARAPOTO EN EL 2014”**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION.

AUTORES:

Katherine Pillaca Girón

Luis Alberto Gonzales Saboya

ASESOR:

Lic. Adm. M.Sc. SABINO AYALA VILLEGAS.

TARAPOTO - PERU

Abril - 2017

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-T
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



TESIS:

**“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CMAC. PIURA SAC. DE
TARAPOTO EN EL 2014”**

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR LOS BACHILLERES:

**KATHERINE PILLACA GIRÓN
LUIS ALBERTO GONZALES SABOYA**

Sustentado y Aprobado el día 04 de Abril de 2017, por los siguientes jurados:

Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi
PRESIDENTE

Lic. Adm. Julio Cesar Cappillo Torres
SECRETARIO

Ing. Pierre Vidaurre Rojas
MIEMBRO

Lic. Adm. M.Sc. Sabino Ayala Villegas
ASESOR

DEDICATORIA

A mi Dios, quien me ha dotado de la capacidad, salud y constancia para culminar el proceso de estudio de mi vida universitaria; además a mis padres quienes siempre me mantuvieron motivando a lo largo de mi vida estudiantil y sin olvidar a todas las personas que de una u otra manera me apoyaron, en la consecución de mi objetivo. A mis familiares, amigos y maestros quienes formaron parte de mi vida, a nivel personal, como académica y de manera especial a nuestro asesor y tutor, quienes me guiaron e impulsaron hacia la superación constante, direccionándome hacia la excelencia de mi formación profesional.

Katherine Pillaca Girón
Luis Alberto Gonzales Saboya

AGRADECIMIENTO

A Dios, mi más profunda gratitud por otorgarme en esta preciosa vida, la capacidad de luchar por mis sueños.

A la UNSM-T, por abrir sus puertas, permitirme ingresar y formar parte de esta gran familia estudiantil. A las autoridades, mis maestros, compañeros y amigos, por haber compartido sus conocimientos, su entrega y amistad, además a nuestro asesor y tutor, el Lic. Mg. Sabino Ayala Villegas, quien supo tener la suficiente paciencia, compartiendo sus conocimientos con nosotros, al guiarnos en el trabajo investigativo. Y finalmente a la “CAJA PIURA SAC -TARAPOTO” quienes me brindaron todas las facilidades para desarrollar mi tema de investigación.

¡Gracias a Ustedes!

Katherine Pillaca Girón
Luis Alberto Gonzales Saboya

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado Dictaminador:

Cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas de nuestra Universidad, y con el propósito de obtener el título profesional de Licenciado en Administración, someto a vuestro ilustrado criterio el presente informe de tesis intitulado **“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CMAC. PIURA SAC. DE TARAPOTO EN EL 2014”** con la finalidad de sustentar y de esa manera optar dicho título.

Espero señores del jurado, sepan comprender los errores cometidos en el presente informe, reflejado por la inexperiencia en estos casos, esperando su corrección oportuna, para la aplicación de seguros lineamientos en nuestra vida profesional.

Sirva esta oportunidad para dejar constancia de mi sincero y profundo agradecimiento a mis profesores por sus enseñanzas, comprensión y consejos que de una y otra forma han contribuido a mi sólida formación tanto moral y social como profesional; también hago extensivo este reconocimiento a mis compañeros de promoción, que juntos formamos una amistad y fraternidad tan grande y su recuerdo será siempre el incentivo para nuestro correcto desenvolvimiento y recuperación profesional.

Tarapoto, Abril del 2017

.....
Katherine Pillaca Girón

Bachiller

.....
Luis Alberto Gonzales Saboya

Bachiller

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
I. PAGINAS PRELIMINARES	
A. Dedicatoria	i
B. Agradecimientos	ii
C. Presentación	iii
D. Índice general	iv
E. Índice de tablas	vi
F. Índice de gráficos	vii
G. Resumen	viii
H. Abstract	ix
II. CUERPO DEL INFORME	
CAPITULO I: INTRODUCCION	
1.1 Planteamiento del problema	01
1.2 Justificación del estudio	04
1.3 Objetivos de la investigación	05
1.4 Limitaciones de la Investigación	06
1.5 Hipótesis	06
CAPITULO II: MARCO TEORICO	
2.1. Antecedentes del estudio del problema	07
2.2. Bases teóricas	12
2.3. Definición de términos básicos	27
CAPITULO III: METODOLOGIA	
3.1 Tipo de investigación	29
3.2. Nivel de investigación	29
3.3. Población, muestra y unidad de análisis	29
3.4. Tipo de diseño de investigación	30
3.5. Métodos de investigación	30
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.7. Técnicas de procesamientos y análisis de datos	31

CAPITULO IV: RESULTADOS y DISCUSIONES	
4.1. Resultados descriptivos	32
4.2. Resultados explicativos	54
4.3. Discusión de resultados	75
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones	78
5.2. Recomendaciones	79
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	80
ANEXOS	83

INDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 01	Género del personal de CMAC PIURA SAC	32
Tabla 02	Existe un responsable de velar por el bienestar del personal de CMAC PIURA SAC	33
Tabla 03	Hay reuniones con todo el personal	34
Tabla 04	La motivación del personal es positiva	35
Tabla 05	Trabaja en equipo con sus compañeros de trabajo	36
Tabla 06	La CMAC PIURA SAC se preocupa por fomentar buenas relaciones interpersonales	36
Tabla 07	La CMAC PIURA SAC genera oportunidades de crecimiento profesional al personal	36
Tabla 08	Se reconoce y motiva el trabajo realizado por los colaboradores	37
Tabla 09	Cuenta con condiciones de seguridad e higiene para realizar su trabajo	38
Tabla 10	El trato que se da en su área de trabajo es cordial y respetuoso	38
Tabla 11	Se siente feliz haciendo su trabajo	39
Tabla 12	Conoce los procedimientos y procesos para realizar su trabajo	40
Tabla 13	Le informan de los objetivos que tiene que lograr en su área de trabajo	40
Tabla 14	Cómo calificaría su desempeño laboral en la CMAC PIURA SAC	41
Tabla 15	Posee iniciativa para resolver problemas que se presentan en su área de trabajo	42
Tabla 16	Cumplen con responsabilidad las metas mensuales que le son encomendadas	43
Tabla 17	Las capacitaciones que recibe está relacionada con las funciones que realiza	43
Tabla 18	Existe un Plan de Mejora en función de su desempeño laboral	44
Tabla 19	Tiene oportunidades de crecimiento profesional y de hacer carrera	45
Tabla 20	Su sueldo está acorde al trabajo que realiza	45
Tabla 21	Se buscan nuevas formas de brindar los servicios	46
Tabla 22	El servicio que ustedes brindan es de calidad	47
Tabla 23	Coefficiente de correlación entre variables	62

INDICE DE GRAFICOS

	Pág.
Gráfico 01 Género del personal de CMAC PIURA SAC	32
Gráfico 02 Existe un responsable, encargado de velar por el bienestar del personal de CMAC PIURA SAC	48
Gráfico 03 Hay reuniones con todo el personal	48
Gráfico 04 La motivación del personal en CMAC PIURA SAC es positiva	49
Gráfico 05 Trabaja en equipo con sus compañeros de trabajo	50
Gráfico 06 La CMAC se preocupa por fomentar buenas relaciones interpersonales	50
Gráfico 07 CMAC PIURA SAC genera oportunidades de crecimiento Profesional al personal	51
Gráfico 08 Se reconoce y motiva el trabajo de los trabajadores	52
Gráfico 09 Cuenta con condiciones de seguridad e higiene para realizar su trabajo	52
Gráfico 10 El trato que se da en su área de trabajo es cordial y respetuoso	53
Gráfico 11 Se siente feliz haciendo su trabajo	54
Gráfico 12 Conoce los procedimientos y procesos para realizar su trabajo	54
Gráfico 13 Le informa de los objetivos que tiene que lograr en su área de trabajo	55
Gráfico 14 Cómo calificaría su desempeño laboral en la CMAC PIURA	56
Gráfico 15 Posee iniciativa para resolver problemas que se presentan en su área de trabajo	56
Gráfico 16 Cumplen con responsabilidad las metas mensuales que le son encomendadas	57
Gráfico 17 Las capacitaciones que recibe está relacionada con las funciones que realiza	58
Gráfico 18 Existe un Plan de Mejora en función de su desempeño laboral	58
Gráfico 19 La CMAC tiene oportunidades de crecimiento profesional y de hacer carrera	59
Gráfico 20 Su sueldo está acorde al trabajo que realiza	60
Gráfico 21 Se buscan nuevas formas de brindar los servicios	60
Gráfico 22 El servicio de que ustedes brindan es de calidad	61

RESUMEN

El Clima Laboral es un elemento clave en una organización, puesto que refleja valores, posiciones, percepciones y creencias relacionadas al ambiente que rodea al personal en la organización. La administración es una actividad indispensable, sin duda esta rama es fundamental para lograr la eficiencia y eficacia esperadas. Se considera que el talento humano o personal laboral es el pilar de toda organización para su funcionamiento y evolución, a tal punto que podríamos decir que una organización es el fiel reflejo de sus miembros.

La presente investigación detalla un análisis de los aspectos vinculados al Clima Laboral (C.L) y al Desempeño de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC (CMAC), de Tarapoto. Este estudio tiene como fin destacar la importancia de un C.L propicio dentro de una organización a su vez del talento humano. Se ha considerado un tema de gran trascendencia dentro de la organización de estudio, puesto que busca un continuo desarrollo del ambiente en los cuales los trabajadores desempeñan sus funciones, con un solo propósito, alcanzar niveles de eficiencia y eficacia. Además, permite conocer la interacción de las relaciones personales y laborales que se dan en la CMAC Piura.

Mediante la utilización de encuestas se determinará la influencia del clima laboral en el desempeño, teniendo como resultado un coeficiente muy alto de correlación, es decir del 0,91 en relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC de Tarapoto, lo que evidencia una alta influencia entre la variable independiente con la variable dependiente. Permitiendo así un buen desempeño laboral de los trabajadores de la CMAC Piura SAC, realizando el cumplimiento de las metas, iniciativa para resolver problemas, las perspectivas de crecimiento y la calidad del servicio que brindan.

Palabras claves: Clima Organizacional - Desempeño Laboral.

ABSTRACT

The working environment is a key element in an organization, since it reflects values, positions, perceptions and beliefs related to the environment surrounding the staff in the organization. Management is an essential activity, certainly this branch is essential to achieve efficiency and effectiveness expected. It is considered that the human or talented workforce is the backbone of any organization for operation and evolution, to the point that we could say that an organization is a true reflection of its members.

This research details an analysis of aspects relating to Workclimate (C.L) and the performance of employees of the Municipal Savings and Credit Piura SAC (CMAC), Tarapoto. This study aims to highlight the importance of an enabling C.L within an organization to turn human talent. It has been considered an issue of great importance in the organization of study, since looking for a continuous development of the environment in which workers perform their duties with a single purpose, to achieve levels of efficiency and effectiveness. It also allows to know the interaction of personal and working relationships that occur in the CMAC Piura.

Using surveys the influence of the working environment on performance is determined, resulting in a very high correlation coefficient, ie 0.91 in relationship between organizational climate and job performance in the Municipal Savings and Credit Piura SAC Tarapoto, which shows a high influence between the independent variable with the dependent variable. thus allowing good job performance of workers CMAC Piura SAC, making the achievement of goals, initiative to solve problems, growth prospects and quality of service they provide.

Keywords: organizational climate - job performance.

II. CUERPO DEL INFORME

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A lo largo de la historia el hombre siempre se ha asociado por hacer cosas que sólo no sería capaz de hacer. Esto además de dar a conocer al hombre como un ser social, da pie al surgimiento de incipientes agrupaciones que han ido evolucionando hasta alcanzar el estadio complejo y sistémico que caracteriza a las organizaciones actuales.

El hombre solo tiene la capacidad para hacer cosas y alcanzar muchos objetivos, pero cuando este se asocia con otros, la capacidad de hacer cosas y alcanzar objetivos se aumenta notablemente. De allí, que exista el proverbio “en la unión esta la fuerza”, donde con mucha simplicidad se explica lo que un hombre es capaz de hacer cuando se asocia con otros. En este sentido, Chiavenato, I. (2000), señala que “las organizaciones sociales son entidades compuestas por personas para alcanzar determinados objetivos comunes”

Las organizaciones además de estar integradas por el hombre como entes sociales y que estructuran grupos, se caracterizan por tener una finalidad u objetivo común, que requieren de sistemas formales de relación y un esfuerzo conjunto. Este proceso conduce a la restricción de las acciones individuales, mediante la especificación de un núcleo ideológico, estructuras basadas en procesos, normas, procedimientos, tecnología y sistemas de gestión del recurso humano orientado hacia la generación de valores y la efectividad en el logro de la misión, en la organización. (Mompart, M. y Durán, M. 2001)

El pensamiento administrativo, dentro de una organización, emerge de la necesidad de gestionar los grupos humanos, cuya finalidad es la producción de un bien social; surge a partir de la necesidad de una acción conjunta. El grupo se identifica por la existencia de un propósito común. Parte de una idea de servicio a la colectividad. Requiere la utilización de recursos humanos,

materiales y financieros que deberán cumplir su función, con criterios de rentabilidad económica y social, Mompart, M. y Durán, M. (2001).

A nivel mundial el clima organizacional y el desempeño laboral han sido estudiadas y evaluados para el continuo mejoramiento de la calidad de vida de las organizaciones, en relación al Recurso Humano, lo cual conlleva a las empresas actuales a buscar nuevas formas de gestionar la producción y los servicios, enfocándose hacia los trabajadores y los clientes, para la búsqueda e incremento de su competitividad; es así que a nivel mundial esta problemática busca alternativas de mejora para formar un ambiente apropiado de trabajo y de esta manera fortalecer a las empresas.

Hoy en día el factor humano es considerado la clave del éxito para que las entidades alcancen eficiencia y el trabajador mantenga una mejor calidad de vida en el sitio donde transcurre generalmente 8 horas, 12 horas y hasta 14 horas diarias en algunas ocasiones, por lo cual el comportamiento organizacional se debe explicar en su naturaleza e intentar medirlo. De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que “ve como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren dentro de la cual sus empleados estén motivados a realizar sus funciones, a disminuir el ausentismo y la fluctuación de la fuerza de trabajo”. Se puede considerar que muchos empleados están aferrados a sus empleos ya que la sola idea de la inestabilidad laboral es inaceptable, pero la rotación laboral es un problema latente. (López, M. 2012).

Así, para toda empresa, es importante forjar un personal de excelencia laboral, que por su destacado desempeño tiene la oportunidad de convertirse en el más importante de los recursos que la organización tiene y que es cuidado y motivado a seguir en la entidad.

El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos (Chavenato, 2000).

Otros autores como Milkovich y Boudrem(1994), consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones. Estos cambios incluyen la necesidad de ser globales, crecer sin usar más capital y responder a las amenazas y oportunidades de la economía. Parte de estas tendencias actuales es el outsourcing que se define como la externalización de determinadas actividades, para la mejora radical de los procesos en los que internamente no se tengan especiales capacidades, es decir, cuando una organización transfiere alguna actividad, que no forma parte de sus habilidades principales, a un tercero especializado. Por habilidades principales se entienden todas aquellas funciones que forman el negocio central de la empresa.

En la actualidad, en las empresas e instituciones de élite, el clima organizacional es considerado un aspecto muy importante para alcanzar altos niveles de eficiencia y eficacia organizacional, ya que ejerce influencia directa en el desempeño laboral de los trabajadores y se refleja en los resultados organizacionales. Medir el clima organizacional brinda a las empresas indicadores que permitirá proponer planes de acción para robustecer las condiciones para el desempeño y dinámica organizacional, fuente del éxito de la empresa y de sus empleados. El clima organizacional determina “la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y su satisfacción”, Brunet, L. (1999).

Dentro del ámbito local, particularmente en las ciudades de la región San Martín el sistema financiero no bancario como lo son cajas municipales, cajas de ahorro y crédito, caja rurales, cooperativas y otros, presentan un crecimiento constante esto hace que sea más atractiva para las inversiones tanto nacionales como extranjeras las cuales no vacilan en invertir capital en nuestra Región.

Es fundamental que la CMAC PIURA de Tarapoto se preocupe por conocer qué es lo que motiva a sus empleados a dar lo mejor de sí en sus actividades laborales, analizando el clima organizacional; ya que el comportamiento de los trabajadores trae como consecuencia que se origine un ambiente que afectará tanto a los empleados como a los objetivos de la misma empresa. Es importante considerar que gran parte de la vida laboral de una persona, se desarrolla en una empresa, y es de interés interrelacionar conceptos de calidad de vida o calidad del empleo con los factores inherentes al ambiente y clima organizacional.

Un Clima Organizacional, bien desarrollado solo nos llevara al buen desempeño laboral de todos sus miembros; mientras que un Clima Organizacional, deficiente solo traerá consigo un bajo desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Piura S.A.C.

1.2. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La justificación del presente estudio se sustenta en los siguientes componentes:

1.2.1. Justificación teórica

La presente investigación se basa en las teorías de Chiavenato, Brunety Linker; lo que nos permitir tener una nueva visión del clima organizacional; promulgando ideas creativas, innovadoras y de integración que permitan forjar un desempeño laboral apropiado y faciliten el crecimiento empresarial, fomentando compromiso por su empresa.

1.2.2. Justificación metodológica

Con este método de investigación, este trabajo se justificará, puesto que intentará explicar acudiendo al uso de un método descriptivo, con enfoque cuantitativo se conseguirá responder al problema de investigación y alcanzar los objetivos del estudio, para lo cual se utilizará el método explicativo a través de análisis de documentos, entrevistas y encuestas para determinar la influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, de la Ciudad de Tarapoto.

1.2.3. Justificación práctica

La investigación se justifica, ya que está enfocada en el bienestar del talento humano; el impacto que se logrará para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, así como para sus colaboradores es de mutuo beneficio, como ya se mencionó anteriormente la presente investigación está enfocada hacia los requisitos indispensables para obtener un buen clima organizacional en todas las ramas de la organización.

1.2.4. Justificación académica

El motivo por el cual, se ejecutará esta investigación, es por la importancia que reviste en la formación profesional, permitiendo desarrollar capacidades y conocimientos adquiridos en las aulas de formación profesional y por ser la política de la Universidad Nacional de San Martín en la formación académica de sus estudiantes.

1.2.5. Justificación social

La presente investigación servirá de base para muchas empresas que están en el mismo rubro de servicio, que tomen conciencia de cómo un conjunto de variables pueden afectar de manera directa o indirecta en el desempeño laboral de los sus trabajadores; lo cual esta investigación les permitirá guiarse para mantener un buen clima laboral y por ende obtener buenos resultados referentes en el desempeño laboral y así cumplir con sus metas.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC de Tarapoto en el 2014.

1.3.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar el clima organizacional actual de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, de la Ciudad de Tarapoto en el 2014.

- Analizar el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, de la Ciudad de Tarapoto en el 2014.
- Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, de la Ciudad de Tarapoto en el 2014.

1.4. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de esta investigación se presentaron limitaciones relacionadas a:

- La escasa obtención de información en algunos datos por ser confidenciales.
- Escasa disponibilidad de tiempo debido a que nos encontrábamos estudiando.
- La carencia de antecedentes relacionados con las dos variables al tema investigado en el ámbito local.
- Escasa disponibilidad de tiempo debido a que los trabajadores se encontraban laborando.

1.5. HIPÓTESIS

H₁: El clima organizacional influye de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, de Tarapoto en el 2014.

H₀: El clima organizacional no influye de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, de Tarapoto en el 2014.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO DEL PROBLEMA

Bedoya, O. (2003), en su tesis *“La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas”*, para optar el grado de Magister en Administración: Gestión Empresarial. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Perú concluye lo siguiente:

1. El estudio de la función de los recursos humanos y del proceso de gestión de evaluación de desempeño, así como de su adecuación a los nuevos tiempos, constituyen un gran desafío que las empresas deberán afrontar decididamente en los escenarios de mercados globalizados, si desean ser competitivos y permanecer en ellos.
2. El nuevo enfoque radica en el análisis de las mejores prácticas empresariales y en la acción de revisar de RR.HH. y del proceso de gestión de la evaluación de su desempeño, especialmente en tres dimensiones: económica, social y tecnológica.
3. La nueva concepción de los recursos humanos y el establecimiento de un sistema de evaluación de su desempeño, incidirá en el desarrollo de las empresas en un entorno de alta competitividad.

Medina (2008), en el artículo *“Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa”*, publicado en la Revista de Administración Pública, concluyó que a medida que el trabajador esté motivado, satisfecho y con satisfacción, contribuirá con mayor eficiencia y eficacia al logro de los objetivos organizacionales, lo cual debiera implicar una mejora en los resultados de la empresa y en definitiva, en un aporte al incremento en el valor económico de la compañía.

De la Cruz, H. (2009), en su tesis *“La nueva gestión del potencial humano y su evaluación de desempeño en las instituciones financieras de Huamanga”*, para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Ayacucho Perú. Concluye:

1. Se ha demostrado con evidencias significativas estadísticamente que los desempeños laborales en las instituciones financieras de Huamanga definitivamente son influidos por acciones de motivación y los diferentes programas de incentivos; por ejemplo los reconocimientos individuales, la imparcialidad y transparencia en los ascensos y las promociones de los empleados y fundamentalmente los incentivos por productividad, demostrándose de esta manera la validez de la hipótesis principal.
2. Asimismo, es posible afirmar que, el dominio de destrezas y habilidades, el buen nivel de conocimientos actualizados, los comportamientos y conductas adecuadas que generan un clima organizacional para el óptimo rendimiento laboral tienen una importante y decisiva influencia de un conjunto de acciones de motivación, de estímulos, incentivos, de reconocimientos, todas estas, características de la nueva gestión de personas, con la cual se refuerza la validez de la hipótesis principal.

Samaniego, J. (2009), en el tema: *“Levantamiento de los procesos administrativos y su relación con el desempeño laboral dentro del departamento de cartera del banco nacional de fomento de la ciudad de Alausí, durante el periodo noviembre 2008 – julio 2009”*, concluyo que:

1. Después de haber realizado el estudio se ha llegado a la conclusión que la metodología utilizada por los funcionarios del departamento de cartera no cumple con los requerimientos mínimos para el desarrollo de los procesos generando atrasos.
2. El personal del departamento de cartera no cuenta con el adiestramiento necesario para llevar a cabo sus tareas diarias.
3. Los equipos tecnológicos con los cuenta el personal son caducos y necesarios ser renovados para lograr resultados más rápidos y de calidad.
4. No existe un plan de cultura y calidad de Servicio al Cliente acorde a las necesidades del personal, en el cual se dé a conocer cuáles son los objetivos metas, visión y misión de la organización.

Marroquín, S. y Pérez, L. (2011), en su trabajo de investigación previo a optar el título de psicóloga de la Universidad de San Carlos de Guatemala, *“El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King”*, concluye que:

1. En los trabajadores de los restaurantes de Burger King se permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad.
2. El clima organizacional del personal de los restaurantes es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral.
3. Los encargados supervisores juegan un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborador.
4. El desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes, es adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.
5. En los restaurantes seleccionados las tareas se realizan en condiciones apropiadas que posibilita el desempeño laboral de los trabajadores

Malisa, L. (2012), en su informe final del trabajo de titulación previo a la obtención del título de Psicóloga Industrial de la Universidad Técnica de Ambato, *“El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi”*, concluyó que:

1. El clima organizacional presente no es el más adecuado para que exista un alto desempeño laboral; el talento humano necesita mayor motivación para desenvolverse de manera idónea, ya que se lo ha dejado en segundo plano y no se le ha puesto la atención que merece, por lo cual la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi, debe fijar estrategias alternativas para desarrollar y mejorar el departamento de Recursos Humanos y su Talento.

2. El desempeño laboral presente se encuentra en una fase creciente pero no en su totalidad adecuada, ya que la empresa para su mejor desarrollo, necesita un desempeño óptimo para alcanzar los estándares que se requiere y de esta manera forjar un desempeño laboral apropiado y fructífero para el beneficio de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi y de sus trabajadores.
3. El clima organizacional y el desempeño laboral se encuentran estrechamente relacionados por esta razón si uno de estos aspectos sufre una modificación el otro también se ve afectado por esta razón la empresa debe cuidar significativamente éstos para alcanzar una adecuada calidad empresarial.

Luengo, Y. (2013), en su tesis previa a la obtención de Magister Scientiarum en Educación, mención en Gerencia de Organizaciones Educativas de la Universidad del Zulia de la República Bolivariana de Venezuela, "*Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial*" concluyó que:

1. El tipo de clima organizacional identificado en los Centros de Educación Inicial, del Municipio Mara, estado Zulia, es el autoritario, percibiéndose por parte de los docentes desconfianza desde la gerencia de la institución al controlar todas las actividades mostrando frecuentemente desinterés por la participación del personal en la toma de decisiones. Evidenciándose una alineación en la percepción del tipo de clima que se genera en estas organizaciones objeto de estudio en las que directivos y docentes no están sensibilizados por un ambiente de trabajo como factor determinante en el desempeño laboral.
2. Los factores del clima organizacional evidenciados según referencia del personal directivo que su liderazgo es apropiado, debido a que muestran ser responsables, promueven la coparticipación y la participación del personal docente en las actividades educativas, aunado a que su comunicación es muy positiva debido a que siempre proporcionan información, de forma franca para responder ante cualquier inquietud, por tanto las relaciones interpersonales se caracterizan por un buen trato donde prevalece la personalización y se resaltan las cualidades del personal.

3. Como estrategias organizacionales aplicadas por los docentes se identificaron en algunas ocasiones la actualización, la participación en equipo y la socialización de valores lo cual demuestra el bajo nivel de compromiso con su desempeño laboral al desatender su formación permanente requerida para el proceso de participación en la toma de decisiones que orienta los cambios dirigidos al desarrollo de la organización bajo un clima organizacional en el cual predominen los valores y un ambiente armónico como factor determinante del logro de los objetivos educativos.
4. Se evidenció que existe una relación alta y estadísticamente significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral del docente, puesto que a medida que se fomente un clima organizacional armonioso y consonante con las necesidades del personal, el desempeño laboral por parte de los docentes será apropiado y mejorara significativa y proporcionalmente sus habilidades técnicas, conceptuales y administrativas.

Quiñónez (2013), en su tesis previa a la obtención del título de Magíster en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Tecnológica Israel, *“El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE)”*, concluyó que:

1. El clima organizacional es una herramienta estratégica fundamental para la gestión del recurso humano y el desarrollo organizacional, que permitió determinar la existencia de inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE).
2. La elaboración de un plan de mejora de clima organizacional contribuye al desarrollo de estrategias, fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores de la PUCESE.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Teoría del Comportamiento Organizacional Según Chiavenato

El comportamiento organizacional (CO), o también denominado cultura organizativa es un campo interdisciplinar dedicado a mejorar el entendimiento y la dirección de las personas en el ámbito laboral. Está orientado tanto a la teoría como a la práctica y utiliza conceptos y técnicas de una larga serie de disciplinas como es la psicología, la sociología, la teoría general de la administración, la economía, la estadística, la tecnología de la información.

El Comportamiento Organizacional, no es un área funcional como la contabilidad, el marketing o las finanzas, sino que es una disciplina horizontal, vinculada a todas las categorías y áreas de trabajo. El entendimiento del CO se apoya en la teoría, en la investigación y en la práctica.

La teoría define los conceptos claves, proporciona un modelo conceptual que los relaciona y sienta el punto de partida de la investigación y de la aplicación práctica. La investigación actualiza y enriquece la teoría abriendo nuevas vías y líneas de conocimiento.

La práctica produce resultados positivos cuando se apoya en un modelo teórico consistente y toma en consideración las contingencias de cada caso. De este modo teórico, investigación y práctica se refuerzan mutuamente.

El CO comprende 3 niveles de análisis que van desde una perspectiva micro a una perspectiva macro:

- **Nivel individual:** consiste en la comprensión y dirección del comportamiento individual.
- **Nivel grupal:** comprensión y dirección de grupos y procesos sociales.
- **Nivel organizacional (nivel macro):** comprensión y dirección de procesos y problemas organizativos.

2.2.2. Clima Organizacional (Teoría De Litwin y Stringer)

La teoría de Litwin y Stringer, intenta explicar aspectos importantes de la conducta de individuos que trabajan en una organización utilizando conceptos como motivación y clima.

El enfoque más reciente sobre la descripción del término de clima organizacional es desde el punto de vista estructural y subjetivo, los representantes de este enfoque son Litwin y Stringer, para ellos el clima organizacional es:

- Los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada.
- El Clima Organizacional se puede definir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influyen en su comportamiento. Para que una persona pueda trabajar bien debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella y entender el ambiente donde se desenvuelve todo el personal.
- Las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo.

Según Litwin y Stringer, las dimensiones son las siguientes:

- **Estructura:** destaca las vías formales que se encuentran presentes en una organización y enfoca el sentimiento que tienen los empleados acerca de las reglas, regulaciones, procedimientos y restricciones en el grupo.
- **Responsabilidad:** se refiere al sentimiento que tiene el individuo de ser su propio jefe, tener un gran compromiso con el trabajo a realizar, tomar decisiones por sí solo y la idea de autonomía en la toma de decisiones y responsabilidades.
- **Recompensa:** es la percepción que tiene un individuo de ser recompensado por un trabajo bien hecho. En este caso la organización utiliza más el premio que el castigo.

- **Riesgo:** corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que le impone el trabajo. Se enfoca en tomar riesgos calculados para lograr los objetivos propuestos.
- **Relaciones:** indica el sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de un ambiente de trabajo grato, de buenas relaciones entre ellos y la prevalencia de grupos sociales amistosos.
- **Cooperación:** es la ayuda mutua que tienen los miembros de la empresa por parte de los gerentes y otros empleados del grupo. Destaca el apoyo mutuo de niveles superiores e inferiores.
- **Estándares:** se refiere a la importancia percibida de las metas implícitas y explícitas así como los estándares de desempeño, haciendo un buen trabajo y representando las metas tanto individuales como grupales.
- **Conflicto:** los miembros de la organización aceptan las distintas opiniones que existen e intentan solucionar los problemas tan pronto surjan, intenta explicar las opiniones que se toleran en un ambiente de trabajo y la necesidad de sacar los problemas para ser escuchados en vez de ignorarlos.
- **Identidad:** destaca el sentimiento de pertenecer a la empresa y la sensación de compartir los objetivos personales con los miembros de la organización, identificándose con metas individuales y grupales para la organización.

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas, podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc.

2.2.3. Importancia del clima organizacional en la administración de empresas

Ramírez (2012). Hablar de cultura en administración no solo implica una mayor riqueza en los estudios organizacionales al adoptar los conocimientos y metodologías de otras disciplinas como la sociología, la antropología y la psicología, ni el mero análisis positivista de variables, en la búsqueda por elevar la productividad y la calidad; la cuestión va más allá, implica reformular la serie de ideas que han regido los paradigmas organizacionales y que

resultan ser, la mayoría de las veces, homogeneizadores, universalistas y lineales.

Sin duda, al hacer el mejor uso de esa reformulación para el desarrollo organizacional, estaremos hablando no sólo de una mejora sustancial en la empresa, sino también en la sociedad.

2.2.4. Clima Laboral: El estado de ánimo de la organización

Gómez (2013). Esta es una buena manera de describirlo porque así como no podemos decretar la felicidad de las personas que nos rodean, tampoco podemos decretar o simplemente bajar “la línea” de que nuestros colaboradores (a partir de determinado momento) estén felices, motivados al logro y comprometidos con la organización, porque el Clima Laboral es producto de las percepciones y estas percepciones están matizadas por las actividades, interacciones y experiencias de cada uno de los miembros.

Si entendemos que la organización son las personas que están en ella, se nos empieza a poner interesante el tema, pues cada persona constituye un micro mundo, que forma el gran todo que es la empresa.

El Clima, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen forman un sistema interdependiente altamente dinámico que tiene un impacto directo en los resultados de la organización.

2.2.5. La percepción del clima organizacional (Teoría de Likert)

Likert (2000), señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima: variables causales llamadas también variables independientes, son las que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables se encuentran la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si las variables independientes se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables.

Las variables intermedias, reflejan el estado interno y la salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales de una empresa. Entre ellas están la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones. Las variables finales, denominadas también dependientes son las que resultan del efecto de las variables independientes y de las intermedias, por lo que reflejan los logros obtenidos por la organización, entre ellas están la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas, (Robbins Stephen).

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita:

- **Variables causales:** definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.
- **Variables Intermedias:** este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.
- **Variables finales:** estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

Características, dimensiones y diagnóstico del clima organizacional

- **Características del clima organizacional**

Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de

consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

- **Dimensiones del clima laboral**

El conocimiento del clima laboral se considera importante, ya que se basa en la influencia que éste ejerce sobre comportamiento de los trabajadores, siendo fundamental realizar un diagnóstico para diseñar los instrumentos de gestión de Recursos Humanos.

- **Diagnóstico del clima laboral**

Las dimensiones que han de considerarse como objeto de estudio son las siguientes:

- a) **Motivación:** tienes como función, identificar los valores por los cuales los trabajadores están motivados hacia las acciones y cuál es la fuerza con la que operan.
- b) **Proceso de influencia:** este proceso pretende identificar el grado de influencia que tienen los empleados en la toma de decisiones de la empresa.
- c) **Establecimiento de objetivos:** nivel de participación de los trabajadores en la definición de objetivos y aceptación de los mismos.
- d) **Información - Comunicación:** identificación de los diferentes sistemas de comunicación y operatividad de los mismos.
- e) **Proceso de control:** identificación de los sistemas de supervisión y control.

2.2.6. Tipos de clima organizacional

Son diversos los tipos de clima organizacional, todo depende del estilo de liderazgo y de las percepciones que tenga el personal de la institución. En este sentido, Lickert, citado por los teóricos Gam y Berbel (2007), “definen cuatro tipos de clima, vinculados al tipo de dirección, liderazgo y estilo de trabajo en grupo: clima de tipo autoritario explotador, autoritario paternalista, participativo consultivo, participativo del grupo”. En cuanto a la anterior clasificación, se puede expresar que, todos pueden ser utilizados por el director, pero en forma racional y oportuna, ya que ninguno es mejor que el otro.

Brunet (1987), citado por Fernández y Gutiérrez (2005), “desarrolló una tipología a los largo de un continuo que se extiende desde un clima muy autoritario hasta uno muy participativo, dando lugar a cuatro tipos básicos de clima: autoritario explotador, autoritario paternalista, participativo consultivo y participativo de grupo”. Cualquiera de los modelos o tipos de clima, puede ser utilizado por el director, ninguno es mejor que el otro, sólo depende de la astucia del director de saber utilizarlos en el momento adecuado, lo que quiere decir que, el énfasis en un modelo no implica el rechazo automático de los otros.

- **Autoritario:**

En este tipo de clima el director es impositor de normas. Para, Lickert, citado por Gan y Berbel (2007), “la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes” (p. 195). En este sentido, casi no existe el trabajo en equipo, la toma de decisiones es exclusiva del directivo, los Subordinados acatan las órdenes, pero algunas veces realizan comentarios gracias al acuerdo por no poder participar en la planificación de las actividades de la institución, ya que todo lo decide la dirección.

- **Participativo**

Es uno de los más favorables para la institución, en él se toma en consideración la opinión de los miembros del personal docente y las comunicaciones con el directivo fluyen. Para Lickert, citado por Gan y Berbel (2007), “se basa en la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se permite a los empleados tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes y existe la delegación”. En este tipo de clima, se observa un directivo capaz de confiar en los docentes ya que probablemente ha realizado determinado curso de capacitación hacia ellos, o constantemente organiza conversatorios en los que todos participan y se dan las instrucciones precisas acerca de cómo realizar las tareas.

- **Cooperativo**

Se trata de un estilo de ayuda mutua, de interacción social en equipos de trabajo.

Según, García (2002), “crear un ambiente donde los empleados se sientan útiles y necesarios; saben que esto aporta a la organización por lo que les resulta fácil aceptar y respetar su papel y lo ven como colaborador y no como jefe”. Esto se logra cuando el director actúa como entrenador que capacita a su equipo de trabajo por lo que el personal responde con gran sentido de responsabilidad. En este orden de ideas, el ambiente cooperativo, contribuye a que cada docente se sienta útil dentro de la institución, así tratan de organizarse y cada uno, bajo la gerencia del director, realiza determinada labor, pero a diferencia de los otros tipos de clima, en este el director observa el proceso educativo, pero a la vez ayuda a los docentes a cumplir con sus actividades, permitiendo además, que cada uno realice contribuciones con el otro.

Factores Que Inciden En El Clima Organizacional

Según, Martínez (2003), “el clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc.”. En este contexto, el clima organizacional depende en cierto modo, del estilo de liderazgo utilizado por el director, de las políticas y los valores existentes, estructura organizacional de la institución educativa, características de los trabajadores, entre otros.

De acuerdo con, Gotera (2005), “si el ambiente organizacional frustra la satisfacción de las necesidades de los miembros, el clima organizacional tiende a mostrarse desfavorable y negativo” (p. 25). Lo antes planteado, define que las condiciones de trabajo están supeditadas a cambios, por lo tanto, cuando el clima es favorable para el docente éste alcanza sus niveles más altos de desempeño, pero si por el contrario el directivo no muestra interés en fortalecer las relaciones laborales, y motivar al personal, el ambiente de trabajo puede mostrarse negativo, lo que genera conflictos, peleas entre el personal, entre otros escenarios.

Por su parte, Chiavenato (2001), plantea que el clima organizacional tiene “una amplia gama de características cualitativas: saludable, malsano, cálido, frío, incentivador, desmotivador, desafiante, neutro, animador, amenazador, etc.

Todo ello, va a depender del estilo de trabajo que adopte el director y de su relación con el personal docente. Así que, si el clima organizacional es sano, los docentes trabajarán con entusiasmo, pero si por el contrario es desfavorable, el ambiente se tornará turbio y desagradable, lo que conlleva a trabajar, casi exclusivamente por las compensaciones salariales.

Partiendo de estas generalidades, se exponen seguidamente los factores que inciden en el clima organizacional los cuales son liderazgo directivo, comunicación y relaciones interpersonales, los cuales a continuación serán explicados.

- **Liderazgo Directivo**

El liderazgo es el poder o influencia que puede ejercer un directivo en el personal. De allí que, Fiedler, citado por Koontz y Wehrich (2007), estableció dos estilos principales de liderazgo “uno está orientado en las tareas... el otro está orientado al establecimiento de buenas relaciones con las personas y a conseguir una posición de prominencia personal” (p. 322). En este caso, el director puede optar por un estilo o por otro, todo va a depender de la situación y de las necesidades de la institución.

- **Comunicación**

Es la transmisión de mensajes entre el directivo y los trabajadores. En este orden de ideas se puede citar a, Lussier y Achua (2005), que expresan que la comunicación es “el proceso que consiste en transmitir información y significado” (p. 174). Por lo tanto, es un proceso en el que el contenido del mensaje emitido por el director es importante que sea entendido por los docentes, por ello es necesario el adecuado feedback. De este modo, uno de los aspectos o factores básicos en cualquier ambiente de trabajo indiscutiblemente es la comunicación que sus miembros sostengan. Al respecto Chiavenato, supone que:

La comunicación es la que:

- a) Garantiza la participación de las personas de los niveles inferiores en la solución de los problemas de la institución,
- b) incentiva la franqueza y la confianza entre las personas y los grupos en las instituciones,
- c) Proporciona la información y la comprensión necesarias en la actividad de las personas,
- d) Proporciona las actividades necesarias para la motivación, cooperación y satisfacción en los cargos,
- e) Una mejor comunicación conduce a un mejor desempeño en los cargos.

- **Relaciones Interpersonales**

Son las interrelaciones que se establecen a fin de complementar información, estrechar vínculos amistosos en el trabajo, entre otros aspectos. Para, Valls (2006), quien recomienda para lograr excelentes relaciones interpersonales: “buscar un trato persona a persona, encontrar lo que se tiene en común, librarse de prejuicios, valorar la integridad de otras personas, ponerse en la piel de los demás, ante una agresión, procurar aclarar las cosas y evitar discusiones.

2.2.7. Otras teorías relacionadas de clima organizacional

Características y dimensiones del clima organizacional

Campbell, quien estima que un cuestionario de clima debe contemplar las siguientes dimensiones básicas:

- **Autonomía individual:** Que se refiere a la responsabilidad, independencia y poder de decisión de que goza el sujeto en su organización.
- **Grado de estructura del puesto:** Que apunta a la forma en que se establecen y transmiten los objetivos y métodos de trabajo al personal.
- **Recompensa:** Referido a los aspectos económicos y a las posibilidades de promoción.
- **Consideración, agradecimiento y apoyo:** Relativo a las formas en que el empleado recibe estímulos de sus superiores.

El rendimiento laboral (Dr. Horacio Krell fundador de ILVEM)

Es común que ante la disminución del rendimiento laboral no se adviertan las causas lo provocan. El *burnout* cerebro quemado es la fase crítica del estrés provocada por tareas que demandan atención intensa o prolongada, originando agotamiento físico o mental, actitudes frías y despersonalizadas, sentimientos de falta de realización y rebaja de la autoestima.

Transitamos hacia la nueva economía donde el conocimiento es el factor clave, pero su crecimiento exponencial supera a las destrezas humanas para recibirlo y procesarlo.

Al carecer de una metodología intelectual de aplicación de las tecnologías informáticas, recurrimos a la fuerza bruta, el modelo de la economía industrial, reforzando el camino al estrés. Nietzsche dijo -"lo que no te mata te fortalece"-, pero el esfuerzo excesivo es perjudicial. Enfrentar la expansión del saber sin estrategia, lleva a un estado de alerta constante que debilita y que no deja escuchar los mensajes del cuerpo pidiendo tregua, ni darse cuenta del precio que se paga sosteniendo un ritmo de trabajo agotador.

- **Una respuesta diferente:** Ante la falta de correspondencia entre la tecnología disponible y el trabajo humano, ni la medicina ni la psicología aportan soluciones para sincronizar el desfasaje del tiempo y el trabajo con la vida.

Por otra parte la gente desconoce cómo funciona su cerebro y lo deja operar en piloto automático. Sabe que a la mañana se lo lleva puesto y que lo trae a la noche, pero no cómo optimizarlo. Tiene la mejor computadora y no la sabe usar. La buena noticia es que existe la respuesta educativa.

Son cursos anti estrés que enseñan destrezas informáticas para sintonizar el cerebro con la pc, que aumentan la velocidad y comprensión en la lectura frente al ordenador, métodos de trabajo intelectual y memoria que aceleran el procesamiento, técnicas de concentración que evitan la dispersión, que facilitan expresarse con fluidez en formato oral o escrito y que generan un pensamiento creativo y estratégico.

Los métodos son la mayor riqueza del hombre y la ciencia es el perfeccionamiento del sentido común. De lo que se trata es de hacer palanca con el conocimiento y la tecnología para que la mente funcione ecológicamente con el entorno. Y como dijo Arquímedes con una palanca y un punto de apoyo se puede mover el mundo.

- **Medir el rendimiento:** Tomar conciencia de lo que nos pasa es la oportunidad para cambiar. Lo más destructivo del *burnout*, es no saber enfrentarlo. ¿Por qué no advertimos que trabajamos mal? Porque mirando hacia el costado nos conformamos. Pero actuar como los demás no es bueno cuando todos andan mal.

El antídoto es el *benchmarking metodológico*, que consiste en compararse con los mejores. Medicalizar o psicologizar este problema es hacer más de lo mismo. Lo que aportan la educación de la mente y las destrezas informáticas es productividad.

En la sociedad de la “información sin formación” los hábitos estresantes los creamos nosotros, pero luego ellos nos crean. Proponemos desarrollar el potencial: aprender a ser, aprender a aprender, aprender a hacer, aprender a convivir. Se trata de hacer del defecto una virtud, de romper con el círculo vicioso que traba el rendimiento. Saber por qué nos pasa lo que nos pasa, tiene un enorme poder sanador. Así el cerebro quemado se convierte en un cerebro creador.

2.2.8. Desempeño Laboral

La forma en que los empleados realizan sus actividades en el trabajo se le conoce como desempeño laboral.

Al desempeño laboral se lo evalúa en el momento de las revisiones de su rendimiento, a través de las cuales los empleadores toman en cuenta factores tales como las habilidades organizativas, la productividad, la capacidad de liderazgo y la gestión del tiempo para analizar a cada empleado de forma individual.

Es sugerencia realizar las revisiones correspondientes al rendimiento laboral cada año para determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado y decidir si es apto o no para ser promovido o incluso pensar en prescindir de sus servicios.

El comportamiento de los trabajadores, los resultados obtenidos en su gestión y la motivación influyen de gran manera en su desempeño laboral. Cuanto mayor es la motivación, mejor será el desempeño de los trabajadores y con ello se mejorará la productividad en la empresa.

Factores que afectan al desempeño laboral

Según WorkMeter (2012) establece que para un buen desempeño laboral es muy importante que los trabajadores conozcan claramente:

- Cuáles son sus funciones o tareas específicas dentro de la organización.
- Cuáles son los procedimientos que se deben seguir.
- Qué políticas debe respetar.
- Cuáles son los objetivos que deben cumplir.

Factores internos y externos que influyen en el desempeño laboral

Para evaluar el desempeño laboral, hay que tomar en cuenta diferentes factores internos y externos. Los que se pueden destacar son:

- **Factores internos:**
 - Cultura organizacional
 - Liderazgo de la dirección
 - Estructura organizacional
- **Factores externos:**
 - Factores personales y familiares de los empleados
 - Factores ambientales o higiénicos.

La motivación y su influencia en el desempeño laboral

La falta de motivación afecta el desempeño laboral de los trabajadores. La productividad de una empresa depende del buen rendimiento que tenga su talento humano.

Si el trabajador se encuentra bien en el aspecto personal, mayor será su productividad y rendimiento en su trabajo lo que beneficiará a la empresa. Por todo esto es importante implementar políticas claras y efectivas de motivación laboral entre los empleados.

Según WorkMeter (2012), la motivación está presente en todos los aspectos de la vida y las personas necesitan ser apreciadas y valoradas, que los esfuerzos sean reconocidos. Muchas veces las organizaciones creen que el reconocimiento monetario es lo más importante y se equivocan; existen otros puntos de vista con el cual motivar a los trabajadores. Entre los principales factores que afectan a la motivación destacarían:

- Adecuación / ambiente de trabajo
- Establecimiento de objetivos
- Reconocimiento del trabajo
- La participación del empleado
- La formación y desarrollo profesional

Técnicas sobre la motivación

Las técnicas de motivación laboral que la empresa debe tener en cuenta para fomentar la motivación de sus trabajadores son de carácter permanente o puntual.

- **Técnicas de carácter permanente:**
 - **Ubicación acertada:** ubicar a los trabajadores en los puestos correspondientes según su perfil, que ha de ser analizado de forma previa.
 - **Adecuación del trabajador a su puesto:** es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que cuando esto sucede, las posibilidades de desempeñar un buen rendimiento laboral aumentan.

- **Inducción:** esta técnica facilita la correcta incorporación de una persona a la organización. Es de sencilla aplicación ya que se basa en suministrar a cada nuevo empleado la información necesaria sobre las políticas, normas y funcionamiento, así como las expectativas sobre su desempeño en la empresa.
- **Metas:** consiste en garantizar que todo el equipo conoce las metas de la organización para un período determinado. Éstas deben estar planteadas para que constituyan oportunidades y retos, lo que las hace mucho más atractivas, consiguiendo una mayor implicación por parte de todos los niveles de la plantilla.
- **Establecimiento de objetivos:** las personas necesitan objetivos hacia los que orientar los esfuerzos. El establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos.
- **Reconocimiento:** son las acciones necesarias para poner en evidencia el buen desempeño de los trabajadores, que permitirá elevar la satisfacción personal y reafirmar la confianza en sus capacidades y habilidades.
- **Participación:** se puede promover a través de consulta de opiniones y sugerencias, asignación de responsabilidades, instrumentos y mecanismos para evaluar las tareas, actividades y todas las acciones que estimulen la iniciativa personal y la creatividad.
- **Evaluaciones periódicas y oportunas:** a través de las evaluaciones se busca conocer y mejorar el rendimiento personal de cada trabajador.
- **Técnicas puntuales**
 - **Oportunidades de formación:** permiten al personal adquirir conocimientos y mantenerse actualizados, mejorando y enriqueciendo su experiencia y el resultado de sus tareas.

- **Talleres y reuniones:** son espacios que sirven para practicar una serie de dinámicas, las cuales son diseñadas por expertos, para orientar a los trabajadores hacia el desarrollo y crecimiento personal.

2.3. Definición de términos básicos

1. **Clima organizacional:** “El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional”. (Chiavenato, I. 2000, p.86)
2. **Comunicación:** proceso de transmitir significados que van del emisor al receptor” (Hodgetts y Altman 1985, p. 324).
3. **Compensaciones:** indican que las compensaciones (sueldos, salarios, prestaciones, incentivos, beneficios) son la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Werther y Davis (2003)
4. **Conflictos.** Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. Litwin y Stinger (2001)
5. **Cultura Organizacional:** La cultura organizacional, a veces llamada atmósfera o ambiente de trabajo, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros. Keith Davis y John W. Newstrom.
6. **Desempeño laboral:** Se define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. Chiavenato (2000).

- 7. Efectividad:** Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos. Koontz y Weihrich (1998).
- 8. Eficacia:** Aquella en la que el mayor porcentaje de participantes se perciben a sí mismos como libres para utilizar la organización y sus subsistemas como instrumentos para sus propias necesidades. Cuanto mayor es el grado de instrumentalidad organizacional percibida por cada participante, más efectiva es la organización (Cummings, 1983).
- 9. Eficiencia:** En un sentido amplio, consiste en reconocer e interpretar las condiciones dentro de las cuales opera la organización y establecer lo que es correcto hacer para adecuar su actuación a las condiciones del entorno. Es la capacidad para definir las premisas de la acción administrativa en función de la situación". (Pacheco, Castañeda, Caicedo, 2004).
- 10. Motivación:** como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el desarrolla. (Chiavenato 2000)
- 11. Satisfacción laboral:** es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. Davis y Newstrom (2003).

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo al fin que se persigue.

Investigación Aplicada.- El presente trabajo busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos durante la investigación del clima organizacional y desempeño laboral en la CMAC PIURA SAC- Tarapoto.

De acuerdo a la técnica de contrastación:

Investigación Descriptiva.- El presente trabajo es una investigación descriptiva porque nos permite reconstruir el objeto del estudio y establecer contacto con la realidad a fin de conocerla y mejorar el desempeño laboral con un buen clima organizacional.

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de una investigación viene dado por el grado de profundidad y alcance que se pretende con la misma. Así tenemos que una investigación puede ser:

Descriptiva: cuando se señala como es como se manifiesta un fenómeno o evento, cuando se busca especificar las propiedades importantes para medir y evaluar aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a estudiar.

3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y UNIDAD DE ANÁLISIS

Población del estudio

La población estará constituida por todos los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC. Sede Tarapoto, que equivale a 62 trabajadores.

Muestra del estudio

La muestra se obtuvo de manera aleatoria y sistemática, para su determinación se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{Ne^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n :	Muestra	N :	62
Z :	95%(1.96)	p :	0.5
q :	0.5	e :	5%.

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 62}{62 * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 53

Aplicando el respectivo cálculo con cada fórmula se obtiene una muestra de 53 trabajadores para ser encuestados.

3.4. TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación corresponde al tipo de diseño Analítico-Explicativo, que intenta confirmar la hipótesis no experimental, a través de la relación de la variable independiente con la variable dependiente.

Es un estudio de carácter transversal que implica la recolección de datos en un solo momento



3.5. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo se usará el método inductivo por qué parte de un hecho particular para llegar a una generalidad

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se utilizara es la del Gabinete donde usaremos la denominada:

- **Técnica de campo.** Como técnica de campo se aplicará:
 - o **Encuestas:** Con su respectivo instrumento, la guía de encuesta.
- **Técnica de análisis de textos.** Comentarios de los textos documentados, a través de las citas de documentación.

3.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTOS Y ANÁLISIS DE DATOS

- **Procesamiento de datos**

Es el proceso mediante el cual los datos individuales se agrupan y estructuran con el propósito de responder a: problema de investigación, objetivos e hipótesis del estudio. Indicar el uso de la estadística correspondiente, tablas, fórmulas, gráficos, etc.

Se ha introducido el tema en los Sistemas de Recolección de Datos y se empleó de manera técnica - cuantitativa evaluando los acontecimientos que se realizaron cada período; se empleó, cuadros estadísticos comparativos y gráficos.

- **Análisis de datos**

El análisis de los datos estuvo constituido por los cuadros estadísticos con cantidades absolutas y referenciales, en relación con su análisis, los datos que se recogieron en las encuestas se trataron estadísticamente, para ello utilizamos los programas de Excel, los cuales permitieron presentar los resultados de una manera más clara y objetiva, a través de gráficos.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

A continuación se describen los datos obtenidos mediante la encuesta, con la finalidad de conocer el diagnóstico de la situación actual del Clima Organizacional y desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC con Sede en Tarapoto.

Información general:

Tabla 01: Género del personal de CMAC PIURA SAC

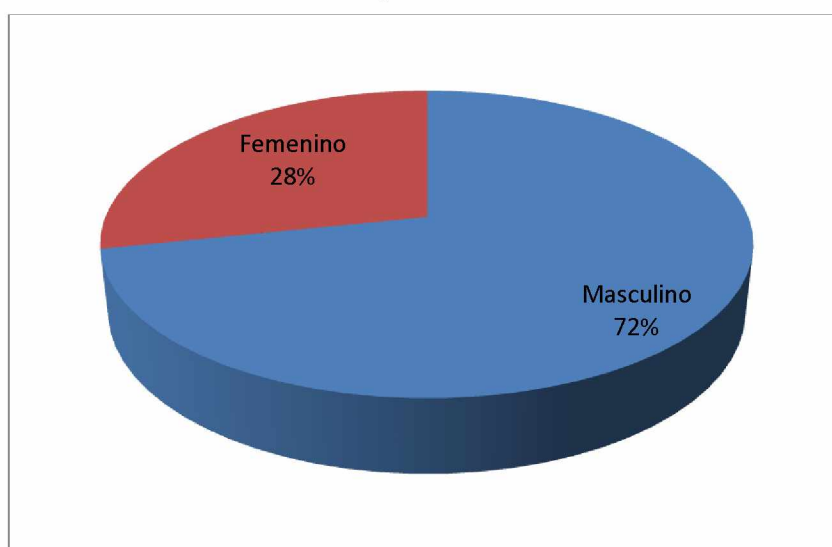
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	38	71,7
Femenino	15	28,3
TOTAL	53	100,0

Elaborado por: Los Bachilleres

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA SAC – Tarapoto.

De la muestra de 53 trabajadores de la CMAC PIURA SAC – Tarapoto, 38 de ellos son de sexo masculino, haciendo un porcentaje del 71,7%, y 15 de sexo femenino, lo que equivale al 28,3%. Asimismo, en el gráfico 01, se aprecia la distribución de la muestra con respecto al género.

Gráfico 01: Género del personal de CMAC PIURA SAC



Elaborado por: El Bachiller

Fuente: Tabla N° 01

4.1.1 Clima organizacional de la CMAC PIURA SAC - Tarapoto

Con respecto a la primera variable de estudio, se realizaron 12 preguntas a los encuestados, para diagnosticar la situación actual del clima organizacional en la CMAC PIURA SAC – Tarapoto, las mismas que a continuación se describen:

1. Existe un responsable, encargado de velar por el bienestar del personal de CMAC PIURA SAC – Tarapoto

Tabla 02: Existe un responsable de velar por el bienestar del personal de CMAC PIURA SAC

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	43	81,1
Casi siempre	10	18,9
A veces	0	0,0
Casi nunca	0	0,0
Nunca	0	0,0
TOTAL	53	100,0

Elaborado por: Los Bachilleres

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA SAC– Tarapoto

Descripción:

El 81,1% de los consultados manifiestan que en la CMAC PIURA SAC – Tarapoto, **siempre** existe un responsable de velar por el bienestar del personal que labora en esa Institución, mientras que el 18,9% indica que lo hay **casi siempre**.

2. En la CMAC PIURA SAC – Tarapoto, hay reuniones con todo el personal

Tabla 03: Hay reuniones con todo el personal

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	25	47,2
Casi siempre	14	26,4
A veces	8	15,1
Casi nunca	5	9,4
Nunca	1	1,9
TOTAL	53	100,0

Elaborado por: Los Bachilleres

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA SAC – Tarapoto.

Descripción:

Al consultar sobre las reuniones que existen entre todo el personal, el 47,2% señala que estas reuniones se realizan **siempre**, el 26,4% dice que se hacen **casi siempre**, el 15,1% **algunas veces**, el 9,4% **casi nunca** y el 1,9% dice que **nunca**.

3. La motivación del personal en CMAC PIURA SAC – Tarapoto, es positiva

Tabla 04: La motivación del personal es positiva

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	22	41,5
Casi siempre	24	45,3
A veces	5	9,4
Casi nunca	2	3,8
Nunca	0	0,0
TOTAL	53	100,0

Elaborado por: Los Bachilleres

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA SAC – Tarapoto.

Descripción:

El 41,5% expresa que la motivación al personal de la CMAC PIURA – Tarapoto, **siempre** es positiva, mientras que el 45,3% responde que lo es **casi siempre**, el 9,4% dice que lo es **algunas veces**, el 3,8% menciona que lo es **casi nunca** y ningunos manifiestan nunca.

4. Trabaja en equipo con sus compañeros de trabajo en la CMAC PIURA SAC – Tarapoto

TABLA 05: Trabaja en equipo con sus compañeros de trabajo

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	24	45,3
Casi siempre	22	41,5
A veces	4	7,5
Casi nunca	3	5,7
Nunca	0	0,0
TOTAL	53	100,0

Elaborado por: Los Bachilleres

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA SAC – Tarapoto.

Descripción:

El 45,3% dice que **siempre** trabaja con sus compañeros en equipo, el 41,5% lo hace **casi siempre**, el 7,5% lo hace **algunas veces** y el 5,7% **casi nunca**, conforme se puede apreciar en la tabla 05 del procesamiento de resultados.

5. La CMAC PIURA SAC – Tarapoto, se preocupa por fomentar buenas relaciones interpersonales

Tabla 06: La CMAC PIURA SAC se preocupa por fomentar buenas relaciones interpersonales

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	28	52,8
Casi siempre	18	34,0
A veces	7	13,2
Casi nunca	0	0,0
Nunca	0	0,0
TOTAL	53	100,0

Elaborado por: Los Bachilleres

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA SAC – Tarapoto.

Descripción:

Un gran porcentaje del 52,8% sugieren que la Institución **siempre** se preocupa por fomentar las buenas relaciones interpersonales, mientras que el 34,0% dice que lo hace **casi siempre** y el 13,2% señala que solo lo realiza **algunas veces**, las demás alternativas no han sido mencionadas.

6. La CMAC PIURA SAC genera oportunidades de crecimiento profesional al personal

Tabla 07: La CMAC PIURA SAC genera oportunidades de crecimiento profesional al personal

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	23	43,4
Casi siempre	15	28,3
A veces	10	18,9
Casi nunca	5	9,4
Nunca	0	0,0
TOTAL	53	100,0

Elaborado por: Los Bachilleres

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA SAC – Tarapoto.

Descripción:

De la muestra encuestada, el 43,4% indica que la CMAC PIURA SAC **siempre** se preocupa por generar oportunidades de crecimiento profesional al personal, mientras que el 28,3% señala que lo hace **casi siempre**, el 18,9% **algunas veces** y el 9,4% dice que **casi nunca** se preocupa.

7. Se reconoce y motiva el trabajo realizado de los colaboradores de la CMAC PIURA SAC

Tabla 08: Se reconoce y motiva el trabajo realizado por los colaboradores

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	25	47,2
Casi siempre	18	34,0
A veces	8	15,0
Casi nunca	2	3,8
Nunca	0	0,0
TOTAL	53	100,0

Elaborado por: Los Bachilleres

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA SAC – Tarapoto.

Descripción:

Al consultarles sobre si la CMAC PIURA SAC – Tarapoto, reconoce y motiva el trabajo de los colaboradores de esa Institución, el 47,2% indica que lo hace **siempre**, mientras que el 34,0% señala **casi siempre**, el 15,0% manifiesta que lo hace **algunas veces** y solo el 3,8% indica que **casi nunca**.

8. ¿Cuenta con condiciones adecuadas de seguridad e higiene para realizar su trabajo?

Tabla 09: Cuenta con condiciones de seguridad e higiene para realizar su trabajo

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	35	66,0
Casi siempre	15	28,3
A veces	3	5,7
Casi nunca	0	0,0
Nunca	0	0,0
TOTAL	53	100,0

Elaborado por: Los Bachilleres

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA SAC – Tarapoto.

Descripción:

De los entrevistados, el 66,0% menciona que **siempre** cuenta con las condiciones de seguridad e higiene para realizar su trabajo, el 28,3% dice que **casi siempre** y el 5,7% indica que cuenta con condiciones adecuadas de seguridad e higiene solo **algunas veces**.

9. ¿El trato que se da en su área de trabajo es cordial y respetuoso?

Tabla 10: El trato que se da en su área de trabajo es cordial y respetuoso

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	40	75,4
Casi siempre	10	18,9
A veces	3	5,7
Casi nunca	0	0,0
Nunca	0	0,0
TOTAL	53	100,0

Elaborado por: Los Bachilleres

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA SAC – Tarapoto.

Descripción:

El 75,4% señalan que **siempre** el trato que se da en su área de trabajo es cordial y respetuoso, el 18,9% mencionan que lo es **casi siempre** y el 5,7% indica que ocurre **algunas veces**.

10. ¿Se siente feliz haciendo su trabajo?

Tabla 11: Se siente feliz haciendo su trabajo

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	38	71,7
Casi siempre	12	22,6
A veces	3	5,7
Casi nunca	0	0,0
Nunca	0	0,0
TOTAL	53	100,0

Elaborado por: Los Bachilleres

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA SAC – Tarapoto.

Descripción:

Al ser consultados sobre si se sienten felices al hacer su trabajo, en la CAMAC PIURA SAC, el 71,7% de los trabajadores indicaron que **siempre** lo son, el 22,6% lo son **casi siempre** y el 5,7% **algunas veces**.

11. ¿Conoce los procedimientos y procesos para realizar su trabajo?

Tabla 12: Conoce los procedimientos y procesos para realizar su trabajo

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	35	66,1
Casi siempre	13	24,5
A veces	5	9,4
Casi nunca	0	0,0
Nunca	0	0,0
TOTAL	53	100,0

Elaborado por: Los Bachilleres

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA SAC – Tarapoto.

Descripción:

El 66,1% de los encuestados han respondido que **siempre** conocen los procedimientos y procesos para realizar su trabajo en la CMAC PIURA SAC, mientras que el 24,5% ha indicado que lo hace **casi siempre** y el 9,4% ha mencionado **algunas veces**.

12. ¿El jefe zonal le informa de los objetivos que tiene que lograr en su área de trabajo?

Tabla 13: Le informan de los objetivos que tiene que lograr en su área de trabajo

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	38	71,7
Casi siempre	13	24,5
A veces	2	3,8
Casi nunca	0	0,0
Nunca	0	0,0
TOTAL	53	100,0

Elaborado por: Los Bachilleres

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA SAC – Tarapoto.

Descripción:

Al ser consultados sobre la información previa que tienen de los objetivos a lograr en su trabajo, el 71,7% responde que **siempre** les informan, mientras que el 24,5% dice que **casi siempre**, y el 3,8% indican en la encuesta que **algunas veces** les informan.

4.1.2. Desempeño laboral de la CMAC PIURA SAC - Tarapoto

En cuanto al desempeño laboral de los trabajadores de la CMAC PIURA SAC - Tarapoto, se les realizó 9 preguntas, para evaluar su grado de satisfacción y productividad, las mismas que a continuación se detallan:

1. ¿Cómo calificaría su desempeño laboral en la CMAC PIURA SAC?

Tabla 14: Cómo calificaría su desempeño laboral en la CMAC PIURA SAC

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	25	47,2
Muy Bueno	20	37,7
Bueno	8	15,1
Regular	0	0,0
Malo	0	0,0
TOTAL	53	100,0

Elaborado por: Los Bachilleres

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA SAC – Tarapoto.

Descripción:

El 47,2% de los trabajadores consultados han indicado que el trabajo que realizan en la CMAC PIURA SAC es **excelente** mientras que el 37,7% califica su desempeño como **muy bueno**, y el 15,1% como **bueno**, ninguna ha mencionado una percepción de regular o malo.

2. Posee iniciativa para resolver problemas que se presentan en su área de trabajo

Tabla 15: Posee iniciativa para resolver problemas que se presentan en su área de trabajo

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	25	47,2
Casi siempre	18	34,0
A veces	8	15,0
Casi nunca	2	3,8
Nunca	0	0,0
TOTAL	53	100,0

Elaborado por: Los Bachilleres

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA SAC – Tarapoto.

Descripción:

Al tratar sobre la iniciativa que poseen los colaboradores para resolver los problemas que se presentan en su área de trabajo en la CMAC PIURA SAC, el 47,2% indica que **siempre** posee iniciativa, el 34,0% dice **casi siempre**, el 15,0% **algunas veces** y solo el 3,8% señala que **casi nunca** la tiene.

3. Cumplen con responsabilidad las metas mensuales que le son encomendadas

Tabla 16: Cumplen con responsabilidad las metas mensuales que le son encomendadas

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	15	28,3
Casi siempre	18	34,0
A veces	10	18,9
Casi nunca	8	15,0
Nunca	2	3,8
TOTAL	53	100,0

Elaborado por: Los Bachilleres

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA SAC – Tarapoto.

Descripción:

Con respecto al cumplimiento de las responsabilidades encomendadas de manera mensual, el 28,3% señala que lo cumple **siempre**, el 34,0% **casi siempre**, el 18,9% lo hace **algunas veces**, el 15,0% **casi nunca** y el 3,8% **nunca**.

4. ¿La capacitación que recibe de la CMAC PIURA SAC está relacionada con las funciones y/o actividades que realiza?

Tabla 17: Las capacitaciones que recibe está relacionada con las funciones que realiza

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	27	50,9
Casi siempre	19	35,9
A veces	7	13,2
Casi nunca	0	0,0
Nunca	0	0,0
TOTAL	53	100,0

Elaborado por: Los Bachilleres

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA SAC – Tarapoto.

Descripción:

El 50,9% de los entrevistados señalan que las capacitaciones que recibe por parte de la CMAC PIURA SAC **siempre** están relacionadas con sus funciones y/o actividades que realiza, en tanto, un 35,9% manifiesta que **casi siempre** y un 13,2% dice que solo se relacionan en **algunas veces**.

5. Existe un Plan de Mejora en función de su desempeño laboral

Tabla 18: Existe un Plan de Mejora en función de su desempeño laboral

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	25	47,2
Casi siempre	18	34,0
A veces	8	15,0
Casi nunca	2	3,8
Nunca	0	0,0
TOTAL	53	100,0

Elaborado por: Los Bachilleres

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA SAC – Tarapoto.

Descripción:

Un 47,2% menciona que en la CMAC PIURA SAC **siempre** existe un plan de mejora en función de su desempeño laboral, mientras que el 34,0% dice que existe **casi siempre**, el 15,0% **algunas veces** y el 3,8% dice que **casi nunca**.

6. ¿Considera Usted que en la CMAC PIURA tiene oportunidades de crecimiento profesional y de hacer carrera?

Tabla 19: Tiene oportunidades de crecimiento profesional y de hacer carrera

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	19	35,8
Casi siempre	24	45,3
A veces	10	18,9
Casi nunca	0	0,0
Nunca	0	0,0
TOTAL	53	100,0

Elaborado por: Los Bachilleres

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA SAC – Tarapoto.

Descripción:

Al consultarles sobre las expectativas de crecimiento y de hacer carrera en la CMAC PIURA SAC, el 35,8% de los trabajadores respondieron que **siempre** tienen oportunidades, mientras que el 45,3% dijeron que **casi siempre** y el 18,9% mencionaron que **algunas veces**.

7. ¿Cree que su sueldo está acorde al trabajo que realiza?

Tabla 20: Su sueldo está acorde al trabajo que realiza

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	30	56,6
Casi siempre	15	28,3
A veces	8	15,1
Casi nunca	0	0,0
Nunca	0	0,0
TOTAL	53	100,0

Elaborado por: Los Bachilleres

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA SAC – Tarapoto.

Descripción:

El 56,6% de los trabajadores encuestados sostienen que el sueldo **siempre** está de acorde con el trabajo que realizan, mientras que el 28,3% manifiestan **casi siempre**, y el 15,1% dicen que solo **algunas veces**.

8. ¿En su área de trabajo se buscan nuevas formas de brindar los servicios eficazmente?

Tabla 21: Se buscan nuevas formas de brindar los servicios

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	32	60,3
Casi siempre	18	34,0
A veces	3	5,7
Casi nunca	0	0,0
Nunca	0	0,0
TOTAL	53	100,0

Elaborado por: Los Bachilleres

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA SAC – Tarapoto.

Descripción:

Los trabajadores de la CMAC PIURA SAC indican en un 60,3% que **siempre** buscan nuevas formas de brindar los servicios a los usuarios, en tanto que el 34,0% lo hacen **casi siempre** y el 5,7% **algunas veces**.

9. El servicio que ustedes brindan es de calidad

Tabla 22: El servicio que ustedes brindan es de calidad

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	32	60,3
Casi siempre	18	34,0
A veces	3	5,7
Casi nunca	0	0,0
Nunca	0	0,0
TOTAL	53	100,0

Elaborado por: Los Bachilleres

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA SAC – Tarapoto.

Descripción:

El 60,3% de los trabajadores de la CMAC PIURA SAC, sostienen que **siempre** el servicio que brindan es de calidad, el 34,0% indica que lo es **casi siempre** y el 5,7% dice que solo es **algunas veces**.

4.2. RESULTADOS EXPLICATIVOS

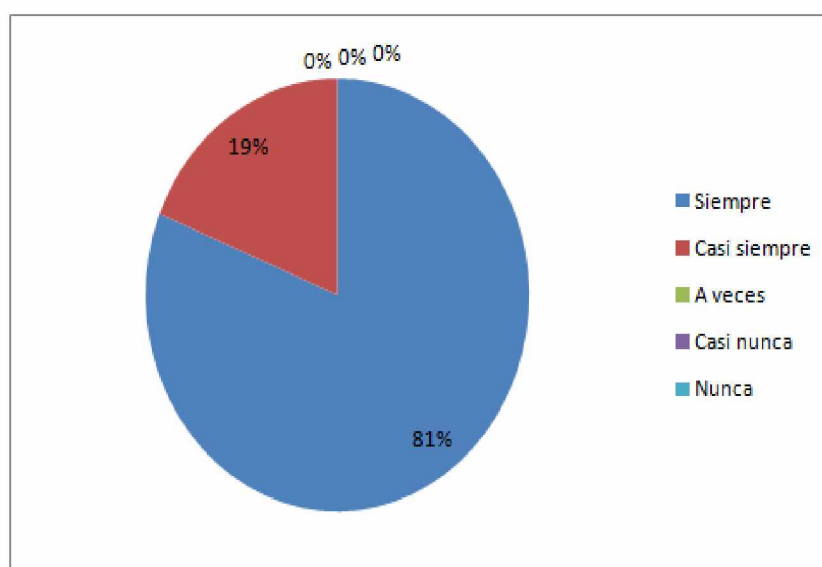
A continuación, se pasa a explicar los resultados encontrados en el trabajo de investigación, detallando cada variable de estudio:

4.1.2 Clima organizacional de la CMAC PIURA SAC - Tarapoto

Con relación al clima organizacional, se elaboraron 12 gráficos en el cual se explican los resultados encontrados.

1. Existe un responsable, encargado de velar por el bienestar del personal de CMAC PIURA SAC

Gráfico 02: Existe un responsable, encargado de velar por el bienestar del personal de CMAC PIURA SAC



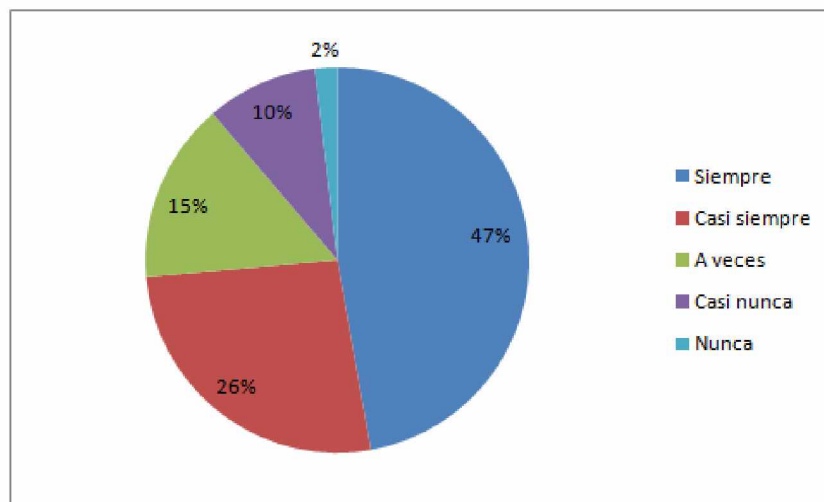
Elaborado por: El Bachiller
Fuente: Tabla N° 02

Explicación:

De los consultados, el 81,1% menciona que **siempre** hay un responsable de velar por el bienestar del personal, esta condición brinda seguridad a los trabajadores, generando un ambiente adecuado para desarrollar sus actividades.

2. En la CMAC PIURA SAC hay reuniones con todo el personal

Gráfico 03: Hay reuniones con todo el personal



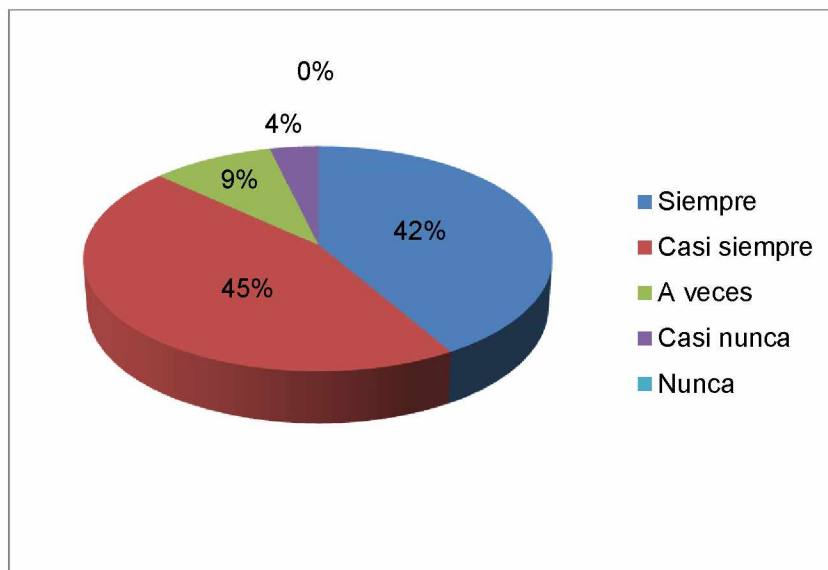
Elaborado por: El Bachiller
Fuente: Tabla N° 03

Explicación:

Conforme se aprecia en el gráfico 03, los trabajadores sostienen en un 47% que **siempre** existen reuniones con todo el personal, un 26% indica que los hay **casi siempre**, el 15% dice que **algunas veces**, el 10% menciona que **casi nunca** y el 2% manifiesta que no los hay.

3. La motivación del personal en CMAC PIURA SAC es positiva

Gráfico 04: La motivación del personal en CMAC PIURA SAC es positiva



Elaborado por: El Bachiller

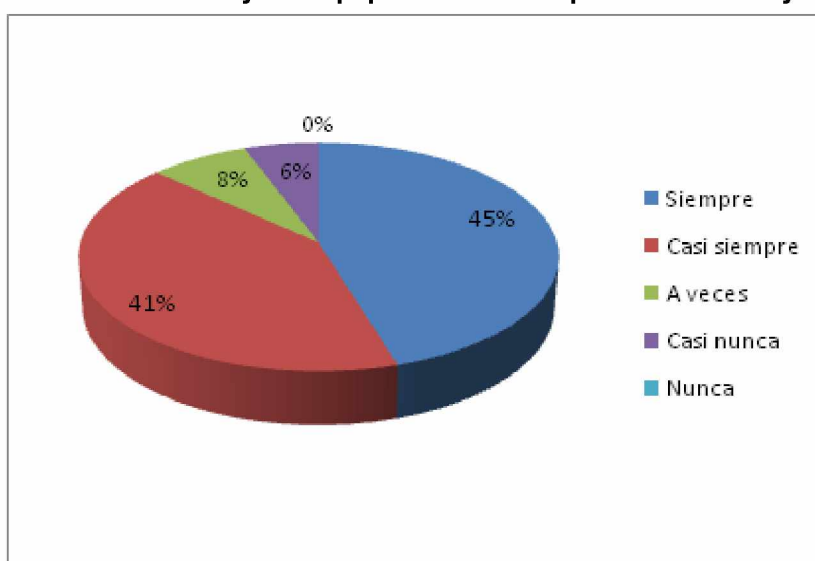
Fuente: Tabla N° 04

Explicación:

Cerca del 90% de los trabajadores indican que la motivación del personal en la CMAC PIURA SAC es **siempre** y **casi siempre** positiva, lo cual proyecta una imagen positiva en la comunidad y los clientes de la mencionada entidad financiera. Solo el 9% sostuvo que esta motivación es positiva solo **algunas veces**, y el 4% dijo que **casi nunca** lo es.

4. Trabaja en equipo con sus compañeros de trabajo

Gráfico 05: Trabaja en equipo con sus compañeros de trabajo



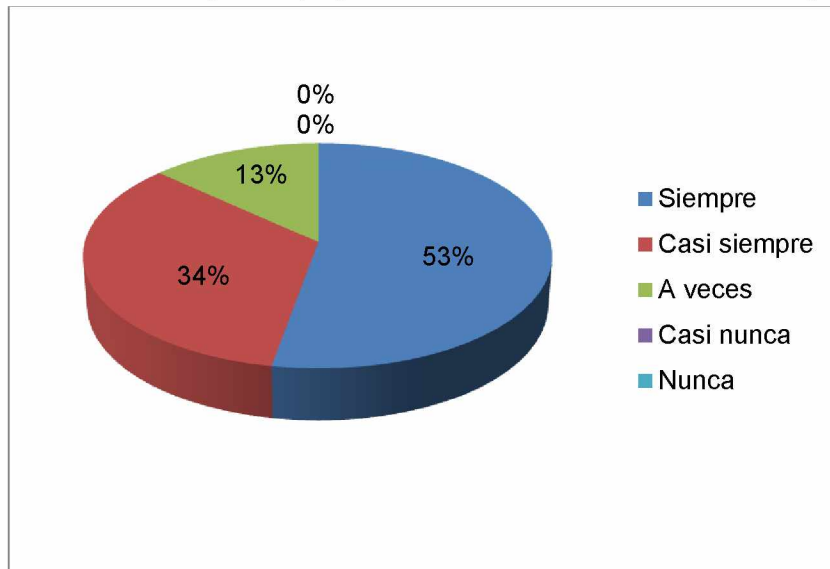
Elaborado por: El Bachiller
Fuente: Tabla N° 05

Explicación:

Como se aprecia en el gráfico 05, en un gran porcentaje, el personal de la CMAC PIURA SAC **siempre** y **casi siempre**, trabajan en equipo con sus compañeros, esta característica en el trabajo, genera un ambiente agradable para desarrollar las actividades encomendadas.

5. La CMAC PIURA SAC se preocupa por fomentar buenas relaciones interpersonales

Gráfico 06: La CMAC se preocupa por fomentar buenas relaciones interpersonales



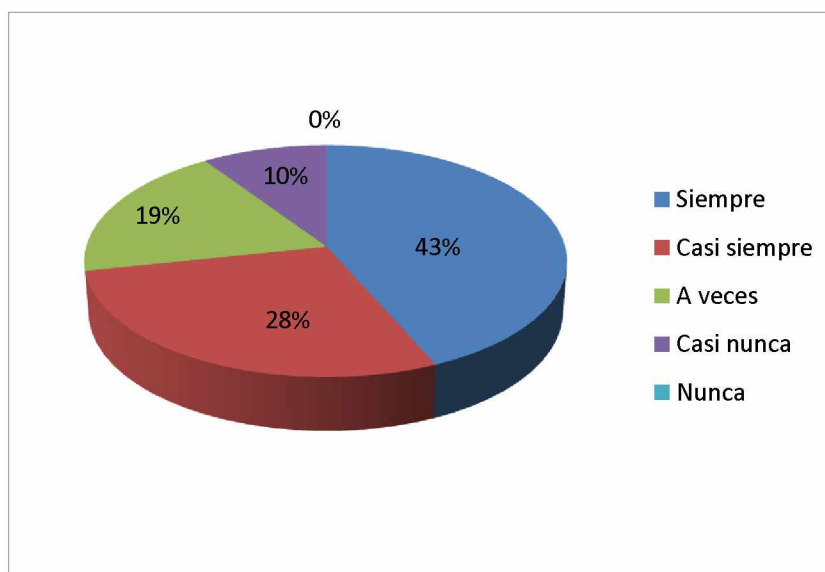
Elaborado por: El Bachiller
Fuente: Tabla N° 06

Explicación:

Cerca del 90% de los encuestados, han respondido que la CMAC PIURA SAC se preocupa **siempre** y **casi siempre** de fomentar las buenas relaciones interpersonales, coincidiendo las respuestas de esta interrogante con el enunciado anterior, evidenciando de esta manera el compañerismo que prevalece en el área de trabajo

6. CMAC PIURA SAC genera oportunidades de crecimiento profesional al personal

Gráfico 07: CMAC PIURA SAC genera oportunidades de crecimiento profesional al personal



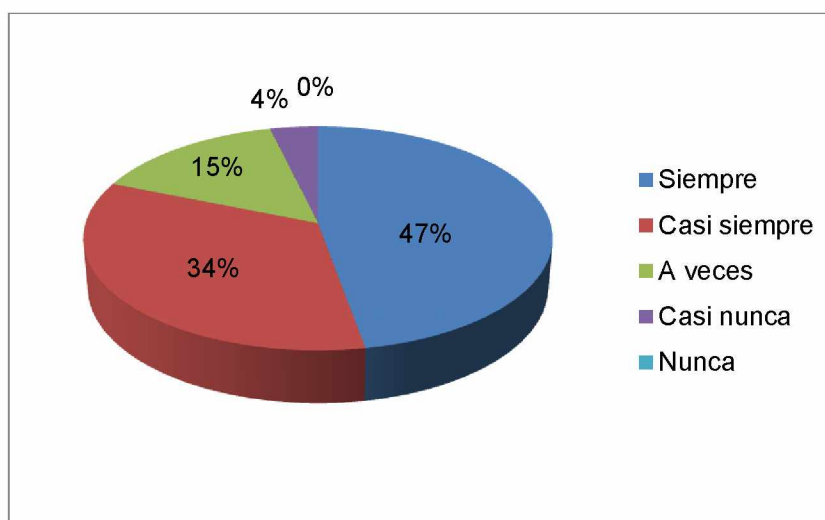
Elaborado por: El Bachiller
Fuente: Tabla N° 07

Explicación:

De acuerdo al gráfico 07, elaborado a partir de las respuestas de los trabajadores de la CMAC PIURA SAC, se puede apreciar que la mayoría de ellos consideran que la institución genera oportunidades de crecimiento para el personal, motivando la superación de cada uno de ellos.

7. Se reconoce y motiva el trabajo realizado de los trabajadores

Gráfico 08: Se reconoce y motiva el trabajo de los trabajadores



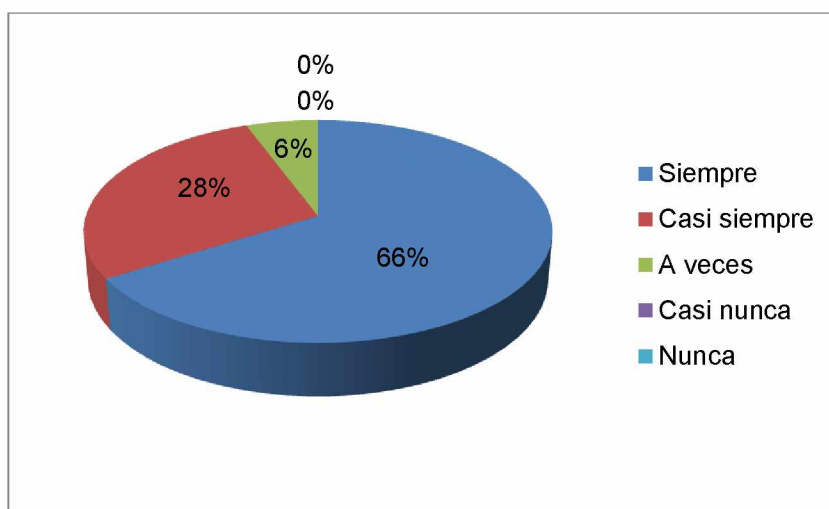
Elaborado por: El Bachiller
Fuente: Tabla N° 08

Explicación:

De acuerdo a los resultados obtenidos, cerca del 50% de los consultados mencionaron que en la CMAC PIURA SAC **siempre** reconoce y motiva el trabajo realizado por el personal, asimismo, el 34% indica que la entidad lo hace **casi siempre**, siendo esta condición, un indicador muy importante para medir la percepción que tienen los trabajadores con respecto a motivación y el reconocimiento a su trabajo.

8. ¿Cuenta con condiciones adecuadas de seguridad e higiene para realizar su trabajo?

Gráfico 09: Cuenta con condiciones de seguridad e higiene para realizar su trabajo



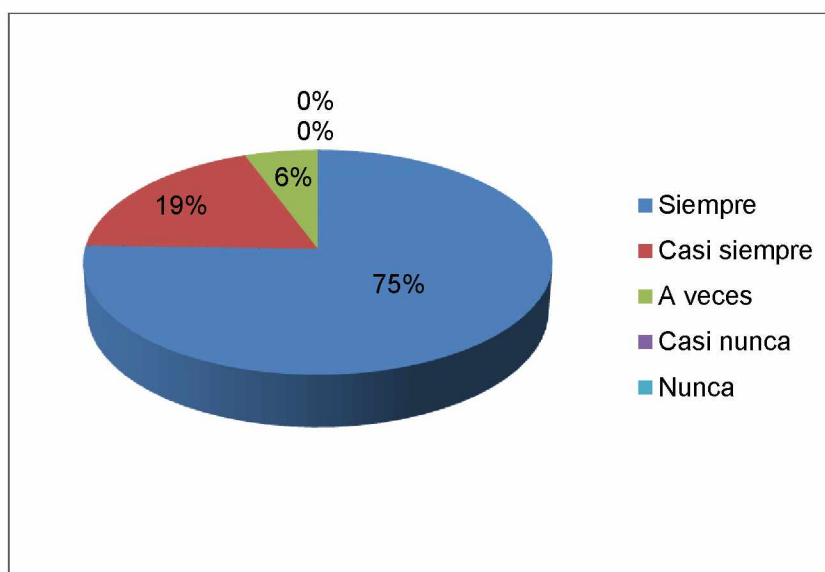
Elaborado por: El Bachiller
Fuente: Tabla N° 09

Explicación:

Un rotundo 66% de los trabajadores indican que **siempre** cuentan con medidas de seguridad e higiene para realizar su trabajo, generando un ambiente adecuado para el desarrollo de sus actividades.

9. ¿El trato que se da en su área de trabajo es cordial y respetuoso?

Grafico 10: El trato que se da en su área de trabajo es cordial y respetuoso



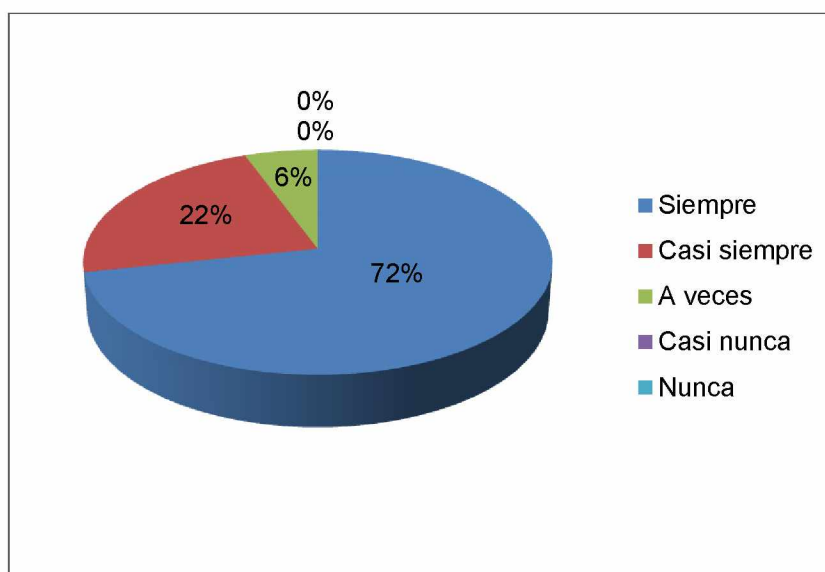
Elaborado por: El Bachiller
Fuente: Tabla N° 10

Explicación:

El 75% de los encuestados al ser abordados con esta pregunta contestaron que en su área de trabajo el trato **siempre** es cordial y respetuoso, similar respuesta tuvieron el 19% de los empleados al mencionar que lo es **casi siempre** y el 6% que dijo que lo es **algunas veces**.

10. ¿Se siente feliz haciendo su trabajo?

Gráfico 11: Se siente feliz haciendo su trabajo



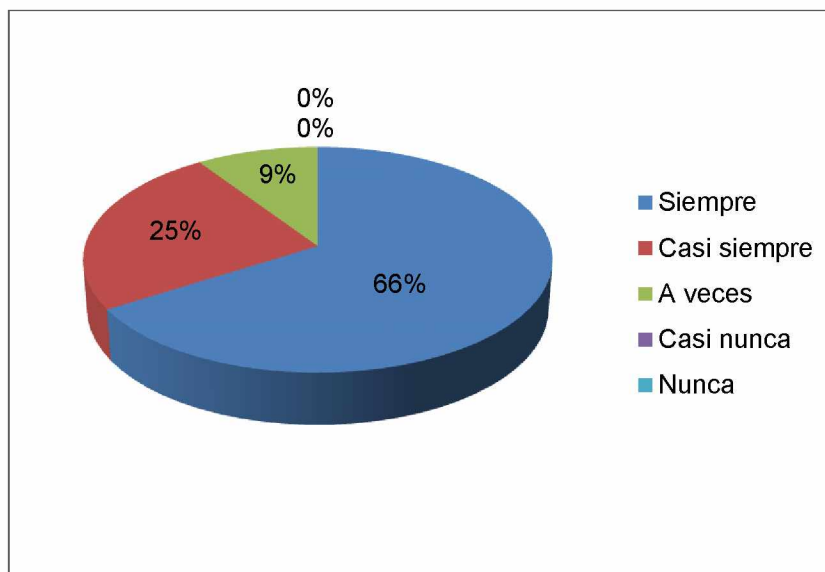
Elaborado por: El Bachiller
Fuente: Tabla N° 11

Explicación:

La percepción de felicidad que un trabajador manifiesta es un indicador muy importante para evaluar el grado de satisfacción que este tiene en el desenvolvimiento de sus actividades, en ese sentido, el 72% de los encuestados manifestaron que **siempre** se sienten felices haciendo su trabajo, un 22% indico que lo hace **casi siempre**, y el 6% **algunas veces**.

11. ¿Conoce los procedimientos y procesos para realizar su trabajo?

Gráfico 12: Conoce los procedimientos y procesos para realizar su trabajo



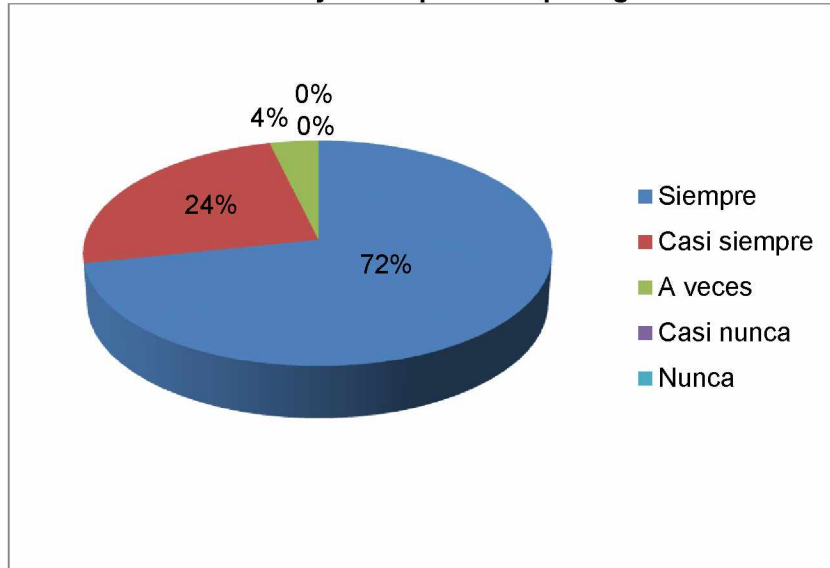
Elaborado por: El Bachiller
Fuente: Tabla N° 12

Explicación:

El 66% de los trabajadores **siempre** conocen los procedimientos y los procesos para realizar su trabajo, el 25% **casi siempre** y el 9% **algunas veces**; esto evidencia que en la CMAC PIURA SAC se desarrolla una buena estrategia de comunicación entre los directivos y los trabajadores, dándoles a conocer el procedimiento correcto para realizar sus actividades.

12. ¿El jefe zonal le informa de los objetivos que tiene que lograr en su área de trabajo?

Gráfico 13: Le informa de los objetivos que tiene que lograr en su área de trabajo



Elaborado por: El Bachiller
Fuente: Tabla N° 13

Explicación:

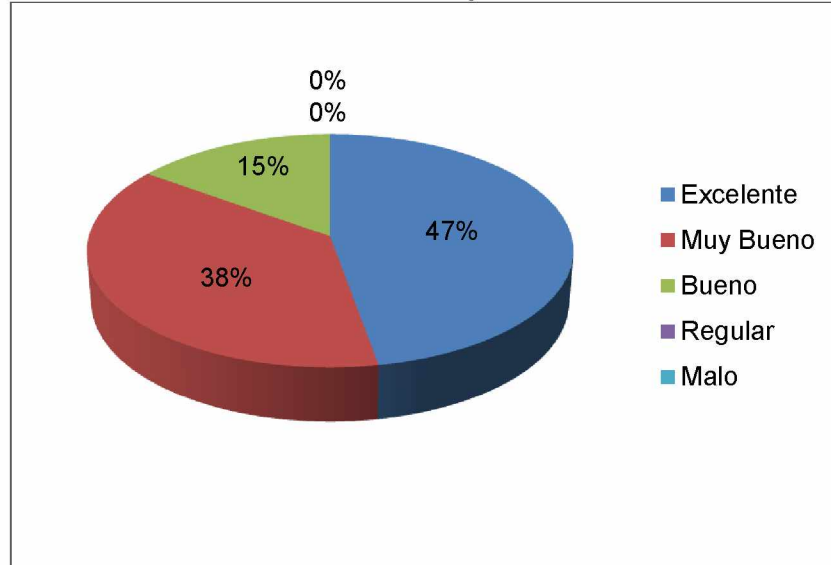
Paralelo a los procedimientos, es importante conocer los objetivos que la institución se ha trazado, eso lo entienden muy bien en la CMAC PIURA SAC, ya que el 72% de los trabajadores han contestado que **siempre** les informan de los objetivos que tiene que lograr, un 24% ha dicho que lo hacen **casi siempre** y el 4% **algunas veces**.

4.2.2. Desempeño laboral de la CMAC PIURA SAC - Tarapoto

En cuanto al desempeño laboral de los trabajadores de la CMAC PIURA SAC, en los siguientes gráficos se explican de manera detallada los resultados encontrados:

1. ¿Cómo calificaría su desempeño laboral en la CMAC PIURA SAC?

Gráfico 14: Cómo calificaría su desempeño laboral en la CMAC PIURA



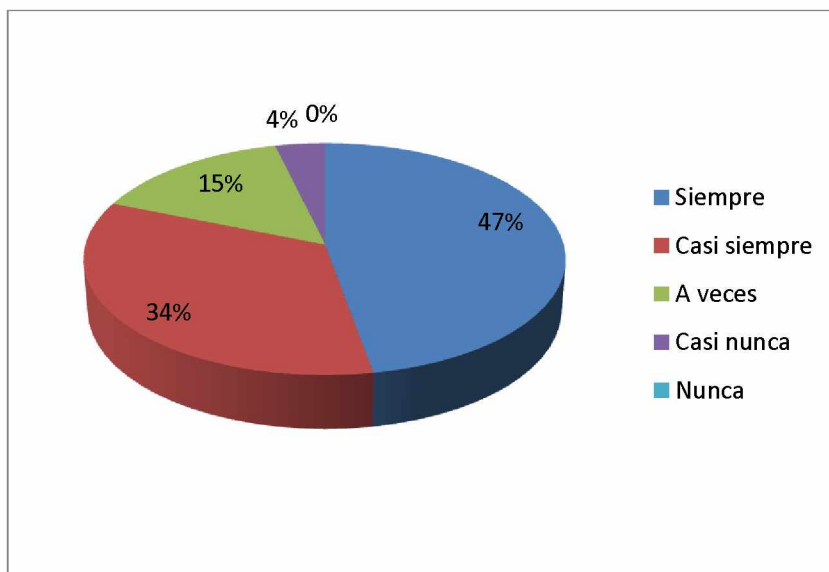
Elaborado por: El Bachiller
Fuente: Tabla N° 14

Explicación:

El 85% de los encuestados considera que su desempeño laboral en a CMAC PIURA SAC es **excelente a muy bueno**, y el 15% mencionada que es **bueno**, como se aprecia en el gráfico 14.

2. Posee iniciativa para resolver problemas que se presentan en su área de trabajo

Gráfico 15: Posee iniciativa para resolver problemas que se presentan en su área de trabajo



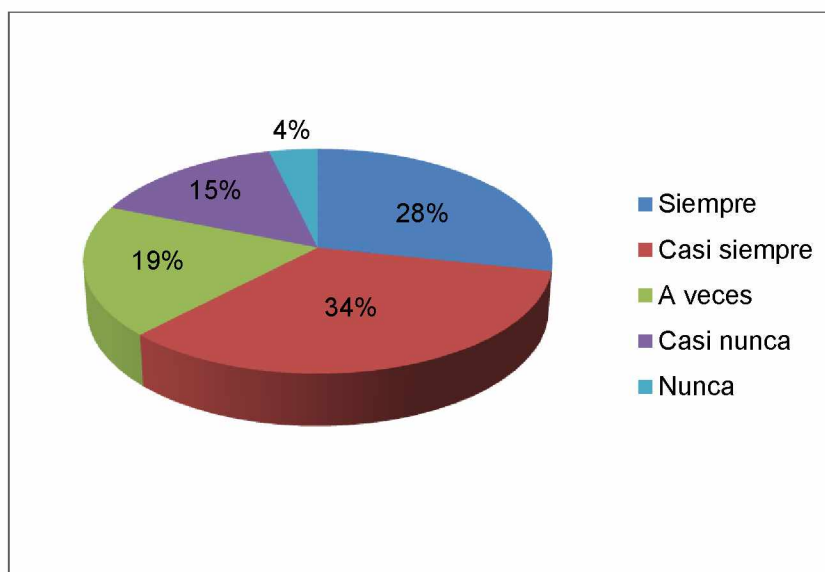
Elaborado por: El Bachiller
Fuente: Tabla N° 15

Explicación:

Al consultar a los trabajadores sobre si posee iniciativas para resolver los problemas que se presentan en su área de trabajo, el 47% sostiene que **siempre** las tiene, el 34% indica que **casi siempre** las posee, el 15% **algunas veces** y el 4% **casi nunca**.

3. Cumplen con responsabilidad las metas mensuales que le son encomendadas

Gráfico 16: Cumplen con responsabilidad las metas mensuales que le son encomendadas



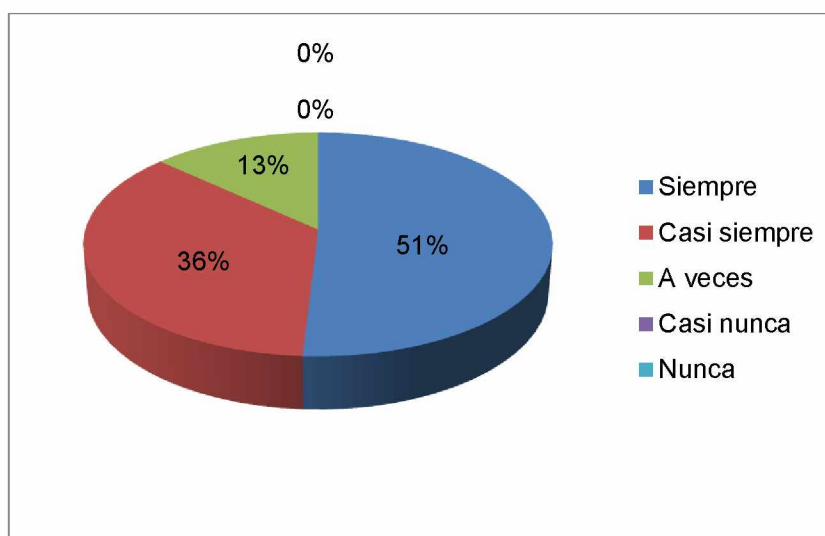
Elaborado por: El Bachiller
Fuente: Tabla N° 16

Explicación:

Las metas, son los objetivos a los cuales los trabajadores deben alcanzar al final de cada mes, y con respecto a ello, el 28% dice que **siempre** cumple con las metas mensuales, el 34% lo hace **casi siempre**, el 19% **algunas veces**, el 15% **casi nunca** y el 4% **nunca**.

4. ¿La capacitación que recibe de la CMAC Piura está relacionada con las funciones y/o actividades que realiza?

Grafico 17: Las capacitaciones que recibe está relacionada con las funciones que realiza



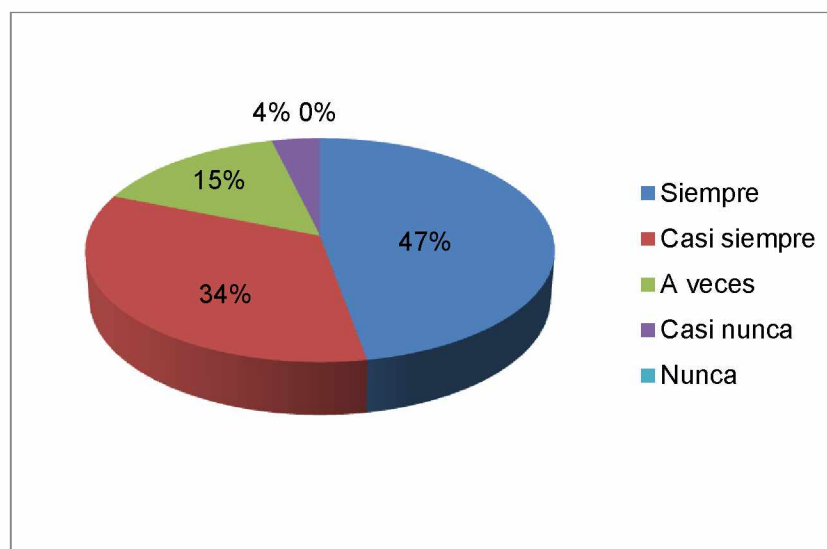
Elaborado por: El Bachiller
Fuente: Tabla N° 17

Explicación:

Con respecto a la capacitación que los trabajadores reciben en la CMAC PIURA SAC, el 51% de ellos señalan que **siempre** están relacionadas con las funciones y/o actividades que realizan, el 36% dice que lo es **casi siempre** y el 13% menciona que solo **algunas veces**, esto refleja el grado de especialización que poseen los trabajadores, ya que el entrenamiento que reciben está íntimamente ligado con su quehacer diario.

5. Existe un Plan de Mejora en función de su desempeño laboral

Grafico 18: Existe un Plan de Mejora en función de su desempeño laboral



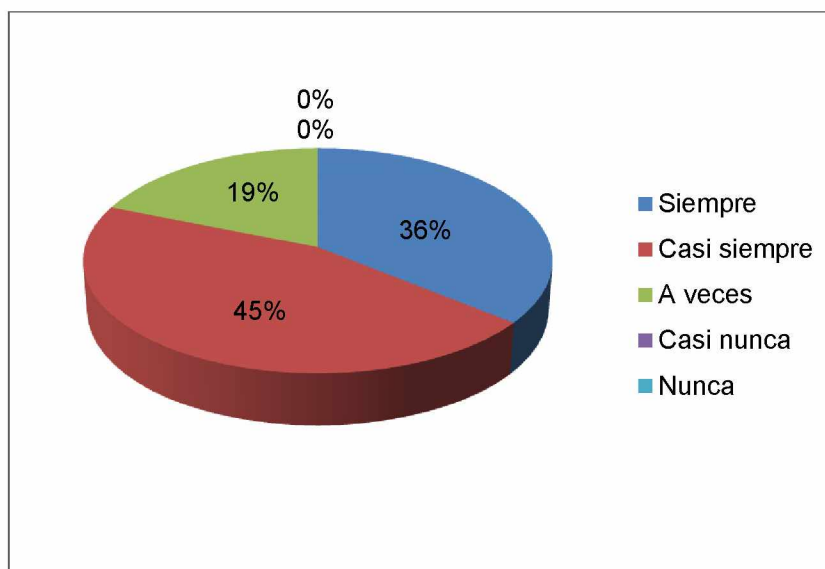
Elaborado por: El Bachilleres
Fuente: Tabla N° 18

Explicación:

Más del 80% de los trabajadores indican que **siempre** y **casi siempre** existe un plan de mejora en función a su desempeño laboral, ayudándolos a alcanzar los objetivos propuestos.

6. ¿Considera Usted que en la CMAC tiene oportunidades de crecimiento profesional y de hacer carrera?

Gráfico 19: La CMAC tiene oportunidades de crecimiento profesional y de hacer carrera



Elaborado por: El Bachilleres

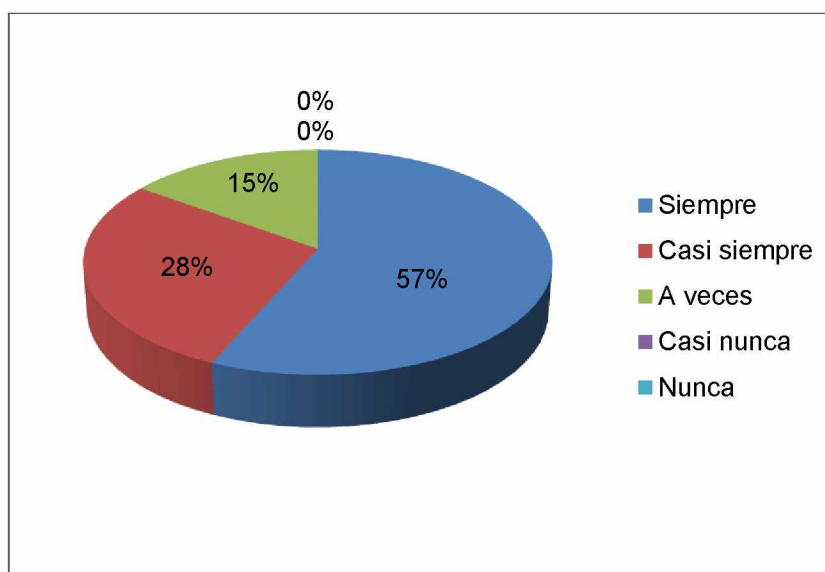
Fuente: Tabla N° 19

Explicación:

Un gran porcentaje de los trabajadores mira con optimismo la superación personal en la CMAC PIURA SAC, entiendo que la entidad les brinda oportunidades de crecimiento profesional y de hacer carrera, esta condición es motivante para los empleados, ya que sus esfuerzos son recompensados.

7. ¿Cree que su sueldo está acorde al trabajo que realiza?

Grafico 20: Su sueldo está acorde al trabajo que realiza



Elaborado por: El Bachiller

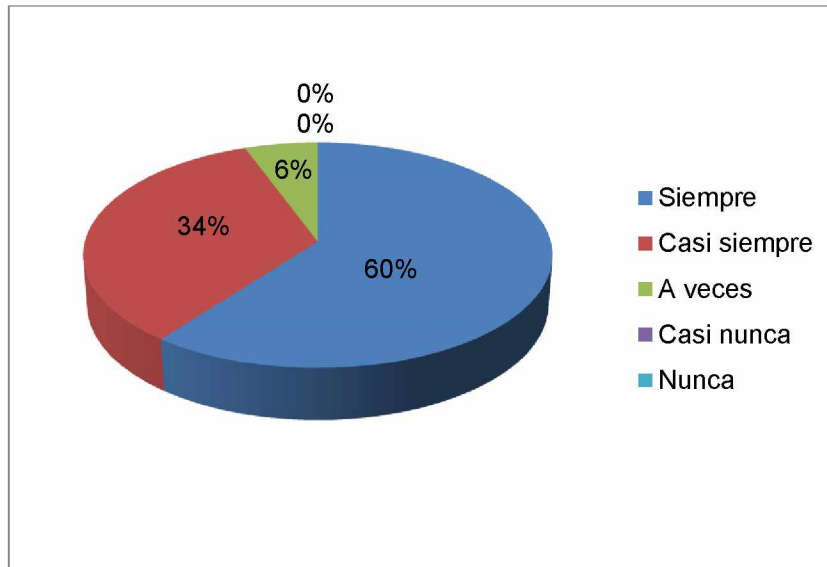
Fuente: Tabla N° 20

Explicación:

El sueldo para un empleado es la forma en la cual se retribuye su trabajo, por ello es importante que éste sea de acorde con la actividad que realiza, en la CMAC PIURA SAC, el 85% de los trabajadores cree que el sueldo **siempre** y **casi siempre** está acorde con el trabajo que realiza.

8. ¿En su área de trabajo se buscan nuevas formas de brindar los servicios eficazmente?

Grafico 21: Se buscan nuevas formas de brindar los servicios



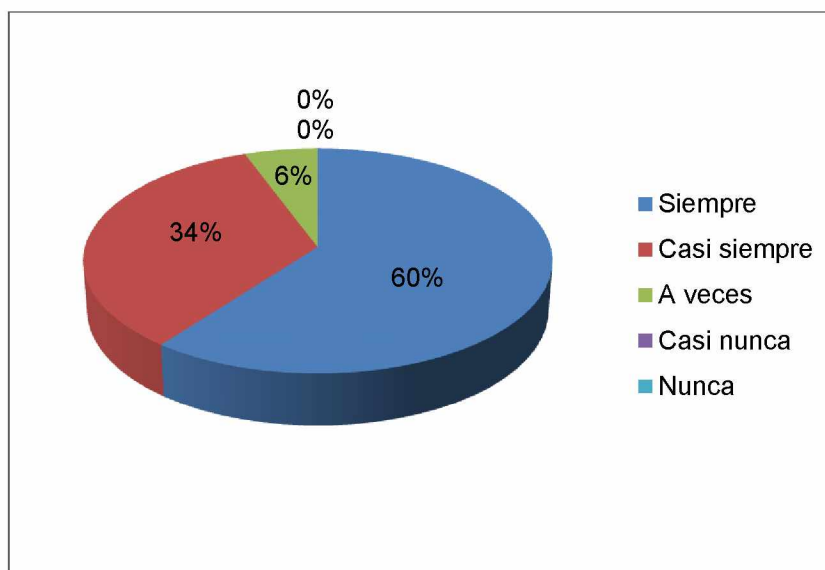
Elaborado por: El Bachiller
Fuente: Tabla N° 21

Explicación:

Los trabajadores de la CMAC PIURA SAC al ser abordados de esta pregunta indicaron en su mayoría que siempre están buscando nuevas formas de brindar los servicios de la institución más eficazmente, entiendo que el usuario es el fin principal de la empresa.

9. El servicio de que ustedes brindan es de calidad

Grafico 22: El servicio de que ustedes brindan es de calidad



Elaborado por: El Bachiller
Fuente: Tabla N° 22

Explicación:

Un gran número de trabajadores creen que el servicio que brindar a los clientes y usuarios de la CMAC PIURA SAC **siempre** y **casi siempre** es de calidad, siendo reafirmado esta aseveración con los comentarios que los usuarios hacen de su trabajo.

4.3. RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA CMAC PIURA SAC

En el cuadro N° 23 se aprecia el coeficiente de correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC de Tarapoto.

Tabla N° 23: Coeficiente de correlación entre variables

VARIABLE INDEPENDIENTE CLIMA ORGANIZACIONAL CMAC PIURA SAC N° PREGUNTAS DE CLIMA ORGANIZACIONAL (CO)		VARIABLE DEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL CMAC PIURA SAC N° PREGUNTAS DE DESEMPEÑO LABORAL (DL)										
		VARIABLES	1 DL	2 DL	3 DL	4 DL	5 DL	6 DL	7 DL	8 DL	9 DL	PROM
		1 CO	0.83	0.87	0.57	0.88	0.87	0.61	0.94	0.95	0.95	0.83
2 CO	0.95	0.98	0.80	0.97	0.98	0.81	0.99	0.98	0.98	0.94		
3 CO	0.96	0.95	0.93	0.95	0.95	0.96	0.87	0.91	0.91	0.93		
4 CO	0.97	0.97	0.91	0.97	0.97	0.93	0.91	0.95	0.95	0.95		
5 CO	0.99	1.00	0.83	1.00	1.00	0.89	0.99	0.99	0.99	0.96		
6 CO	0.96	0.98	0.87	0.97	0.98	0.86	0.97	0.94	0.94	0.94		
7 CO	0.99	1.00	0.88	1.00	1.00	0.91	0.98	0.97	0.97	0.97		
8 CO	0.93	0.95	0.71	0.96	0.95	0.76	0.98	0.99	0.99	0.91		
9 CO	0.85	0.89	0.59	0.90	0.89	0.63	0.96	0.95	0.95	0.84		
10 CO	0.88	0.92	0.63	0.92	0.92	0.68	0.97	0.97	0.97	0.87		
11 CO	0.91	0.94	0.68	0.95	0.94	0.73	0.99	0.98	0.98	0.90		
12 CO	0.89	0.92	0.65	0.93	0.92	0.70	0.97	0.98	0.98	0.88		
PROM	0.93	0.95	0.75	0.95	0.95	0.79	0.96	0.96	0.96	0.91		

Elaborado por: Los Bachilleres

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la CMAC PIURA SAC – Tarapoto.

En el mismo se muestra la variable independiente del clima organizacional con 12 preguntas y la variable dependiente del desempeño laboral con 9 preguntas, interrelacionando entre sí con un coeficiente de correlación en general de 0,91, lo que nos indica una alta influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente.

Es decir, que el clima organizacional, a través de las distintas preguntas efectuadas, tiene una alta influencia en el desenvolvimiento laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC de Tarapoto.

4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Entendiéndose el clima organizacional como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influyen en su comportamiento (Litwin y Stringer 1968), el que se vive en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, de la Ciudad de Tarapoto en el 2014, es de tipo participativo y cooperativo (Brunet, 1987), ya que los colaboradores de esta institución manifiestan en cerca del 90% que trabajan en equipo con sus compañeros y que se reconoce y motiva el trabajo realizado, conociendo además con lo propuesto por Campbell en las características y dimensiones del clima organizacional, cuando habla de recompensa y consideración, agradecimiento y apoyo.

Asimismo, más del 90% de los trabajadores consultados han manifestado que conocen los procedimientos y los procesos a realizar y que les informan sobre los objetivos a alcanzar, favoreciendo esta condición a tener un mejor desempeño laboral, según lo indica WorkMeter (2012), *“para un buen desempeño laboral es muy importante que los trabajadores conozcan claramente: cuáles son sus funciones o tareas específicas dentro de la organización, cuáles son los procedimientos que se deben seguir, qué políticas debe respetar y cuáles son los objetivos que deben cumplir”*.

Con respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, de la Ciudad de Tarapoto en el 2014, el análisis de los resultados nos indican que los colaboradores se sienten felices al hacer su trabajo, además de que están buscando nuevas estrategias para hacer su trabajo de mayor calidad, esta motivación que genera un clima adecuado de trabajo, coincide con la definición de Chiavenato (2000), *“Se define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización”*

En cuanto a la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, de la Ciudad de Tarapoto en el 2014, su pudo determinar una alta correlación entre ambas variables, similar resultado encontrado por Malisa, L. (2012) en su

trabajo *“El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi”*, al encontrar que el clima organizacional y el desempeño laboral se encuentran estrechamente relacionados por esta razón si uno de estos aspectos sufre una modificación el otro también se ve afectado por esta razón la empresa debe cuidar significativamente éstos para alcanzar una adecuada calidad empresarial.

También, esta influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral, genera un ambiente favorable para el cumplimiento de los objetivos, ya que *“el clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc.”*. Martínez (2003).

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC con sede en Tarapoto, existe un adecuado clima organizacional, fundamentado en la comunicación, compañerismo, oportunidades, respeto y planteamiento claro de los objetivos entre los directivos y los trabajadores.
2. El desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC con sede en Tarapoto, sustentado en el cumplimiento de las metas, iniciativa para resolver problemas, las perspectivas de crecimiento y la calidad del servicio, es positivo.
3. La relación entre el clima organización y el desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC de Tarapoto, tiene un coeficiente de correlación muy alto, es decir del 0,91, lo que evidencia una alta influencia entre la variable independiente con la variable dependiente.
4. Como conclusión general podemos afirmar que el clima organizacional incide de manera positiva sobre el desempeño laboral en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC con sede en Tarapoto.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que se sigan realizando más trabajos de investigación sobre la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral, para evaluar el grado de satisfacción de los trabajadores en las distintas empresas de la Región, así como el clima que se practica en las mismas, ya que en la actualidad esta técnica se convierte en una disciplina vanguardista.
2. La gerencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC con sede en Tarapoto, debe de seguir fortaleciendo el adecuado clima organizacional con eventos de integración como son la capacitación y recreación, lo que traería más identificación y productividad laboral en la institución financiera.
3. Mantener el buen desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC con sede en Tarapoto, estableciendo políticas estratégicas de aspecto laboral, como es el buen trato, y motivación económicas al buen desempeño de sus colaboradores.
4. Se recomienda a la gerencia de la Caja Piura de Ahorro y Crédito Piura SAC, implementar cursos de capacitación hacia sus trabajadores para el fortalecimiento de las capacidades y destrezas el mejor desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Libros:

- BRUNET, Luc (1999) El clima de trabajo en las organizaciones. Definición. Diagnóstico y consecuencias. Tercera reimpresión. Ed. Trillas. México.
- Brunet, Jean Lous. "El Clima de Trabajo en las Organizaciones". México: 2005. Editorial Trillas. 750 Págs.
- Brunet, Jean Lous. "Comportamiento Humano en las Organizaciones". México: 1999. Editorial Trillas.450 Págs.
- Cummings, 1983, p. 123
- CHIAVENATO, Idalberto (2000) Administración de Recursos Humanos. Quinta edición. Ed. McGraw-Hill Interamericana. Santa Fe de Bogotá. Colombia
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las organizaciones. México. Mc Graw Hill.
- Davis, Keith; Newstrom, John (1993). Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional. McGraw Hill. México.
- French, W.L. La administración de personal, desarrollo de recursos humanos. Ed. Noriega Limusa, México. 1991. 2ª. Ed. 3ª. Reimp.
- Fuentes Navarro Silvia (2012). "Satisfacción laboral y su influencia en la productividad" (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango"
- Grados, J. et. al. Calificación de méritos, evaluación de la conducta laboral Ed. Trillas. México, 3ª. Ed. 1990.
- GÓMEZ, M. (2013). "Percepción del Clima en un grupo de Trabajadores del Hospital Larco Herrera". REVISTA PERUANA DE PSICOLOGÍA, 10 - 12 .
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, Pilar (1991). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill. Colombia.
- Hodgetts, R. &Altman, S. (1990) Comportamiento en las organizaciones. Editorial interamericana. Mexico
- LIKERT. (2000). La Percepción Del Clima Organizacional. New Zelanda: Kiyosaki.
- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). Motivation and organizationalclimate. Boston: Harvard Business SchoolPress.LuengoYubisay (2013), "Clima

organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial”.

- Kerlinger, F (1988). Investigación del Comportamiento. Mc Graw Hill. Mexico.
- Koontz, Harold y WEIHRICH, Heinz (1998) Administración. Una perspectiva global. 11ª. Edición. Ed. McGraw Hill Interamericana. México, D.F.
- Koontz, H., y Wehrich, H. (2007). Elementos de Administración, Un enfoque Internacional. 7a Ed. Mexico: Editorial Mc Graw Hill.
- Newstrom, J. (2007). Dirección: Gestión para lograr Resultados. 9a Edición. Mexico: Mc Graw Hill Interamericana.
- Malisa López L. (2012), El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi”.
- Marroquín P. Stefani y Pérez Gutiérrez L. (2011), “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King.
- Maslow, A. (1991) Motivación y personalidad. España: Díaz de Santos, S.A. McGraw-Hill Interamericana Editores, S. A. de C. V. 5ª. Edición.
- Medina (2008), “Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa”, publicado en la Revista de Administración Publica
- (Milkovich y Boudrem 1994),
- MOMPART GARCÍA, María y DURÁN ESCRIBANO, Marta (2001) Administración y gestión. 1ª ed. Ed. Difusión Avances de Enfermería (DAE, S.L.) Madrid. España.
- PUCESE. (20 de 10 de 2013). Obtenido de <http://www.pucese.edu.ec/index.php/features/mision-y-vision>
- Quiñónez Ku (2013), “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la pontificia universidad católica del ecuador sede esmeraldas (PUCESE)”.
- RAMÍREZ, C. (2012). CLIMA ORGANIZACIONAL. GESTIÓN, 10 -13.
- Samayoa (2004), “Satisfacción laboral en receptores pagadores de agencias bancarias de capital mixto de la Ciudad de Guatemala.
- Werther W. Jr., Herth Davis. Administración de Personal y Recursos Humanos Arizona StateUniversity. Ed. Ing. Agustín Contin. España. 1982.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). Administración de Recursos Humanos. México: McGraw-Hill

2. Tesis y artículos

- **Bedoya Sánchez Enrique Osvaldo (2003)** “La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas”. Tesis para optar el grado de Magister en Administración: Gestión Empresarial. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Perú.
- **De la Cruz Sulca Hilda Cobali (2009)** “La nueva gestión del potencial humano y su evaluación de desempeño en las instituciones financieras de huamanga”. Tesis para optar el título Profesional de Licenciada en Administración. Ayacucho Perú.
- **Malisa López L. (2012)**, en su informe final del trabajo de titulación previo a la obtención del título de Psicóloga Industrial de la Universidad Técnica de Ambato, *“El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi”*.
- **Marroquín P.Stefaniy Pérez Gutiérrez L. (2011)**, en su trabajo de investigación previo a optar el título de psicóloga de la Universidad de San Carlos de Guatemala, *“El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King*.
- **Medina (2008)**, en el artículo “Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa”, publicado en la Revista de Administración Publica,
- **Samaniego Arias Julio Manuel (2009)** en el Tema: “Levantamiento de los procesos administrativos y su relación con el desempeño laboral dentro del departamento de cartera del banco nacional de fomento de la ciudad de Alausí, durante el periodo noviembre 2008 – julio 2009”
- **Quiñónez Ku (2013)**, en su Tesis previa a la obtención del título de magíster en administración y dirección de empresas de la Universidad Tecnológica Israel, *“El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la pontificia universidad católica del ecuador sede esmeraldas (PUCESE)”*.

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la CMAC PIURA SAC de Tarapoto en el 2015”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Escala de medición	Metodología
¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la CMAC Piura SAC de Tarapoto en el 2015?	<p>Objetivo General: Determinar de qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la CMAC Piura SAC de Tarapoto en el 2015</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar el Clima Organizacional actual de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, de la Ciudad de Tarapoto en el año 2015. - Medir el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, de la Ciudad de Tarapoto en el año 2015. - Evaluar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, de la Ciudad de Tarapoto en el año 2015. 	<p>Hipótesis Nula (Ho)</p> <p>Ho: el clima organizacional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la CMAC Piura SAC de Tarapoto en el 2015</p> <p>Hipótesis Alternativa (Ha)</p> <p>H1: el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la CMAC Piura SAC de Tarapoto en el 2015.</p>	Clima organizacional	Actitudes	Ordinal Excelente Bueno Regular Malo	<p>Tipo de investigación: De acuerdo al fin que se persigue será aplicado; y de acuerdo a la técnica de contrastación será descriptivo.</p> <p>Nivel de Investigación: Será descriptivo y correlacional</p> <p>Diseño de investigación: Se usará el diseño de carácter no experimental, del tipo transversal.</p> <p>Métodos de Investigación: El método el inductivo.</p> <p>Universo y/o Población: Está conformada por 62 trabajadores.</p> <p>Muestra: aplicando la formula serán 53 encuestados.</p> <p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnica de Análisis de Textos. • Técnica de Campo - Encuestas
				Factores		
				Actitudes		
				Acciones		
	Desempeño laboral	Eficacia y eficiencia	Ordinal Alto Medio Bajo			
		Alcance de metas.				
Capacitación						

ANEXO 02: CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA CMAC PIURA TARAPOTO

Instrucciones:

Estimado colaborador de la manera más comedida le solicito contestar el presente cuestionario, que tiene como finalidad conocer el clima laboral en el cual usted se está desarrollando. Requerimos total honestidad al momento de responder.

INFORMACIÓN GENERAL:

Género:

Masculino ()

Femenino ()

CLIMA ORGANIZACIONAL

1. Existe un responsable, encargado de velar por el bienestar del personal de CMAC PIURA SAC – Tarapoto
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
2. En la CMAC PIURA SAC – Tarapoto, hay reuniones con todo el personal
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
3. La motivación del personal en CMAC PIURA SAC – Tarapoto, es positiva
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
4. Trabaja en equipo con sus compañeros de trabajo en la CMAC PIURA SAC – Tarapoto
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca

5. La CMAC PIURA SAC – Tarapoto, se preocupa por fomentar buenas relaciones interpersonales
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
6. La CMAC PIURA SAC genera oportunidades de crecimiento profesional al personal
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
7. Se reconoce y motiva el trabajo realizado de los colaboradores de la CMAC PIURA SAC
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
8. ¿Cuenta con condiciones adecuadas de seguridad e higiene para realizar su trabajo?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
9. ¿El trato que se da en su área de trabajo es cordial y respetuoso?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
10. ¿Se siente feliz haciendo su trabajo?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
11. ¿Conoce los procedimientos y procesos para realizar su trabajo?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
12. ¿El jefe zonal le informa de los objetivos que tiene que lograr en su área de trabajo?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca

DESEMPEÑO LABORAL

1. ¿Cómo calificaría su desempeño laboral en la CMAC PIURA SAC?
 - a) Excelente
 - b) Muy bueno
 - c) Bueno
 - d) Regular
 - e) Malo
2. Posee iniciativa para resolver problemas que se presentan en su área de trabajo
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
3. Cumplen con responsabilidad las metas mensuales que le son encomendadas
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
4. ¿La capacitación que recibe de la CMAC PIURA SAC está relacionada con las funciones y/o actividades que realiza?
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
5. Existe un Plan de Mejora en función de su desempeño laboral
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
6. ¿Considera Usted que en la CMAC PIURA tiene oportunidades de crecimiento profesional y de hacer carrera?
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
7. ¿Cree que su sueldo está acorde al trabajo que realiza?
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
8. ¿En su área de trabajo se buscan nuevas formas de brindar los servicios eficazmente?
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre

c) A veces

e) Nunca

d) Casi nunca

9. El servicio que ustedes brindan es de calidad

a) Siempre

b) Casi siempre

c) A veces

d) Casi nunca

e) Nunca