



UNIVERSIDAD NACIONAL
“PEDRO RUIZ GALLO”
ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL

**“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores
de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia
Moshoqueque, 2019”**

TESIS

**Presentada para optar el Grado Académico de Maestra
en Administración con mención en Gerencia Empresarial**

AUTORA:

Romero Carmen, Susan Janet

ASESOR:

Dr. Vásquez Sánchez, Eduar

LAMBAYEQUE - PERÚ

2021

“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque, 2019”

Susan Janet Romero Carmen

AUTORA

Dr. Eduar Vásquez Sánchez

ASESOR

Tesis presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para optar el Grado Académico de: MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL

Aprobado por:

Dr. Jaime Segundo Cáceres Montalvo
Presidente del Jurado

Mg. Angelita Requena Fuentes
Secretaria del Jurado

Mg. Iván Ricardo Varias Rodríguez
Vocal del Jurado

Lambayeque, 2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

102

Siendo las 17 horas del día 7 de enero del año Dos Mil veinte, en la Sala de Sustentación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, se reunieron los miembros del Jurado, designados mediante Resolución N° 0407-2019-EPG de fecha 27-03-19, conformado por:

Dr. Jaime Segundo Cáceres Montalvo PRESIDENTE (A)
M. Sc. Angélica Refugio Fuentes SECRETARIO (A)
M. Sc. Iván Ricardo Varas Rodríguez VOCAL
Dr. Edwin Varguez Sanchez ASESOR (A)

Con la finalidad de evaluar la tesis titulada "Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, Agencia Moshoqueque 2019"

presentado por el (la) Tesista Elian Jari Romero Carmen sustentación que es autorizada mediante Resolución N° 566-2019-EPG de fecha 15-mayo de 2019

El Presidente del jurado autorizó del acto académico y después de la sustentación, los señores miembros del jurado formularon las observaciones y preguntas correspondientes, las mismas que fueron absueltas por el (la) sustentante, quien obtuvo 7.5 puntos que equivale al calificativo de BUENO

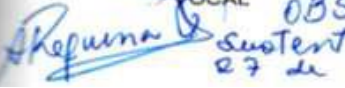
En consecuencia el (la) sustentante queda apto (a) para obtener el Grado Académico de: MAESTRA en Administración con Mención en Gerencia Empresarial

Siendo las 18 horas del mismo día, se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta.


PRESIDENTE


SECRETARIO


VOCAL


ASESOR

OBSERVACION: El acta de Resolución de Sustentación es 1895-2019-EPG de fecha 27 de diciembre del 2019

**DECLARACIÓN JURADA
DE ORIGINALIDAD**

Yo, Susan Janet Romero Carmen, investigador principal, y Eduar Vásquez Sánchez, asesor del trabajo de investigación **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO PIURA, AGENCIA MOSHOQUEQUE, 2019”**, declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrara lo contrario, asumimos responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar. Que puede conducir a la anulación del título emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, Enero de 2021

.....
Susan Janet Romero Carmen
Investigador

.....
Eduar Vásquez Sánchez
Asesor

Dedicatoria

A Dios, por oportunidad de este momento especial de mi vida, guiándome cada para seguir el camino correcto.

A mis padres Juan Romero Zeña y Rosa Julia Carmen Prieto, quienes me enseñan a retar las adversidades sin desfallecer.

A mis hermanos Juan Alberto, Angie Stephanie y a mi hija Amara Juliette quienes me motivan a cumplir mis sueños.

Agradecimientos

Al Dr. Eduar Vásquez Sánchez
por su orientación y persistencia
ha sido fundamental durante el
tiempo de la presente tesis.

A mis compañeros de clases por el
apoyo y motivación.

A la Caja Municipal de Piura,
Agencia Moshoqueque, por su
colaboración en la información
que es parte de este proyecto y el
logro del objetivo académico.

ÍNDICE

Dedicatoria	5
Agradecimientos.....	6
ÍNDICE	7
ÍNDICE DE TABLAS.....	9
ÍNDICE DE FIGURAS	11
Resumen.....	13
Abstract.....	14
Introducción.....	15
Capítulo I: Análisis del objeto de estudio.....	16
1.1 Ubicación.....	16
1.2 Como surge el problema.....	18
1.3 Como se manifiesta y qué características tiene el problema	19
1.5 Descripción de la metodología empleada.....	21
1.6 Modelo Metodológico.....	23
Capítulo II. Marco teórico	24
2.1 Antecedentes del problema.....	24
2.1.1. A nivel internacional	24
2.1.2 A nivel nacional	24
2.2 Bases Teóricas de Clima organizacional.....	27
2.2.1 Características del clima organizacional	28
2.2.2 Teorías del clima organizacional	29
2.2.2.1 La teoría de Clima Organizacional de Likert	29
2.3. Dimensiones del clima organizacional	31
2.3.1 Categorías/variables del modelo de Litwin y Stringer.....	31
2.3.2.1 Dimensión comportamiento organizacional.....	31
2.3.2.2 Dimensión relaciones interpersonales	32

2.3.2.3 Dimensión estructura.....	33
2.4 Desempeño laboral.....	35
2.4.1 Características del desempeño laboral	36
2. 5 Teorías del desempeño laboral	36
2.5.1 Desempeño laboral, según Chiavenato	36
2.5.2 Desempeño laboral según Perry (2000)	37
2.5.3 Desempeño laboral según Bain (2003)	38
2.6 Dimensiones del desempeño laboral	38
2.6.1 Desempeño laboral según Pernía y Carrera.	38
2.6.2 Dimensión competencias	39
2.6.3 Dimensión comportamiento	40
2.6.4 Dimensión rendimiento	41
Capítulo III. Resultados	42
3.1 Análisis de los resultados	42
3.2 Discusión de los resultados.....	58
Conclusiones.....	61
Recomendaciones	62
Referencias bibliográficas	63
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque.....	48
Tabla 2: Clima organizacional de acuerdo con el sexo, porcentual, de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque.....	49
Tabla 3: Clima organizacional de acuerdo con el área, porcentual, de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque.....	50
Tabla 4: Clima organizacional de acuerdo con la edad, de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque.....	51
Tabla 5: Desempeño laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque.....	52
Tabla 6: Desempeño laboral de acuerdo con el sexo, porcentual, de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque.....	53
Tabla 7: Desempeño laboral de acuerdo con el área, porcentual de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque.....	54
Tabla 8: Desempeño laboral de acuerdo con la edad, porcentual, de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque.....	55
Tabla 9: Clima organizacional y Desempeño Laboral, según sexo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque.....	56
Tabla 10: Clima organizacional y Desempeño laboral según el área de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque.....	56
Tabla 11: Clima organizacional y Desempeño laboral según la edad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque.....	56

Tabla 12: Correlación de Spearman para el Clima Organizacional y el desempeño laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque.....	56
Tabla 13: Correlación de Spearman para el Comportamiento Organizacional y la Competencia laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque.....	57
Tabla 14: Correlación de Spearman para las Relaciones Interpersonales y el Comportamiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque.....	57
Tabla 15: Correlación de Spearman para la Estructura y el Rendimiento laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque.....	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo Metodológico para ilustrar la relación del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque.....	23
--	----

ANEXOS

ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	66
---	----

Resumen

La investigación tiene el objetivo de determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque, de acuerdo con el sexo, edad y área. Para cumplir con el propósito se tomó una muestra de 40 trabajadores siendo 24 hombres y 16 mujeres, a quienes les aplico dos cuestionarios, uno de 25 ítems para clima organizacional tomando en cuenta las dimensiones de comportamiento organizacional, relaciones interpersonales y estructura organizacional; otro de 25 ítems para desempeño laboral con las dimensiones de competencias laborales, comportamiento laboral y rendimiento laboral; ambos con escala valorativa de 1 a 3. A partir de los altos porcentajes en la escala “de acuerdo” en la variable Clima Organizacional, se evidencia la relación con los altos porcentajes del Desempeño Laboral. Asimismo, La correlación de Spearman fue de 0.671, demostrando la existencia de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque. Los resultados son provenientes de un adecuado clima organizacional que repercute directamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral, Caja Municipal.

Abstract

The research aims to determine the relationship of the organizational climate with the labor performance of the workers of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque, according to sex, age, and area. To this end, a sample of 40 workers was taken, 24 men and 16 women, to whom two questionnaires were applied: one of 25 items for organizational climate, considering the dimensions of organizational behavior, interpersonal relations, and organizational structure; and another of 25 items for work performance with the dimensions of work competencies, work behavior and work performance, both with a scale of 1 to 3. Likewise, Spearman's correlation was 0.671, demonstrating the existence of a relationship between the organizational climate and the labor performance of the workers of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque. The results come from an adequate organizational climate that directly affects the labor performance of the financial entity's employees.

Keywords: Organizational climate, work performance, Caja Municipal.

Introducción

La investigación del clima organizacional y desempeño, han estudiado el aporte del talento humano a una mejor actividad de la empresa en el mundo empresarial con una excelente utilización de ambos elementos. Según Schneider y Reichers (1983), la entidad empresarial, de la que forma parte el trabajador, señala que el clima organizacional permite el desarrollo y desempeño, que contribuye al buen desempeño. Según Uribe (2015) ya desde el año 1700, los elementos que forman al óptimo clima de la empresa, han tenido aportes de los teóricos, y a partir del XXI, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), estableció las normas para que el colaborador tenga un buen desempeño en un marco legal y social adecuado, Chiavenato (2000) expresa que el desempeño laboral es una herramienta utilizada por las empresas para medir el cumplimiento efectivo de los fines organizacionales.

El problema de la investigación es ¿De qué manera el Clima Organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque 2019?, planteándose la hipótesis: El Clima Organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque 2019, con las variables de estudios referidas al clima organizacional y el desempeño laboral, como determinantes para brindar los mejores servicios al público usuario.

Los objetivos están referidos a determinar la existencia de una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque 2019, así como realidad de correspondencia entre sus dimensiones.

La presente investigación se divide en tres capítulos, en el primer capítulo analiza el objeto de estudio, su ubicación, reseña histórica de la CMAC Piura, antecedentes de estudio, el problema de la investigación, justificación, objetivos, metodología empleada, en el segundo capítulo estudia el marco teórico del clima organizacional y el desempeño laboral, las características, teorías, dimensiones que se consideraron más importantes para evaluar el clima organizacional y el desempeño, en el tercer capítulo se presenta el análisis y discusión de los resultados, finalmente se consideran las conclusiones y recomendaciones a las cuales se arribaron en la investigación, seguido de las referencias bibliográficas.

Capítulo I: Análisis del objeto de estudio

1.1 Ubicación

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, desempeña en mercado financiero con la marca CMAC PIURA SAC, fue fundada en enero de 1982, por la visión empresarial del estudiante de Administración de Empresas de la Universidad de Piura, Gabriel Gallo Olmos. La CMAC Piura, integra el Sistema Financiero Nacional y es supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y regulada por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP).

El sistema de cajas municipales contribuye al financiamiento del emprendimiento empresarial de las Mype, micro y pequeña empresa, que tiene una participación de 24% en el PBI nacional, asimismo de cada 100 puestos de trabajo, 85 se generan gracias a la actividad de micro y pequeña empresa.

Caja Piura tiene 3,154 colaboradores, por tal razón los recursos humanos son un ingrediente indispensable para el logro de un crecimiento sostenido, inclusivo y sostenible, el negocio actual de la CMAC PIURA está definida en “Impulsar la inclusión financiera para mejorar la calidad de vida de los clientes de Lambayeque”. (Memoria 2018, CMAC Piura)

Al cierre del ejercicio 2018, según la Clasificadora de Riesgos Class & Asociados S.A., la Caja Municipal de Piura, presenta un capital social de S/ 444,655 millones, saldo de colocaciones totales de S/ 3'566,35 millones, depósitos de ahorros por S/ 4'288,28 millones, la utilidad neta alcanzada fue de S/ 65,29 millones y un nivel de mora de 6,91 %. Se ha consolidado la expansión a los mercados de 24 regiones a través de 175 oficinas interconectadas a nivel nacional, complementada por una red de oficinas interactivas, cajeros corresponsales propios y la red de cajeros automáticos propios y redes externas de Visa y Kasnet y otras formas de llegar a zonas para atender en forma personalizada a clientes con acceso de productos y servicios financieros.

Caja Piura, con 35 años de trabajo (Memoria 2018, CMAC Piura), viene desarrollando una gestión moderna enfocada a una adecuada administración de sus riesgos y asignación de recursos financieros, según Socorro Heysen, Jefa de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), “Las cajas municipales son el brazo de primer piso del Estado peruano. Llegan a tener el 5.5 % de los activos totales del sistema financiero”.

En el ambiente interno de esta organización donde se ubicó el objeto de estudio de esta investigación. En la actualidad las empresas se están preocupando en los diferentes factores, que evitan que la empresa sea más eficiente, uno ellos es el Clima Organizacional, el cual es muy importante, debido a que tiene influencia en el comportamiento de colaboradores, lo que permite tener un buen desempeño laboral en las diferentes áreas de la entidad.

El trabajador eficiente como referente principal de un buen Clima organizacional, requiere que enfoquemos los diferentes motivos, que no permiten al recurso humano desempeñarse en forma eficaz dentro de este ambiente, si existe un adecuado liderazgo, si son excelentes los canales de comunicación, es necesario entender la forma de relacionarse entre sí y con terceros, con la finalidad reforzar todo lo referente a los obstáculos que pueda surgir y que no permitan un excelente desempeño y por ende lograr los objetivos empresariales, el clima organizacional según Chiavenato (2009) es el entorno que forman los integrantes de la entidad, y la manera en que el ambiente influye en intensificar las cualidades motivacionales, elementos para alcanzar el buen desempeño en la organización., Robbins y Judge (2013), sugieren generar una administración del cambio organizacional en base a valores para tener una buena organización e incrementar el bienestar de los trabajadores, Bateman y Snell (2015), consideran que se debe pensar estratégicamente para guiar una fuerza laboral y darle mayor valor a nuestros clientes.

Dentro de esta perspectiva el estudio a desarrollar adquiere un carácter preferente, con el objetivo de hallar la sostenibilidad de la entidad a largo plazo, se pretende concienciar a la parte administrativa y dirigencial, respecto a las técnicas de gestión del recurso humano, referidas a establecer un mejor clima organizacional para mejorar el desempeño laboral.

Según el XI Congreso Internacional de Microfinanzas, auspiciado por la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC), de septiembre 2018, las gestiones de las microfinancieras requieren de una clara visión de futuro, basado en reglas y conductas que propicien una clara gestión, propiciando establecer confianza, propicia el desarrollo del talento y consolidar su posición en el mercado financiero,

En la ciudad de Chiclayo la CMAC Piura, Agencia Moshoqueque, cumple un estratégico y preponderante lugar en el apoyo a los microempresarios de la región del norte peruano y participa en el sistema financiero peruano aportando al desarrollo nacional, afrontando el reto de adecuar su clima organizacional a un alto desempeño laboral.

En 1994, inaugura su primera agencia en Chiclayo y el 30 de octubre del 2002, inaugura la décima Agencia en Moshoqueque, ubicada en Av. El Dorado y Av. Bolívar N° 300 – 310, tiene 40 trabajadores, brinda servicios al público chiclayano y al distrito José Leonardo Ortiz; a diciembre del 2018, colocó a los microempresarios la suma de S/. 58. 2 millones de soles, que representa el 3.83% de las colocaciones a nivel nacional, asimismo en forma conjunta con la agencia de Chiclayo, sumaron captaciones de ahorros por la suma de 209.6 millones de soles, que representan el 6.27% a nivel nacional.

1.2 Como surge el problema.

En la época actual, para que una organización sobreviva exitosamente, debe afrontar desafíos, como el contexto económico financiero actual, la tecnología y el recurso humano y requiere contar con una importante cuota de innovación que los diferencie de los competidores y se desempeñe exitosamente en el mercado, asimismo para acceder al éxito en la próxima década se necesita volumen, acceso a tecnología de punta y talento humano de calidad y estos prerequisites solo se consiguen teniendo estructuras que permitan generar recursos para competir en el sistema micro financiero que constituye motor fundamental de la actividad económica, pese a las diferentes crisis económicas internas y globales.

A nivel mundial hay una corriente del clima organizacional que desarrolla el buen desempeño de los trabajadores en la organización, pues se debe ofrecer el soporte adecuado y necesario para asegurar la atención oportuna de los requerimientos de la gestión institucional en las diversas áreas de la empresa, direccionado a establecer el desarrollo del capital humano, que pasa a ser el factor principal de las organizaciones, apreciándose que la productividad y el manejo del talento humano, son estratégicos, para la vigencia de la empresa, por tanto los procesos administrativos de la organización, dirección y control, son los procesos que deben motivar y establecen los principios para la satisfacción del recurso humano en un centro laboral, según análisis de Mejía-Giraldo, Bravo-Castillo y Montoya-Serrano (2013).

En el Perú, las empresas de intermediación financiera, en especial las CMAC, deberán indagar recientes mercados y nichos de mercado, dado que el precio del dinero no es hoy el principal factor por el cual los clientes delimitan su elección al momento de elegir un crédito. Las entidades financieras deben emplear mejores métodos de evaluación, análisis de riesgo y administración de la cartera de créditos y captaciones, manejo de tecnología de

información, y desarrollar mejores prácticas en sus procesos principales; en ello consiste la diferencia entre las mejores organizaciones y el resto, por lo tanto tienen que ser más efectivas, para ofrecer excelentes servicios, con la planificación y estrategias que optimicen todos sus recursos y en este escenario el capital humano es estratégico e importante, siendo este recurso un valioso intangible para obtener el buen funcionamiento de la entidad y generar valor para la empresa, los clientes y los accionistas, generando sostenibilidad. según analizan Delfiner, Pailhé y Perón (2006).

Es necesario entender el clima organizacional de la entidad, si existen problemas de comunicación de abajo hacia arriba, si hay la suficiente confianza y respeto entre el talento humano, como las funciones están afectando el desempeño en las actividades definidas, disponen de técnicas para incrementan sus habilidades, existe retroalimentación en las actividades, se identifican con proyectos y la solidez de la marca, se ha formado un buen grupo de trabajo, saben laborar bajo presión con un buen rendimiento, finalmente si existe control de los resultados del desempeño con todas estas actividades.

En esta institución aún no se han realizado investigaciones sobre el clima organizacional, planteando el siguiente problema: ¿De qué manera el Clima Organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque 2019?, en consecuencia definir la relación existente entre estas dos variables constituye el objetivo general y los objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y las competencias, determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el comportamiento y por último determinar la relación que existe entre la estructura organizacional y rendimiento. Como respuesta se encontró que existe relación alta y positiva entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque.

1.3 Como se manifiesta y qué características tiene el problema

El entorno empresarial, en los tiempos actuales, establece una problemática empresarial que sugiere excelentes condiciones laborales, mejor clima organizacional, mejor desempeño laboral, dimensiones que se logran con un cambio de mentalidad y de estrategia empresarial que valore el comportamiento laboral, con una mejora del clima organizacional, considerando al talento humano el factor fundamental de la entidad,

motivando la necesidad de ofrecer buenas condiciones laborales para que alcancen un alto desempeño laboral.

En el aspecto teórico, conoceremos los factores del clima organizacional y desempeño laboral, identificando y analizando las percepciones de los colaboradores, en un período de tiempo, apoyados en la literatura de reconocidos autores, tales como Litwin & Stringer (1968), Gaspar (2011), Chiavenato (2009), Pernía y Carrera (2014), en las teorías de Clima organizacional y Desempeño laboral.

A nivel interno, el mejoramiento del clima organizacional abarcará un gran impacto socioeconómico en la CMAC Piura, incentivará a los empleados a ser competentes, obtener buenos resultados, repercutiendo en un alto desempeño laboral y productividad de los trabajadores. En todos los ámbitos de la existencia humana intervienen factores como la motivación y las relaciones interpersonales como mecanismo para alcanzar objetivos y metas, pues, estas representan aspiraciones y necesidades, con grandes trascendencias para los individuos y la sociedad.

En relación a la metodología de la investigación, se estima la relación del clima organizacional y desempeño laboral de la agencia Moshoqueque, de la CMAC Piura, con un diseño de la información que ha permitido entender sus características, detectar fortalezas y oportunidades, estableciendo un levantamiento de un diagnóstico, de manera que podemos ofrecer información a la alta dirección sobre la situación del clima organizacional y el desempeño laboral en la Agencia Moshoqueque de la CMAC Piura, el diagnóstico de clima organizacional y desempeño laboral, ha permitido evaluar la información cualitativa y cuantitativa para procesar con rigurosidad los datos y con la técnica estadística se ha establecido la veracidad de los resultados.

En el ámbito práctico, constituirá una fuente de información válida y confiable para que los funcionarios de la CMAC Piura implementen programas, proyectos de mejora institucional, identificando factores negativos y escenarios que afecten el compromiso y la productividad del talento humano, así como acciones de control y evaluación orientado a contribuir con un desempeño eficiente y calidad del servicio de los colaboradores, asimismo la investigación atiende la necesidad prioritaria de los diversos conflictos que se generan en el ambiente laboral entre los trabajadores, fomentando una cultura de calidad.

En el ámbito social, al ser buena la factibilidad del estudio, con la información y predisposición necesaria para llevar a cabo la investigación, y con las encuestas que se han

aplicado, el resultado de este estudio permite a las autoridades tomar medidas e implementar estrategias en pro de la mejora del clima organizacional y el desempeño laboral, reflejada en una mayor productividad además de brindar un mejor servicio e imagen a los clientes de la caja municipal, por lo tanto es importante el aporte del estudio a la mejora de nuestra sociedad.

El objetivo general de la investigación es: determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque 2019 y los objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y las competencias laborales de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque, determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el comportamiento laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque y determinar la relación que existe entre la estructura organizacional y rendimiento laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque.

1.5 Descripción de la metodología empleada.

La investigación es Descriptiva y Correlacional, conforme a los conceptos esbozados por Hernández **Sampieri y otros (2010)**. (Metodología de la Investigación, México, Mc Graw Hill, Cap. 5). Asimismo, se ha realizado un análisis de los antecedentes referentes a la investigación u objeto de estudio para conocer y comprender la problemática del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral, con el correspondiente marco teórico.

En la obtención de los datos se ha utilizado el cuestionario estructurado de Likert, y evaluó las variables clima organizacional y desempeño laboral en la siguiente forma:

Variable 1: Clima Organizacional, se utilizó la encuesta como técnica de recojo de información, se realizó en forma estandarizada a los trabajadores de la CMAC Piura, agencia Moshoqueque, para acopiar información sobre las dimensiones: Comportamiento organizacional, relaciones interpersonales y estructura organizacional, adaptándose el instrumento utilizado por Solano (2017), donde se evaluó clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017, con un alfa de Cronbach de 0.981 de fiabilidad; constituido por 25

ítems, utilizando como escala de medición tipo Likert; con preguntas de selección de rangos del 3 al 1. Siendo 3: De acuerdo, 2: Medianamente de acuerdo y 1: En desacuerdo.

Variable 2: Desempeño Laboral, se utilizó la encuesta como técnica de recojo de información, se aplicó en forma estandarizada a los trabajadores de a CMAC Piura, agencia Moshoqueque, para acopiar información sobre las dimensiones: Competencias laborales, Comportamiento laboral y Rendimiento laboral adaptándose el instrumento utilizado por Solano (2017), donde se evaluó clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017, con un alfa de Cronbach de 0.984 de fiabilidad, constituido por 25 ítems, utilizando como escala de medición tipo Likert; con preguntas de selección de rangos del 3 al 1. Siendo 3: De acuerdo, 2: Medianamente de acuerdo y 1: En desacuerdo.

Constituye la población 40 trabajadores, de los cuales 24 son hombres y 16 mujeres, siendo 8 del área administrativa y 32 operativa, considerada como muestra su totalidad.

La encuesta se tabuló con la herramienta Excel 10, el instrumento de medición fue la aplicación de cuestionarios dividido en tres secciones las cuales fueron: sexo, edad, y área (administrativa y operativa), para determinar, mediante porcentajes, la medición de cada una de las variables de la investigación y la determinación de la fiabilidad se evidencio con el Alfa de Cronbach y la Correlación de Spearman mediante el programa SPSSv24.

1.6 Modelo Metodológico

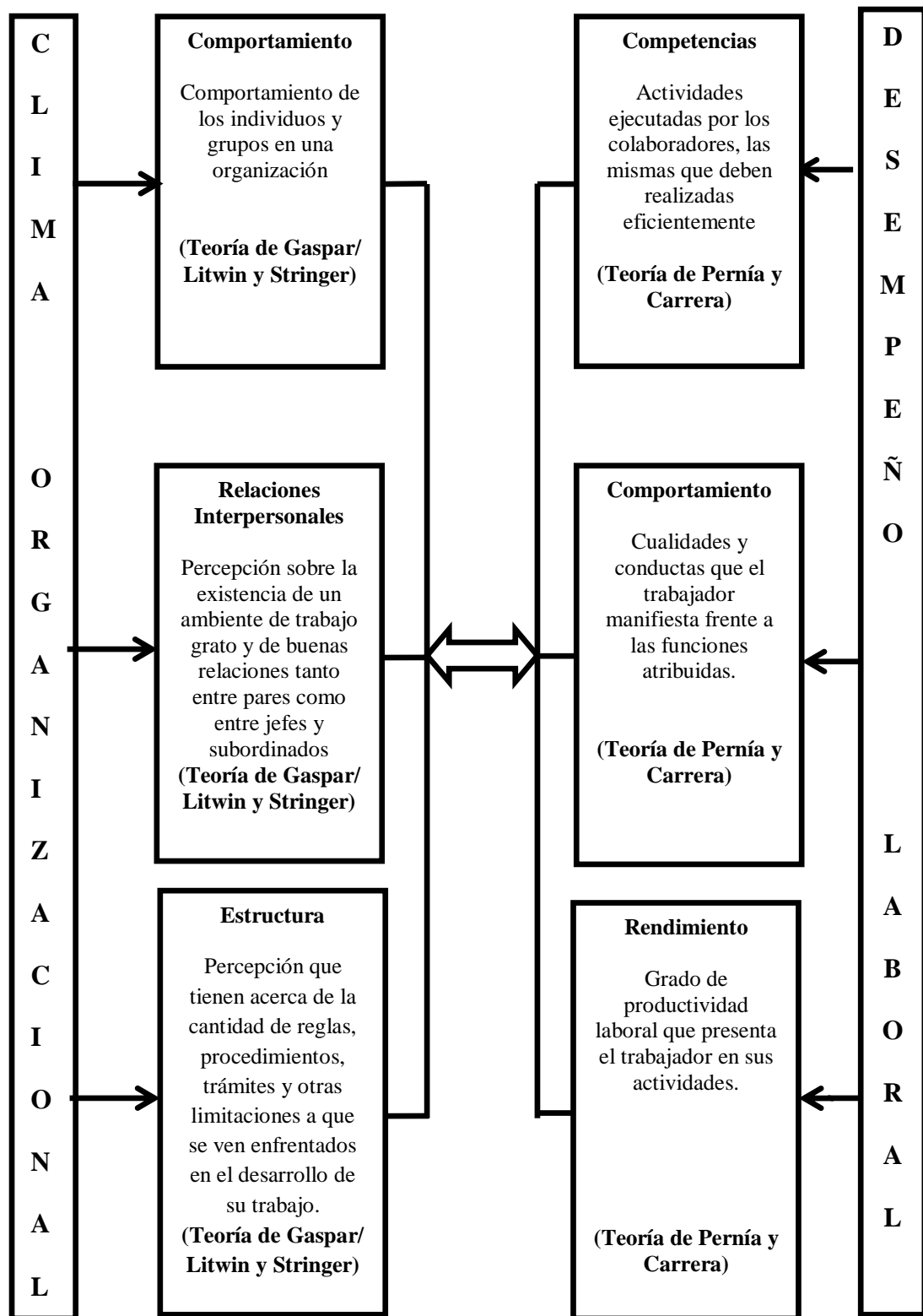


Figura 1: Modelo Metodológico para ilustrar la relación del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura – Agencia Moshoqueque

Capítulo II. Marco teórico

2.1 Antecedentes del problema

2.1.1. A nivel internacional

Según Uría (2011) en la tesis “El Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, Ecuador”, analiza todos los aspectos relacionados al clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Andelas, asimismo propone la aplicación de un programa de mejoramiento de clima organizacional que abarque intervenciones en todas las áreas que lo conforman a fin de dar atención a cada una de ellas y evaluar permanentemente el desempeño laboral, para mantener un control de actividades de los trabajadores, en cuanto a su comportamiento dentro de la organización, utilizando en la investigación herramientas descriptivas, explicativas y de correlación, influenciado por la teoría administrativa de Chiavenato (2009) y Robbins y Judge (2013).

En la investigación de López (2013) referente al “Clima Organizacional en una Cooperativa de Ahorro y Crédito afiliada a MICOOPOE. Guatemala”, determina como se manifiesta el clima organizacional en la gestión administrativa de la Cooperativa Moyutan, de Guatemala, analizando los indicadores que motivan a trabajar en equipo, como se comunica el liderazgo, el efecto de las buena presentación de las instalaciones, el desarrollo de personal incentivado con bonos educativos, atención de escala remunerativa, consolidar el área de desarrollo de personal, , que determinaron que tales acciones permitieron solucionar conflictos y elevar el desempeño y satisfacción de los integrantes de la entidad cooperativa. Procesaron la data mediante la escala Likert (1968), recogieron y evaluaron el cumplimiento o no de las metas.

2.1.2 A nivel nacional

Según Olivares (2018) en la tesis “Cultura organizacional y su incidencia con el desempeño laboral en las cajas municipales de ahorro y crédito en la etapa de expansión (caso CMAC Tacna)”, analiza la cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la institución financiera, llegando a determinar la baja relación entre la cultura existente y el desempeño laboral, los elementos de la cultura que inciden en el desempeño laboral del personal y que existe un inadecuado proceso de evaluación del desempeño en la organización; asimismo la Tesis “analiza los factores y estructura de las instituciones tanto externo como interno con el fin de establecer el grado de compromiso

del recurso humano con la institución así como el grado de identificación de personal los objetivos y el plan estratégico, así como la motivación para escalar la línea de carrera de las C.M.A.C. Contribuye a mejorar el ambiente laboral, productividad y rendimiento de los trabajadores, reflejados en el desempeño laboral, así también incrementar el grado de satisfacción del cliente por los servicios recibidos”. Utilizó en el desarrollo del tema, la Teoría de la Cultura organizacional de Robbins (1996).

Asimismo, Arce y Malvas (2014), en la investigación “El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari – 2013” de la Universidad Católica Sedes Sapientiae Escuela de Posgrado, Perú, estudió la relación que existe entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal, la investigación se propuso encontrar el grado de relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales, debido a que no existía un buen clima organizacional ni relaciones interpersonales adecuadas, mediante proceso estadístico en los programas SPSS 19 y Excel 2010, encontró que para el buen funcionamiento del centro educativo, era necesario que exista un clima organizacional armónico. Además, para que la vida institucional al interior de una organización sea la ideal, las buenas relaciones interpersonales constituyen una condición forzosa.

Según Prado (2016) en la tesis “Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de Trujillo”, determina la relación que existe entre los factores del clima laboral y las competencias del desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad, asimismo logro los objetivos de medir los factores del clima laboral, la cual comprende cinco áreas: Condiciones laborales, comunicación, autorrealización, involucramiento laboral y supervisión, medir el desempeño laboral en relación con sus superiores, condiciones físicas, participación en las decisiones, desempeño con su trabajo y desempeño con el reconocimiento y demostró que el clima laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización; concluyendo que existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables.

También Becerra (2017) en la tesis “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la Agencia Andrés Avelino Cáceres de Caja Sullana, Arequipa 2016”, encontró que la investigación es de tipo descriptivo, evaluó la Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral. Se trabajó con el total del universo compuesto por 49 trabajadores de esta Agencia. Para el recojo de datos se empleó la Escala de Clima

Organizacional (EDCO) para medir el clima organizacional, y un cuestionario semiestructurado elaborado por la investigadora para medir el desempeño laboral, los resultados mostraron que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, asimismo, que se establezcan mecanismos de acción para mejorar el clima organizacional de su agencia lo que traerá como consecuencia la mejora en el desempeño laboral de sus trabajadores, en beneficio de la organización y de los propios trabajadores, utilizando la teoría de Litwin & Stringer (1968) para el Clima organizacional y a Chiavenato (2007).

Asimismo, Correa (2014) en la tesis “Clima organizacional en relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Paita-Chepén 2014”, encontró la influencia del clima organizacional en el desempeño y la relación entre las dimensiones del Clima Organizacional, y la mejora del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral, recomendó el cumplimiento de todas las dimensiones de clima y desempeño de la empresa, la mejora de la adaptación a sus funciones del personal, el cambio de actitud y conocer sus fortalezas y debilidades para alcanzar un mejor estado empresarial.

2.1.3. A nivel local

Según Vásquez (2016) en la tesis “El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, 2016”, determinó la influencia del clima laboral en la productividad de los trabajadores, mediante el diagnóstico del clima laboral de los trabajadores administrativos, la determinación del nivel de productividad y el diseño de una propuesta de mejora en el clima laboral. Plantea la Hipótesis de que el clima laboral influye positiva y directamente sobre la productividad, basándose en los estudios realizados por Campbell, recabo la información mediante cuestionarios, aplicados a los trabajadores administrativos (50), en especial a la Unidad Administrativa (07), concluyendo que la hipótesis quedaba demostrada, al existir un clima laboral favorable con ciertas deficiencias que definían un nivel de productividad bueno, pero que podría mejorar, por lo que se diseñó un plan de mejora focalizado en las recompensas y el apoyo de los superiores.

También Mino (2014) en la tesis “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque”, determino la correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores, mediante el análisis del desempeño laboral de forma individual y la

determinación del clima organizacional por dimensiones en los trabajadores, utilizó como instrumento de encuesta la Escala de Likert, para medir las dimensiones: productividad, procedimiento del cargo, compromiso, conductas, aspectos corporales, perspectiva de servicio, perspectiva de producto que corresponden al desempeño laboral y la estructura, la responsabilidad individual, remuneración, riesgos y toma de decisiones y tolerancia al conflicto que corresponde a la evaluación del clima laboral.

2.2 Bases Teóricas de Clima organizacional

En el clima organizacional, hay elementos que configuran la manera que van a desempeñarse en el mercado, uno de ellos es contar con personal adecuado que ejerza las operaciones , a fin de que puedan desempeñarse y generar aspectos positivos a la entidad (Drucker, 1999).

Gaspar, (2011), indica que el clima organizacional debe establecer una cultura organizacional que funcione de acuerdo con normas laborales y administrativas, estipuladas por los valores, misión y visión de la organización, para que el desempeño se desarrolle en un entorno de respeto, que proyecte satisfacción laboral y constante mejora del clima organizacional.

Litwin y Stringer (1968) detalla que el clima organizacional tiene relación con el sistema establecido y genera consecuencias según la forma que se emplea el liderazgo en la organización, donde los valores, motivaciones y caracteres de los integrantes de la organización que la administran son influenciados e influyen en el tipo de clima que distingue a la organización, la forma de dirección determinara que la empresa actúe en un ambiente participativo o cerrado que influyen en el buen clima y rendimiento.

Robbins y Judge (2013) al referirse al Clima Organizacional, señalan que tiene una importante influencia en el desempeño, la cultura organizacional y las variables fuera de la organización, que rodea a la entidad.

Gonçalves (1997). Establece que el Clima Organizacional, es muy importante el concepto de variable que determina la forma de percibir el ambiente, la estructura y los procesos que utiliza la empresa para realizar sus objetivos.

El clima laboral, abarca la cultura, valores y políticas, motivación, satisfacción y compromiso de sus integrantes de la entidad, donde el capital humano es lo más importante, el clima se origina por la contribución que cada trabajador y su experiencia de vida, valores y costumbres, que dan forma al estilo de liderazgo, son los trabajadores los que alcanzan los objetivos organizativos y personales, mediante la generación de salarios, cabe señalar que las empresas están empleando la investigación para la evaluación del clima organizacional.

Aprovechando el proceso de globalización y expansión de la tecnología, la administración puede estimar de dos formas, la evaluación sectorial en forma individual y la evaluación corporativa a través de los líderes, para evaluar la empresa en su conjunto, y observar resultados del estudio, para entender en general lo que los trabajadores ven y esperan de la empresa. La percepción del clima es influenciada por el sexo, la edad, la familia, el rendimiento, destacando que el ser humano es único y culturalmente diferente antes de estudiar el clima organizacional deben conocer la cultura.

Para la autora el clima organizacional nos ayuda entender el comportamiento humano en las empresas, a través de ella, el establecimiento de normas influye en la consolidación de una eficaz cultura organizacional para beneficiar al capital humano y a la entidad.

2.2.1 Características del clima organizacional

Según Gonçalves (1997), resaltan las características siguientes:

- Se acoge e integra lo que ocurre en el espacio de una organización.
- Se forma debido a las percepciones de los colaboradores influenciados por lo que ocurre en su entorno laboral.
- Influye en el comportamiento del trabajador.
- Se desarrolla por la influencia de los individuos y del ambiente organizacional.

Según Brunet (2011), averiguar sobre el clima, nos lleva a evaluar sus orígenes que han devenido en una teoría que no ha esclarecido la confusión con los elementos que la constituyen con la cultura de la organización, que es percibida por los integrantes de las

empresas, respecto al ambiente y centro de trabajo; la relación con la estructura y determinantes del clima, que nos lleva a la abstracción del concepto de clima.

Según Gonçalves, A. (1997) el Clima, impacta en el comportamiento de la entidad, por estar supeditada a la motivación, afectando los elementos de la cultura de la empresa, influyendo sobre la producción y beneficios de la institución.

De acuerdo con los autores mencionados, el Clima Organizacional permite a las personas el sentido de pertenencia, a través de las actividades que ejecutan en el horario laboral, para cumplir su misión y atender a todos los que están involucrados con las actividades de la empresa permitiéndoles alcanzar su propósito institucional, desarrollando funciones que son normadas, en un clima de camaradería y respeto por las actividades y decisiones que se realizan, logrando satisfacción por las tareas realizadas y el deber cumplido, estas acciones propician el desarrollo institucional, bienestar del trabajador y la empresa. El desempeño, el trato del jefe con subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando el clima organizacional, puede ser vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización, y para los trabajadores y las personas que tienen influencia dentro o fuera de la empresa, impacta en el comportamiento organizacional.

2.2.2 Teorías del clima organizacional

2.2.2.1 La teoría de Clima Organizacional de Likert (1967), dispone que el clima organizacional está constituida y determinada por el comportamiento de los líderes, basándose en las investigaciones que realizó sobre este tema en la Universidad de Michigan, formulando las variables que definen a un organismo e influyen en el ambiente de la empresa con la capacidad de afectar el desempeño, que reseñamos a continuación:

1. Variables causales: indica el rumbo en que la empresa progresa y obtiene beneficios, mediante la adecuada ejecución de normas e influencia del líder.
2. Variables Intervinientes: establece como está el ambiente interno de la organización, si existe mucha motivación que refleje productividad, comunicación, ejecución de las tareas, buenas decisiones, así como si la práctica constante de lealtad y suficiente motivación para actuar en forma íntegra.
3. Variables finales: sirven de guía para establecer los resultados por la empresa en atención a clientes, beneficios, ingresos, gastos y utilidades.

El clima contribuye a desarrollar una excelente cultura, por la forma en que el personal percibe la organización, afectando su motivación, su satisfacción y su lealtad con la institución.

La interacción de estas variables determina dos grandes tipos de clima organizacional, estos son:

1. Autoritario.
2. Participativo.

Brunet (2011) se basa en dos escuelas

- Gestalt y
- Funcionalista.

Escuela Gestalt, indica que, en la empresa, la administración debe ser percibida y entendida como que el todo es diferente a la suma de sus partes, contiene dos principios de percepción:

- a) Entender el orden de las cosas
- b) Disponer un nuevo orden.

Teniendo en cuenta este pensamiento nuestro medio y entorno laboral influye decisivamente en el comportamiento.

Escuela Funcionalista, emplea la reacción del colaborador a su entorno laboral, donde participan del rol de adaptar al trabajador a insertarse en su ambiente, siendo una función importante la comunicación.

Es necesario disponer de buenas condiciones en el centro de trabajo para que los colaboradores no perciban hostilidad, el clima debe ser el adecuado, de tal manera que el personal se desempeñará mejor y resultará beneficioso para los trabajadores y la entidad.

Martín y Colbs¹ (1998), hacen referencia a las siguientes escuelas:

Estructural, el clima óptimo se da cuando la empresa ha determinado favorables condiciones, adecuada estructura, toma de decisiones, responsabilidad definida, tecnología, comportamiento organizacional resiliente.

¹ *Martín y Colbs (1998). Clima de trabajo y participación en las Organizaciones Y funcionamiento de los centros de Educación Infantil, Primaria Y Secundaria. España: Ministerio de Educación y Cultura. Universidad de Alcalá.*

Humanista, el ambiente y la forma como se relacionan la empresa y las personas, dan lugar a un clima que representa la valoración del medio ambiente.

Sociopolítica y Crítica, estudia y analiza la naturaleza del clima; y cada una de las variables que contribuyen a un buen desempeño.

2.3. Dimensiones del clima organizacional

Se ha tomado en cuenta la opinión de dos autores: Litwin y Stringer (1968) y de Gaspar (2011):

2.3.1 Categorías/variables del modelo de Litwin y Stringer

Para Litwin & Stringer el clima organizacional depende de seis percepciones: estructura, responsabilidad individual, remuneración, riesgos y toma de decisiones; apoyo, tolerancia al conflicto.

2.3.2 Dimensiones del Clima Organizacional, según Gaspar

La investigación se referencio con las dimensiones estudiadas por Gaspar (2011), se tomó en consideración las siguientes: comportamiento organizacional, relaciones interpersonales y estructura. Cada dimensión contiene indicadores:

2.3.2.1 Dimensión comportamiento organizacional

Estudia el comportamiento del colaborador tanto en forma individual como de manera global, teniendo en cuenta la personalidad adoptada por la administración

Productividad. Tareas realizadas en forma rápida y oportuna, según Drucker (2003), “El único secreto – si hay alguno – de la efectividad es la concentración.

Tensión y estrés. El desempeño en el ambiente laboral debe realizarse sin presiones, que genere tensión entre los trabajadores y la dirección, buscar la solución de diferencias, con tolerancia, empatía, que debe ser bien canalizado, para que no resulte dañino, sino al contrario, potencie el desempeño.

Responsabilidad. Gonçalves, (2017) define responsabilidad al adecuado control de realizar la toma de decisiones en toda organización. La responsabilidad es la oportunidad de accionar en forma independiente y tomar decisiones sin autorización, es decir somos responsables de nuestras propias acciones.

Es muy importante que las empresas se enfoquen a crear valores compartidos y con la sociedad, ya no es suficiente el bienestar económico si no contribuir responsablemente al

bien del trabajador, la sociedad y medio ambiente, en todo momento una adecuada responsabilidad con visión económica y con liderazgo responsable.

Ausentismo. Refiere la inasistencia al centro de trabajo, pueden ser justificadas mediante documentación que permita evidenciar las circunstancias e investigarse los motivos para lograr la eficiencia laboral.

Motivación: Son todas las necesidades que sentimos de dirigir los deseos u objetivos, que nos cuesta un poco esfuerzo y tensión, para alcanzar los objetivos que en última instancia resultan en satisfacción, motivando a los compañeros de trabajo, es el rol del líder, para que contribuyan al logro de los fines de la empresa.

Expectativa. Nos ayudan a conducir un contrato psicológico, basado en valores, creencias y cultura empresarial, los colaboradores tienen expectativas diferentes a sus líderes, en relación con los objetivos en la estrategia de la organización, sin embargo, los empleadores basan el reconocimiento en el trabajo realizado de la mejor manera y los trabajadores deben incrementar sus habilidades para adaptarse al rápido cambio del mundo laboral.

2.3.2.2 Dimensión relaciones interpersonales

Señalan Arce y Malvas (2014), la calidad de las relaciones se ve reflejada en el nivel de respeto mutuo, confianza entre los empleados, los comportamientos insostenibles son generalmente una consecuencia de relaciones interpersonales inapropiadas en el centro laboral, pueden llevar a cabo, tanto individual como colectivamente, el impacto en la calidad de las relaciones interpersonales de trabajo no debe ser contraproducente, determinar si el impacto de la calidad de la relación interpersonal de trabajo es moderado por las características demográficas de los empleados, como la educación, edad, sexo, antigüedad en el servicio y tipo de trabajo., la sostenibilidad ambiental debe ser el objetivo de toda organización, porque el medio ambiente es una parte interesada importante para la mayoría de las empresas.

El concepto de relaciones interpersonales en el trabajo a veces no se entiende claramente, definida como relación interpersonal basada en tareas, no trivial y de duración continua, o a la serie de interacciones entre dos personas, que implican intercambios durante un período prolongado de tiempo, también pueden describirse como una secuencia de interacciones entre dos personas que implica cierto grado de

mutualidad, en el que el comportamiento de un miembro tiene que tener en cuenta las formas de intercambio: conversaciones, exclamaciones, gestos o contacto físico. La calidad de las relaciones con los empleados refleja el bienestar del equipo de trabajo y de la empresa.

Comunicación. Representa la vía de transmisión de la cultura organizativa, la base para que la cultura organizacional, sea conocida y aplicada con el bagaje institucional establecido y conseguir el mejor rumbo de la empresa, según Gan y Berbel². La comunicación debe llegar a todos los trabajadores, para que conozcan la situación interna y externa de la organización, de forma que se identifique y adapte sus intereses y metas individuales a los que requiere la organización.

Compañerismo. Es generada al interior de cada organismo social y empresarial, Maslow (1943) formulo en A Theory of Human Motivation, la teoría de la jerarquía de necesidades humanas, señalando que el desarrollo del trabajo en un ambiente produce reuniones y forma lazos de amistad y responsabilidad entre ellos, que va más allá del entorno laboral, para estrechar lazos fructíferos y permanentes.

Conflictos. Al producirse discrepancias y aparecen los conflictos, el ambiente laboral debe evitarlos, para que haya confraternidad, evitando las desavenencias por diferentes motivos, ya sean relacionados con el trabajo o con la convivencia social, es importante establecer buenas redes para la comunicación de los trabajadores. Citando a Gonçalves (2017), es la confrontación de un grupo de personas en la organización, cada uno trata de conseguir lo que pretenden, muchas veces es deliberada como oposición a objetivos en disputa, ello debe ser detectado a tiempo para que no afecte los objetivos y desarrollo de la organización, debemos estar atentos a su desarrollo y control, para alcanzar armonía y bienestar.

2.3.2.3 Dimensión estructura.

La estructura de la organización para el desempeño de las operaciones de la empresa es estratégica, aquí fluye el conocimiento e interacción que permite a los colaboradores, desempeñarse en un clima según la naturaleza de las áreas operativas,

² Gan y Berbel (2007). *Manual de Recursos Humanos, 10 programas para la gestión y el desarrollo del Factor Humano en las organizaciones*. Barcelona: UOC.

cumpliendo con todos los niveles establecidos de funciones y responsabilidades, debidamente intercomunicados en toda la empresa. (Gaspar, 2011).

La correcta estructura organizacional de una empresa debe facilitar y no dificultar el flujo de las comunicaciones, ejercer una buena dirección, que permita la mejor toma de decisiones y el desempeño eficaz, determinar y controlar efectos positivos en el ambiente laboral, para la productividad laboral. Gonçalves (1997), señala que adopta la forma de descripción de puestos y responsabilidades, como se integran y trabajan los equipos, el establecimiento de normas laborales, la burocracia con sus procedimientos y jerarquías, para ejercer las labores en forma libre y organizada.

Tamaño de la organización. Es el espacio físico, donde se dividen, agrupan y coordinan las acciones, para lograr una labor eficiente. Las empresas deben tener un espacio adecuado para que el personal este satisfecho con el ambiente de trabajo, la estructura siempre está relacionada al tamaño de la organización, que comprende número de personas, diseño, ramo de negocios y la proyección de su crecimiento en el tiempo.

El ciclo de vida acompaña al desarrollo del tamaño de la entidad, nace de una forma simple, se desarrolla y alcanza la madurez, distribuyendo las áreas que son cada vez más complejas alcanzando estabilizarse y desarrollar un ambiente burocrático, que debe evitarse y tomar la decisión de reducir o ampliar operaciones y personal, con los costos que sobrevienen, siempre debe estar acorde a las tendencias en operatividad y eficacia de personal, en relación con el tamaño de la infraestructura , aprovechándolas para que el desarrollo no afecte la creatividad.

Dirección. Se debe tener adecuados canales de comunicación, de tal manera que la dirección sea eficaz.

Es muy importante señalar en el aspecto de *management* empresarial a Drucker³ que señalo la importancia de la dirección y gerencia de empresas:

- 1) *Dirección por objetivos (DPO):* Popularizó el *management* basado en el establecimiento de metas y la medición del desempeño.
- 2) *Descentralización:* Organizaciones eficientes, capaces de tomar decisiones.

³ Drucker (1957). *La gerencia de Empresas*. Argentina: Editorial Sudamericana.

3) *Análisis del negocio*: Antes del pensamiento neoclásico, el negocio era considerado un dato.

4) *Énfasis en el cliente*: La satisfacción del cliente, objetivo primordial de la empresa, los beneficios son solo una condición mínima de la supervivencia.

5) *Los trabajadores*: Son un activo y no como un pasivo, aparece el término “trabajador del conocimiento”, pieza fundamental en el desarrollo de la economía moderna, basadas en la sociedad del conocimiento.

Estructura organizacional. La aportación más importante de la estructura organizacional lo realizó Henry Mintzberg (1979), reseñado en su obra "La Estructuración de las Organizaciones", detalla sobre la división del trabajo y la coordinación para lograr los objetivos empresariales, explicando que en la definición de una organización debe realizarse una selección de los elementos de tal forma que exista armonía, consistencia y coherencia entre la organización y el entorno. La estructura afecta el comportamiento de las organizaciones de dos maneras: primero afecta el rendimiento, la rentabilidad y productividad; segundo, la estructura de la empresa produce consecuencias para el personal o áreas operativas, de la organización, así como los cambios del entorno económico o social, producen ajustes dinámicos en los patrones de comunicación y conexión de la organización.

2.4 Desempeño laboral

Pernía y Carrera (2014), referencia el desempeño con motivación, que realiza el personal para involucrarse a lograr los fines de la empresa, influenciado por un clima adecuado, con energía hasta el cumplimiento de sus metas.

Según Chiavenato (2009), el desempeño es el desenvolvimiento del colaborador en la empresa, alineado a la cultura organizacional, direccionado a alcanzar los más óptimos resultados.

Uribe (2015), Dentro de la cultura organizacional se desarrolla el desempeño laboral, para que el colaborador ejecute sus labores de acuerdo con los valores propios y empresariales, que son influenciados por los factores, sociales, ambientales y psicológicos, logrando mejora y bienestar para el individuo, su entorno y la empresa.

Uriarte (2018) Cuando se realiza productivamente, se debe establecer normas de obligaciones y derechos que deben cumplir ambas partes.

Para la autora el concepto de desempeño laboral es el cumplimiento de las normas, valores y el logro de las metas empresariales, dentro de un ambiente propicio, que genera bienestar para la empresa, el entorno laboral dentro de una cultura de cuidado del medio ambiente.

2.4.1 Características del desempeño laboral

El desempeño laboral según Uriarte (2018) está relacionado con la motivación laboral permite encontrar características, que centran en dos aspectos de la motivación: proceso y contenido.

Las teorías que se centra en el proceso:

Esfuerzo de Skinner, conductista de estímulo, respuesta y beneficios.

Equidad de Adams, aportes y compensaciones de la empresa.

Expectativas de Vroom, objetivos dependientes del desempeño laboral.

Las que se centran en el contenido:

Maslow, necesidades sociales, fisiológicas, y proteccionistas.

McClelland, poder, logro y adhesión.

Alderfer, relación, crecimiento y desarrollo personal.

2. 5 Teorías del desempeño laboral

2.5.1 Desempeño laboral, según Chiavenato

Chiavenato (2007) lo define como las acciones o comportamientos observados en los trabajadores que son relevantes el logro de los fines institucionales, la relación con las expectativas, las actitudes, la motivación y habilidades, permiten realizar y constituir un recurso valioso de la organización.

Es muy necesario gestionar la coordinación del talento humano y su entorno, laboral, ya que constituyen recursos vivos, complejos con diversidad de caracteres, desarrollando funcione en diversas áreas, bajo la autoridad de su jefe respectivo, es necesario que haya control de los eventos y el comportamiento de los integrantes.

Las organizaciones en este caso, las cajas de ahorro tienen estructura jerárquica piramidal con actividades, objetivos, manuales de funciones, reglamentos, construyendo una forma de administración tradicional, que requiere mejorar, modernizar, para que los beneficios alcancen a todos los involucrados en el mercado financiero, debe cuidarse el manejo de los procesos para que no afecten el buen servicio de la entidad. El desempeño debe estar constantemente elevado, en la toma de decisiones en cada nivel jerárquico, que incidirá en respuestas positivas que influyen en la consolidación de su crecimiento y desarrollo de la entidad.

La empresa, por su parte, debe garantizar excelentes condiciones de trabajo, para que las personas puedan desempeñarse en un ambiente de respeto y estar atentos para establecer los correctivos adecuados generando satisfacción del trabajador y la empresa.

2.5.2 Desempeño laboral según Perry (2000)⁴

Trabajadores por turnos permanentes de Perry.

Propuso la teoría de trabajadores permanentes, para solucionarlo con fundamento, estableciendo que modelo de determinantes del desempeño laboral, comprende:

$$\text{Desempeño} = \text{habilidad} \times \text{motivación (esfuerzo)}$$

Donde desempeño es producto de habilidad multiplicada por motivación, la habilidad comprende el producto de la aptitud multiplicada por el entrenamiento y recursos, y la motivación es el producto del deseo y el compromiso.

La habilidad es la aptitud en destrezas, resultado de la personalidad, el entrenamiento mejora con la educación, complementada por los recursos de personal, técnicos, políticos.

La motivación es complementada por el deseo con inspiración, y el compromiso persistente.

Para aplicar este modelo los líderes deben diagnosticar si el bajo rendimiento es por bajo desempeño o falta de habilidad, o motivación, por lo general la falta de habilidad, puede ser por que desarrolla actividades difíciles, la falta de esfuerzo que no mejora en el tiempo, sin embargo, más atención debe darse a la motivación, porque es donde se interactúa diariamente, pues fluctúa y requiere frecuente atención.

⁴ Whetten (2014). *Desarrollo de habilidades directivas*, México, Pearson.

2.5.3 Desempeño laboral según Bain (2003)

Según Bain, las competencias necesarias para lograr propósitos y elevar los resultados en la empresa son: internos y externos.

El desempeño tiene efectos en los trabajadores de las empresas, tales como la motivación, los puestos laborales, estilo de gestión y condiciones laborales, los trabajadores consideran importante el reconocimiento por un trabajo bien hecho de parte de sus superiores.

Establecer un sistema de recompensas, incentivar la motivación por los desafíos que enfrentan en el trabajo, incentivar el desarrollo de habilidades no rutinarias, la oportunidad de organizarse, la capacidad para definir los trabajos a realizar. La división de responsabilidades y motivarlos a desempeñarse mejor con la información y dirección claras, incentivar la participación en el proceso de toma de decisiones, aliento desde la dirección a ser innovadores, practica la ética adecuada en sus tratos internos dentro de la organización.

El entorno en la organización debe ser propicio para el desempeño, no debe haber intimidación o acoso, la cultura en la organización debe ser un apoyo emocional, capacidad para comprender los procedimientos y las políticas de la organización, oportunidades para relacionarse con los superiores y trabajar bien con sus colegas, que participen en proyectos que beneficien a la organización, participar en la resolución de problemas, hallar una forma de motivar a cada empleado.

2.6 Dimensiones del desempeño laboral

2.6.1 Desempeño laboral según Pernía y Carrera.

La autora propone estudiar el desempeño laboral postulando el estudio de tres dimensiones, considerado la teoría expuesta Pernía y Carrera, M. (2014, p.36) quien determina un alcance de evaluación, a través de las competencias, comportamiento, y rendimiento.

Cada dimensión contiene indicadores, que conceptuamos, como:

2.6.2 Dimensión competencias

Pernía y Carrera (2014), Según Bateman y Snell (2005:148), las competencias de los trabajadores, tienen aspectos del conocimiento, los trabajadores competentes son a menudo el principal activo de una empresa, y poseen importantes conocimientos sobre el negocio, las competencias se categorizan como la educación, el idioma, la conciencia cultural y las redes comerciales, factores que puede utilizar una empresa en forma eficiente, para lograr los propósitos institucionales, la gestión del conocimiento se examina como una herramienta para gestionar competencias y se están utilizando de muchas maneras para mantener la ventaja competitiva lo más alta posible, extremadamente importante para gestionar que los trabajadores superen a la competencia.

- **Conocimiento del trabajo:** Gestionar el conocimiento del trabajo es fundamental para la empresa, las demandas actuales se describen como la adquisición de habilidades analíticas, superar prácticas de gestión del pasado, considerar que tenemos una nueva generación de trabajadores con diferentes necesidades, valores y motivadores que los trabajadores tradicionales, las recomendaciones sobre la mejor manera de gestionarlos a menudo hacen hincapié en la creación de confianza y el aumento de la autonomía de los empleados, la motivación y la satisfacción de los empleados, las organizaciones tendrán éxito en esta tarea en la medida en que aumenten la capacidad de los empleados para participar activamente en el trabajo eficiente, sólo mediante la identificación y el cambio de las condiciones de la organización que mejoran la capacidad de los empleados, adelantándonos a las nuevas estrategias de mercado, la motivación y la oportunidad que, sin embargo, cabe señalar que las ocupaciones en la mayoría de las organizaciones están estructuradas jerárquicamente de tal manera que la oportunidad de hacer este tipo de contribución no está abierta a todos, se debe motivar, mejorar la productividad de los trabajadores como un desafío para desempeñar eficientemente el puesto laboral y asegurar la supervivencia y el crecimiento de la empresa. Pernía y Carrera (2014).

- **Confiabilidad:** Según Pernía y Carrera (2014), la administración confía que el trabajador en su desempeño ejecuta sus labores con el conocimiento y la información disponible y socializada para la ejecución de sus funciones, confluye la motivación y la capacidad de análisis del colaborador para realizar las funciones como requiere la organización.

2.6.3 Dimensión comportamiento

El comportamiento hace referencias a todas aquellas cualidades y conductas que el trabajador manifiesta frente a las funciones atribuidas.

Pernía y Carrera (2014) y Bateman y Snell (2005), señalan que el comportamiento laboral y la comprensión del comportamiento humano en la organización es fundamental para el logro de sus objetivos y su éxito a largo plazo, la tarea de gestionar a las personas requiere dar sentido a la forma en que piensan, actúan no sólo a nivel individual, sino en el contexto organizacional, es valioso para la organización el estudio del comportamiento organizacional, específicamente, el estudio del comportamiento del personal y ejecutivos eficaces, una guía para una comunicación efectiva con los subordinados y todas las demás partes de la organización, es importantes entender cada contexto y motivación detrás de las acciones y decisiones para que haya comunicación efectiva, comprender que el comportamiento puede conducir a una toma de decisiones informada y justa, en otras palabras, las teorías y el conocimiento son herramientas para que sepamos que hacer y cuando hacerlo en las organizaciones.

- **Habilidades:** Según Chiavenato (2019), es la capacidad de conceptualizar, según los niveles funcionales, y apreciadas en cada línea de mando según se requieran habilidades humanas, técnicas o conceptuales, pueden ser de medición o negociación, valora los conocimientos, la experiencia, actitudes, el liderazgo, comprensión, la capacidad de pensar en nuevos retos, formas se enrumbar el crecimiento empresarial.

- **Identidad:** Habilidad para descentralizar actividades y decisiones y fomentar el trabajo en equipo

- **Satisfacción:** según Pernía y Carrera (2014), el personal que desarrolla sus funciones en un ambiente que facilitan su desempeño, siempre propicio para ejercerlos, ocasiona que el personal muestre conformidad con su ambiente laboral, generando un sentimiento que lo arraiga a la institución y la necesidad de compartir el crecimiento y consolidación de la organización.

- **Satisfacción laboral:** Según Chiavenato (2007) las condiciones laborales, que permiten el buen desarrollo de las funciones en la organización, tales como grato ambiente, tareas y autoridad bien definidas, las facilidades físicas ambientales y sociales, el ejercicio pleno de las funciones, contribuyen a la satisfacción del deber cumplido.

2.6.4 Dimensión rendimiento

Se refiere al grado de productividad laboral que presenta el trabajador en sus actividades.

Pernía y Carrera (2014) señalan que el colaborador realiza sus funciones con determinación, aplicando las normas establecidas, dando todo de sí, y se desempeña afrontando las situaciones difíciles que puedan presentarse, enfocado en los beneficios que su desempeño aporta a la organización.

- **Manejo de conflictos:** Es la capacidad para resolver aquellas deficiencias u obstáculos que se manifiestan diariamente en las labores diarias. Para ello, el empleado movilizar recursos que contribuyan en el cumplimiento de las metas establecidas. Según Bateman y Snell (2005:104), el conflicto cognitivo, puede mostrar diferencias legítimas de opinión y desarrollar mejores ideas y soluciones al problema. El conflicto, entonces, debe estar relacionado con la tarea, en lugar de con la persona.

- **Ausentismo:** Inasistencia al centro laboral, no se cumple con las labores, las normas de conducta y responsabilidad, implica impuntualidad y falta laboral, siendo necesario cumplir con las funciones y responsabilidades. (Pernía y Carrera, 2014).

- **Compromiso:** Mejora el proceso y resultados de la empresa, el liderazgo contribuye a su impacto, produciendo bienestar mediante la mejora el desempeño y los resultados de la empresa, las expectativas influyen, impactan y mejoran el compromiso laboral al aplicar los procesos adecuados por la comunicación, produce cambios organizacionales al involucrarse los trabajadores, produce apoyo entre quienes participa, una vez que los individuos se comprometen con una acción, una definición o una solución en particular, es muy probable que mantengan el compromiso y a la organización preparada, trabajando en un grato ambiente, ofreciendo lo mejor de cada uno y de manera colectiva.

- **Trabajo en equipo:** Para Pernía y Carrera, (2014) es la capacidad del colaborador para ejecutar de forma conjunta sus funciones, desarrollado en un ambiente de compañerismo, alta consideración y respeto mutuo, donde las opiniones son tenidas en cuenta, por el nivel de tolerancia y moral colectiva, que dejan fluir la cohesión y la integración influenciados por las buenas condiciones que brinda la administración.

Capítulo III. Resultados

3.1 Análisis de los resultados

Tabla 1

En la tabla 1 Clima Organizacional, en cuanto a Comportamiento Organizacional el 97.5% de los trabajadores consideran que están de acuerdo con las condiciones de trabajo, las normas y valores establecidos favorecen tanto el desarrollo de las actividades, como la organización del trabajo, más ahora con la implementación de su nueva cultura “DITO (Desarrollo Humano, Innovación, Transparencia y Orientación al cliente) que motiva un buen clima organizacional. El 95% de los colaboradores tienen capacidad para realizar los trabajos encomendados y un 67.5% de los trabajadores están de acuerdo con las oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en la Caja Piura.

En cuanto a las relaciones interpersonales el 100% de los colaboradores utilizan y analizan métodos adecuados para encontrar soluciones a los problemas que puedan presentarse. El 97.5% de los trabajadores están de acuerdo que los canales de comunicación entre los jefes y subordinados están bien establecidos, en las diferentes áreas laborales y un 92.5% están de acuerdo con las actividades de proyección social que realizan dentro de la organización.

En cuanto a la estructura de la organización, el 100% de los colaboradores considera estar de acuerdo que las funciones están claramente señaladas en un adecuado organigrama y un 87.5% consideran que tiene un espacio adecuado y suficiente para realizar su trabajo en forma eficiente.

Tabla 2

El comportamiento organizacional, de acuerdo con el sexo, el 100% de mujeres y el 92% de los colaboradores hombres están de acuerdo con la capacidad de realizar los trabajos encomendados. El 100% de mujeres consideran que el jefe comprende los problemas de ausentismo, en cuanto a hombres son el 83% de acuerdo. Un 56% de mujeres consideran que los programas de entrenamiento y desarrollo de la entidad financiera son efectivos, en cuanto a los hombres consideran un 88% estar de acuerdo con los programas que le ofrece la entidad para su crecimiento profesional.

En cuanto a las relaciones interpersonales, las actividades de proyección social, los colaboradores, están de acuerdo en un 92% en el caso de los hombres y un 94% en el caso de las mujeres. El 100% de hombres y 75% de mujeres considera estar de acuerdo con la buena comunicación entre los colaboradores.

En cuanto a la estructura de la entidad financiera, el 94% de las mujeres, considera que el administrador es tolerante, buen comunicador y brinda confianza a sus colaboradores y el 92% de los hombres están satisfechos con el ambiente de trabajo. El 88% de mujeres y hombres consideran tener un espacio adecuado y suficiente para realizar su trabajo de forma eficiente.

Tabla 3

En el clima organizacional de acuerdo al área, el 88 % de los trabajadores administrativos están de acuerdo con las oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en la caja y el 63% de los trabajadores operativos está de acuerdo con esta oportunidad, igualmente el 88% de los trabajadores administrativos están de acuerdo en que los jefes y compañeros reconocen el esfuerzo para obtener logros y toman en cuenta las opiniones antes de tomar una decisión, y en los trabajadores operativos el 69% está de acuerdo con estas variables.

En cuanto a las relaciones interpersonales, el 100% de trabajadores administrativos y el 97% de los trabajadores operativos consideran que la comunicación entre los compañeros es buena, también el 100% de trabajadores administrativos y el 88% de trabajadores operativos están de acuerdo con la información que reciben, la cual es la adecuada para una buena ejecución del trabajo.

En cuanto a la estructura de la entidad financiera, el 88% de trabajadores administrativos y el 69% de trabajadores operativos consideran que se tiene en cuenta las opiniones de los colaboradores antes de tomar una decisión. Un 88% de trabajadores administrativos y operativos consideran que tienen espacio adecuado y suficiente para realizar su trabajo de forma eficiente. El 75% de trabajadores administrativos y el 78% de trabajadores operativos están satisfechos con el ambiente de trabajo.

Tabla 4

Según la edad, el 75% de trabajadores en el rango (23-27) años están de acuerdo que los aportes del colaborador son reconocidos, incluyendo el 92% en el rango de (38-62) años. El 96% de trabajadores en el rango (23-27) años están de acuerdo con las condiciones de trabajo, normas y valores establecidas permiten el desarrollo de las actividades, incluyendo el 100% en el rango de (38-62) años.

En relaciones interpersonales, el 100% en ambos rangos de edades consideran que utilizan y analizan métodos adecuados para encontrar las soluciones a los problemas que puedan presentarse en la entidad financiera. También el 79% de los colaboradores en el rango (23-27) años consideran que los conflictos entre las diferentes áreas de la caja con evitados por los jefes de área y tienen en cuenta las opiniones para la toma de decisiones, esta opinión también se encuentra en el rango de (38-62) años, con un 83%.

En estructura de la entidad financiera, el 79% en el rango de (23-27) años está satisfecho con el ambiente de trabajo, mientras que el 75% lo está en el rango de (38-62) años. El 89% en el rango de (23 – 27) años consideran que el administrador es tolerante, buen comunicador y brinda confianza a los colaboradores, y un 92% lo está en el rango de (38 – 62) años.

Tabla 5

En la tabla 5. Desempeño laboral, en cuanto a competencias el 95% de los colaboradores manifiestan que el personal conoce cada una de las funciones asignadas, asimismo el 95% considera que el colaborador se comunica oportunamente con su jefe inmediato.

En cuanto a comportamiento, el 100% está de acuerdo con que los colaboradores tienen habilidades para desarrollar sus funciones de manera eficiente. De igual manera el 100% del personal tiene habilidades para desarrollar de forma adecuada sus funciones y el 95% considera que el colaborador tiene actitud positiva en el desarrollo de su trabajo y evita conflictos entre compañeros.

En cuanto a rendimiento, el 100% mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros, un 87.5% considera que no tienen dificultades para trabajar en equipo y

un 92.5% está de acuerdo con que el personal asume liderazgo en el desarrollo de sus funciones y consideran que los resultados más eficientes se obtienen trabajando en equipo.

Tabla 6

El desempeño laboral en relación con el sexo de los colaboradores, consideran que el 92% de hombres y el 81% de mujeres, están de acuerdo que tienen autonomía para la toma de decisiones. El 100% de los hombres y mujeres consideran que el personal se rige por normas y especificaciones del trabajo y que el personal es muy confiable para el manejo de información.

En comportamiento, el 92% de los hombres y el 63% de mujeres, consideran que se siguen las especificaciones del jefe inmediato sin ningún reparo, también están de acuerdo el 79% de hombres y el 88% de mujeres con las funciones responsabilidades de su cargo, en relación con el rendimiento laboral, el 100% de los trabajadores hombres y el 75% de las mujeres, están de acuerdo que aportan a la solución de problemas en forma oportuna, asimismo el 88% de hombres y mujeres están de acuerdo que no tienen dificultades para trabajar en equipo.

Tablas 7

El desempeño laboral por área muestra que el 88% del personal administrativo y el 94% de los operativos, tienen capacidad de análisis de la problemática laboral, así mismo el 100% de hombres y mujeres consideran estar de acuerdo con regirse por las normas y especificaciones del trabajo.

Solamente el 13% de los administrativos y el 16% del personal operativo, considera que el colaborador está conforme con su remuneración.

El 88% de los hombres y el 66% de las mujeres, consideran que el personal apoya al desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo, asimismo el 88% de personal administrativo y operativo, están de acuerdo en no tener dificultades para trabajar en equipo.

Tablas 8

En relación con el desempeño laboral respecto a la autonomía para la toma de decisiones, considera que los trabajadores, están de acuerdo en el rango de (23-37) años apoyando con el 89% y los trabajadores en el rango de (38-62) años, apoyan con el 83%.

El desempeño laboral por el comportamiento, de acuerdo con la edad, considera que el 89% en el rango (23-27) años, y 83% de trabajadores en el rango (38-62) años, están de acuerdo que el colaborador apoya constantemente para optimizar el tiempo, es importante señalar que el 36% de hombres y 42% de mujeres consideran que no existe un ambiente saludable entre compañeros respecto a la remuneración. El personal no tiene dificultades para el trabajo en equipo, en un 89% en el rango de (23-27) años y de 83% en el rango de (38-62) años

Tabla 9

En cuanto al clima organizacional según el sexo, los hombres obtuvieron un promedio alto de 65+0, mientras que las mujeres obtuvieron un promedio medio a alto de 64+4.4. En cuanto al desempeño laboral según el sexo, los hombres se desempeñan en un nivel alto (65+0), mientras que las mujeres se desempeñan en un nivel medio a alto (58+8.8).

Tabla 10

En cuanto al clima organizacional según el área, en términos generales hay un nivel alto en los trabajadores administrativos (65+0) y en el personal operativo un nivel medio a alto (64+3.1). En cuanto al desempeño laboral según el área, en términos generales los trabajadores administrativos obtuvieron un nivel alto (65+0) y personal operativo obtuvo un nivel medio a alto (62+6.9).

Tablas 11

En cuanto al clima organizacional según la edad, los trabajadores en el rango (23-27), obtuvieron un nivel medio a alto de 64+3.3, mientras que el personal en el

rango (38-62), obtuvo un nivel alto de 65+0. Respecto al desempeño laboral por edad, el nivel es de medio a alto, tanto para los trabajadores en el rango (23-27) con un promedio de 63 + 6.2, como para el personal en el rango (38-62), con un promedio de 62+6.8.

Tabla 12

Muestra la existencia de una correlación significativa debido a que P (Sig. (Bilateral)) Es > a 0,0 es decir “0,000; asimismo se observa que el R de Spearman tiene un valor positivo de, 0,671, evidenciando una correlación positiva y considerable entre el Clima organizacional y el desempeño laboral.

Tabla 13

Muestra la existencia de una correlación significativa debido a que P (Sig. (Bilateral)) Es > a 0,0 es decir “0,000; asimismo se observa que el R de Spearman tiene un valor positivo de, 0,822, evidenciando una correlación positiva y considerable entre el Comportamiento Organizacional y el Comportamiento Laboral.

Tabla 14

Muestra la existencia de una correlación significativa debido a que P (Sig. (Bilateral)) Es > a 0,0 es decir “0,000; asimismo se observa que el R de Spearman tiene un valor positivo de, 0,904, evidenciando una correlación positiva y considerable entre las Relaciones Interpersonales y el Comportamiento laboral

Tabla 15

Muestra la existencia de una correlación significativa debido a que P (Sig. (Bilateral)) Es > a 0,0 es decir “0,000; asimismo se observa que el R de Spearman tiene un valor positivo de, 0,521, evidenciando una correlación positiva entre la Estructura y el Rendimiento Laboral.

Tabla 1: Clima Organizacional de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque, 2019

Clima Organizacional 1. En desacuerdo, 2. Medianamente de acuerdo, 3. De acuerdo	General (n= 40)		
	1	2	3
	%	%	%
Comportamiento Organizacional			
1.-Los colaboradores intervienen en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan.	5	10	85
2.-Los colaboradores aportan ideas para mejorar el trabajo, generando más productividad.	0	25	75
3. Los colaboradores realizan tareas acordes a funciones propias	7.5	17.5	75
4.-El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo para obtener logros.	5	22.5	72.5
5.-Los colaboradores tienen capacidad para realizar los trabajos encomendados.	5	0	95
6.-Los aportes del colaborador a las mejoras en el trabajo son reconocidos.	5	15	80
7.-El jefe inmediato comprende los problemas de ausentismo del colaborador.	0	10	90
8.-El jefe toma medidas o reglas para ayudar al colaborador a evitar problemas de ausentismo en el trabajo.	0	10	90
9.-Las condiciones de trabajo establecidas permiten el desarrollo de las actividades.	0	2.5	97.5
10. Las normas y valores establecidos favorecen a del trabajo	0	2.5	97.5
11.-Las oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en la Caja Piura, son suficientes.	12.5	20	67.5
12.-Los programas de entrenamiento y desarrollo de la entidad financiera son efectivos	0	25	75
Relaciones Interpersonales			
13. Los colaboradores son informados de las directivas funcionales	0	10	90
14.-Los canales de comunicación entre los jefes y subordinados, están bien establecidos, en las diferentes áreas laborales.	2.5	0	97.5
15.-Los colaboradores son resilientes.	0	2.5	97.5
16.-El colaborador aporta a la solución de los problemas presentados en forma oportuna.	2.5	17.5	80
17.-La frecuencia con que se realizan las actividades de proyección social, con todos los colaboradores, es adecuada.	0	7.5	92.5
18.-Los conflictos entre las diferentes áreas de la caja son evitados por los jefes de área.	2.5	17.5	80
19.-Utilizan y analizan métodos adecuados para encontrar las soluciones a los problemas que pueden presentarse dentro de la Caja.	0	0	100
Estructura			
20. Los colaboradores aprecian el ambiente laboral.	0	22.5	77.5
21.-Tiene espacio adecuado y suficiente para realizar su trabajo en forma eficiente.	2.5	10	87.5
22. Recibimos opiniones para mejorar nuestros servicios 23.-El administrador es tolerante, buen comunicador y brinda confianza a sus colaboradores.	10	17.5	72.5
24. Los colaboradores tienen un file de normas laborales	0	10	90
25.-Existe un organigrama que determina la jerarquía y funciones específicas de los colaboradores.	0	0	100
20. Los colaboradores aprecian el ambiente laboral.	0	0	100

Fuente: Cuestionario aplicado el 26/03/2019

Tabla 2: Clima Organizacional de acuerdo con el sexo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque, 2019

Clima Organizacional 1. En desacuerdo, 2. Medianamente de acuerdo, 3. De acuerdo	Hombres (n=24)			Mujeres (n=16)		
	1	2	3	1	2	3
	%	%	%	%	%	%
Comportamiento Organizacional						
1.-Los colaboradores intervienen en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan.	8	8	83	0	13	88
2.-Los colaboradores aportan ideas para mejorar el trabajo, generando más productividad.	0	25	75	0	25	75
3. Los colaboradores realizan tareas acordes a funciones propias	8	21	71	6	13	81
4.-El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo para obtener logros.	8	21	71	0	25	75
5.-Los colaboradores tienen capacidad para realizar los trabajos encomendados.	8	0	92	0	0	100
6.-Los aportes del colaborador a las mejoras en el trabajo son reconocidos.	8	13	79	0	19	81
7.-El jefe inmediato comprende los problemas de ausentismo del colaborador.	0	17	83	0	0	100
8.-El jefe toma medidas o reglas para ayudar al colaborador a evitar problemas de ausentismo en el trabajo.	0	17	83	0	0	100
9.-Las condiciones de trabajo establecidas permiten el desarrollo de las actividades.	0	4	96	0	0	100
10. Las normas y valores establecidos favorecen a del trabajo	0	4	96	0	0	100
11.-Las oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en la Caja Piura, son suficientes.	8	17	75	19	25	56
12.-Los programas de entrenamiento y desarrollo de la entidad financiera son efectivos	0	13	88	0	44	56
Relaciones Interpersonales						
13. Los colaboradores son informados de las directivas funcionales	0	0	100	0	25	75
14.-Los canales de comunicación entre los jefes y subordinados, están bien establecidos, en las diferentes áreas laborales.	0	0	100	6	0	94
15.-Los colaboradores son resilientes.	0	0	100	0	6	94
16.-El colaborador aporta a la solución de los problemas presentados en forma oportuna.	0	21	79	6	13	81
17.-La frecuencia con que se realizan las actividades de proyección social, con todos los colaboradores, es adecuada.	0	8	92	0	6	94
18.-Los conflictos entre las diferentes áreas de la caja son evitados por los jefes de área.	0	0	100	6	44	50
19.-Utilizan y analizan métodos adecuados para encontrar las soluciones a los problemas que pueden presentarse dentro de la Caja	0	0	100	0	0	100
Estructura						
20. Los colaboradores aprecian el ambiente laboral.	0	8	92	0	44	56
21.-Tiene espacio adecuado y suficiente para realizar su trabajo en forma eficiente.	4	8	88	0	13	88
22. Recibimos opiniones para mejorar nuestros servicios 23.-El administrador es tolerante, buen comunicador y brinda confianza a sus colaboradores.	8	17	75	13	19	69
24. Los colaboradores tienen un file de normas laborales	0	13	88	0	6	94
25.-Existe un organigrama que determina la jerarquía y funciones específicas de los colaboradores.	0	0	100	0	0	100
20. Los colaboradores aprecian el ambiente laboral.	0	0	100	0	0	100

Fuente: Cuestionario aplicado el 26/03/2019

Tabla 3: Clima Organizacional, de acuerdo con el área, de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque, 2019

Clima Organizacional 1. En desacuerdo, 2. Medianamente de acuerdo, 3. De acuerdo	Administrativo (n=8)			Operativo (n=32)		
	1	2	3	2	3	
	%	%	%	%	%	%
Comportamiento Organizacional						
1.-Los colaboradores intervienen en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan.	0	0	100	6	13	81
2.-Los colaboradores aportan ideas para mejorar el trabajo, generando más productividad.	0	0	100	0	31	69
3. Los colaboradores realizan tareas acordes a funciones propias	0	13	88	9	19	72
4.-El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo para obtener logros.	0	13	88	6	25	69
5.-Los colaboradores tienen capacidad para realizar los trabajos encomendados.	0	0	100	6	0	94
6.-Los aportes del colaborador a las mejoras en el trabajo son reconocidos.	0	13	88	6	16	78
7.-El jefe inmediato comprende los problemas de ausentismo del colaborador.	0	13	88	0	9	91
8.-El jefe toma medidas o reglas para ayudar al colaborador a evitar problemas de ausentismo en el trabajo.	0	13	88	0	9	91
9.-Las condiciones de trabajo establecidas permiten el desarrollo de las actividades.	0	0	100	0	3	97
10. Las normas y valores establecidos favorecen a del trabajo	0	0	100	0	3	97
11.-Las oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en la Caja Piura, son suficientes.	0	13	88	16	22	63
12.-Los programas de entrenamiento y desarrollo de la entidad financiera son efectivos	0	0	100	0	31	69
Relaciones Interpersonales						
13. Los colaboradores son informados de las directivas funcionales	0	0	100	0	13	88
14.-Los canales de comunicación entre los jefes y subordinados, están bien establecidos, en las diferentes áreas laborales.	0	0	100	3	0	97
15.-Los colaboradores son resilientes.	0	0	100	0	3	97
16.-El colaborador aporta a la solución de los problemas presentados en forma oportuna.	0	13	88	3	19	78
17.-La frecuencia con que se realizan las actividades de proyección social, con todos los colaboradores, es adecuada.	0	0	100	0	9	91
18.-Los conflictos entre las diferentes áreas de la caja son evitados por los jefes de área.	0	0	100	3	22	75
19.-Utilizan y analizan métodos adecuados para encontrar las soluciones a los problemas que pueden presentarse dentro de la Caja	0	0	100	0	0	100
Estructura						
20. Los colaboradores aprecian el ambiente laboral.	0	25	75	0	22	78
21.-Tiene espacio adecuado y suficiente para realizar su trabajo en forma eficiente.	13	0	88	0	13	88
22. Recibimos opiniones para mejorar nuestros servicios	0	13	88	13	19	69
23.-El administrador es tolerante, buen comunicador y brinda confianza a sus colaboradores.	0	13	88	0	9	91
24. Los colaboradores tienen un file de normas laborales	0	0	100	0	0	100
25.-Existe un organigrama que determina la jerarquía y funciones específicas de los colaboradores.	0	0	100	0	0	100
20. Los colaboradores aprecian el ambiente laboral.	0	0	100	0	0	100

Fuente: Cuestionario aplicado el 26/03/2019

Tabla 4: Clima Organizacional, de acuerdo con la edad, de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque, 2019

Clima Organizacional 1. En desacuerdo, 2. Medianamente de acuerdo, 3. De acuerdo	Edad					
	23-37			38-62		
	1	2	3	1	2	3
	%	%	%	%	%	%
Comportamiento Organizacional						
1.-Los colaboradores intervienen en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan.	0	7	93	17	17	67
2.-Los colaboradores aportan ideas para mejorar el trabajo, generando más productividad.	0	21	79	0	33	67
3. Los colaboradores realizan tareas acordes a funciones propias	11	14	75	0	25	75
4.-El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo para obtener logros.	7	29	64	0	8	92
5.-Los colaboradores tienen capacidad para realizar los trabajos encomendados.	7	0	93	0	0	100
6.-Los aportes del colaborador a las mejoras en el trabajo son reconocidos.	7	18	75	0	8	92
7.-El jefe inmediato comprende los problemas de ausentismo del colaborador.	0	11	89	0	8	92
8.-El jefe toma medidas o reglas para ayudar al colaborador a evitar problemas de ausentismo en el trabajo.	0	11	89	0	8	92
9.-Las condiciones de trabajo establecidas permiten el desarrollo de las actividades.	0	4	96	0	0	100
10. Las normas y valores establecidos favorecen a del trabajo	0	4	96	0	0	100
11.-Las oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en la Caja Piura, son suficientes.	11	14	75	17	33	50
12.-Los programas de entrenamiento y desarrollo de la entidad financiera son efectivos	0	14	86	0	50	50
Relaciones Interpersonales						
13. Los colaboradores son informados de las directivas funcionales	0	7	93	0	17	83
14.-Los canales de comunicación entre los jefes y subordinados, están bien establecidos, en las diferentes áreas laborales.	4	0	96	0	0	100
15.-Los colaboradores son resilientes.	0	4	96	0	0	100
16.-El colaborador aporta a la solución de los problemas presentados en forma oportuna.	4	14	82	0	25	75
17.-La frecuencia con que se realizan las actividades de proyección social, con todos los colaboradores, es adecuada.	0	11	89	0	0	100
18.-Los conflictos entre las diferentes áreas de la caja son evitados por los jefes de área.	4	18	79	0	17	83
19.-Utilizan y analizan métodos adecuados para encontrar las soluciones a los problemas que pueden presentarse dentro de la Caja.	0	0	100	0	0	100
Estructura						
20. Los colaboradores aprecian el ambiente laboral.	0	21	79	0	25	75
21.-Tiene espacio adecuado y suficiente para realizar su trabajo en forma eficiente.	0	7	93	8	17	75
22. Recibimos opiniones para mejorar nuestros servicios 23.-El administrador es tolerante, buen comunicador y brinda confianza a sus colaboradores.	7	14	79	17	25	58
24. Los colaboradores tienen un file de normas laborales	0	11	89	0	8	92
25.-Existe un organigrama que determina la jerarquía y funciones específicas de los colaboradores.	0	0	100	0	0	100
20. Los colaboradores aprecian el ambiente laboral.	0	0	100	0	0	100

Fuente: Cuestionario aplicado el 26/03/2019

Tabla 5: Desempeño Laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque, 2019

Desempeño Laboral 1. En desacuerdo, 2. Medianamente de acuerdo, 3. De acuerdo	General (n=40)		
	1 %	2 %	3 %
Competencias			
1. Tenemos destreza en el desarrollo de funciones.	0	5	95
2. Las normas y valores establecidos favorecen el trabajo.	0	0	100
3. Los colaboradores realizan tareas acordes a funciones propias.	5	7.5	87.5
4. El personal trabaja según las normas laborales.	0	0	100
5.-El colaborador se comunica oportunamente con su jefe inmediato.	0	5	95
6.-El personal tiene capacidad de análisis de la problemática laboral.	0	7.5	92.5
Comportamiento			
7.-El colaborador tiene habilidades para desarrollar sus funciones de manera eficiente.	0	0	100
8.-El personal desarrolla adecuadamente sus funciones.	0	0	100
9. Los colaboradores administran adecuadamente su tiempo de trabajo.	0	17.5	82.5
10. Se siguen las especificaciones del jefe inmediato sin reparos.	0	20	80
11.-El colaborador desarrolla sus funciones productivamente.	0	5	95
12.-El colaborador siempre evita conflictos entre compañeros.	0	5	95
13. Los colaboradores están satisfechos con las funciones y responsabilidades de su cargo.	0	17.5	82.5
14. La remuneración está conforme a nuestras responsabilidades.	37.5	45	17.5
15.-El colaborador está conforme con su remuneración	37.5	47.5	15
Rendimiento			
16.-El colaborador aporta a la solución de los problemas presentados en forma oportuna.	0	10	90
17. Existe camaradería en la organización.	0	0	100
18.-El personal constantemente llega tarde a su centro de trabajo.	50	25	25
19.-El personal no presenta los informes laborales en el plazo señalado	47.5	22.5	30
20. La entidad ha logrado posicionarse positivamente.	5	20	75
21. El personal aporta labores fuera de horario.	10	20	70
22.-El personal acepta participar activamente en nuevos programas.	10	20	70
23. Consiguen las metas del área con unidad y responsabilidad.	10	2.5	87.5
24. Los trabajadores tienen files de normas laborales.	0	7.5	92.5
25.-El colaborador siempre desempeña en forma coordinada sus funciones	0	7.5	92.5

Fuente: Cuestionario aplicado el 26/03/2019

Tabla 6: Desempeño Laboral de acuerdo con el sexo, de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque, 2019

Desempeño Laboral 1. En desacuerdo, 2. Medianamente de acuerdo, 3. De acuerdo	Hombres (n=24)			Mujeres (n=16)		
	1	2	3	1	2	3
	%	%	%	%	%	%
Competencias						
1. Tenemos destreza en el desarrollo de funciones.	0	0	100	0	13	88
2. Las normas y valores establecidos favorecen el trabajo.	0	0	100	0	0	100
3. Los colaboradores realizan tareas acordes a funciones propias.	8	0	92	0	19	81
4. El personal trabaja según las normas laborales.	0	0	100	0	0	100
5.-El colaborador se comunica oportunamente con su jefe inmediato.	0	8	92	0	0	100
6.-El personal tiene capacidad de análisis de la problemática laboral.	0	13	88	0	0	100
Comportamiento						
7.-El colaborador tiene habilidades para desarrollar sus funciones de manera eficiente.	0	0	100	0	0	100
8.-El personal desarrolla adecuadamente sus funciones.	0	0	100	0	0	100
9. Los colaboradores administran adecuadamente su tiempo de trabajo.	0	8	92	0	31	69
10. Se siguen las especificaciones del jefe inmediato sin reparos.	0	8	92	0	38	63
11.-El colaborador desarrolla sus funciones productivamente.	0	8	92	0	0	100
12.-El colaborador siempre evita conflictos entre compañeros.	0	0	100	0	13	88
13. Los colaboradores están satisfechos con las funciones y responsabilidades de su cargo.	0	21	79	0	13	88
14. La remuneración está conforme a nuestras responsabilidades.	29	46	25	50	44	6
15.-El colaborador está conforme con su remuneración	29	50	21	50	44	6
Rendimiento						
16.-El colaborador aporta a la solución de los problemas presentados en forma oportuna.	0	0	100	0	25	75
17. Existe camaradería en la organización.	0	0	100	0	0	100
18.-El personal constantemente llega tarde a su centro de trabajo.	38	33	29	69	13	19
19.-El personal no presenta los informes laborales en el plazo señalado	33	38	29	69	0	31
20. La entidad ha logrado posicionarse positivamente.	8	8	83	0	38	63
21. El personal aporta labores fuera de horario.	8	17	75	13	25	63
22.-El personal acepta participar activamente en nuevos programas.	17	21	63	0	19	81
23. Consiguen las metas del área con unidad y responsabilidad.	8	4	88	13	0	88
24. Los trabajadores tienen files de normas laborales.	0	13	88	0	0	100
25.-El colaborador siempre desempeña en forma coordinada sus funciones	0	13	88	0	0	100

Fuente: Cuestionario aplicado el 26/03/2019

Tabla 7: Desempeño Laboral, de acuerdo con el área, de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque, 2019

Desempeño Laboral 1. En desacuerdo, 2. Medianamente de acuerdo, 3. De acuerdo	Administrativo (n=8)			Operativo (n=32)		
	1	2	3	1	2	3
	%	%	%	%	%	%
Competencias						
1. Tenemos destreza en el desarrollo de funciones.	0	0	100	0	6	94
2. Las normas y valores establecidos favorecen el trabajo.	0	0	100	0	0	100
3. Los colaboradores realizan tareas acordes a funciones propias.	0	0	100	6	9	84
4. El personal trabaja según las normas laborales.	0	0	100	0	0	100
5.-El colaborador se comunica oportunamente con su jefe inmediato.	0	0	100	0	6	94
6.-El personal tiene capacidad de análisis de la problemática laboral.	0	13	88	0	6	94
Comportamiento						
7.-El colaborador tiene habilidades para desarrollar sus funciones de manera eficiente.	0	0	100	0	0	100
8.-El personal desarrolla adecuadamente sus funciones.	0	0	100	0	0	100
9. Los colaboradores administran adecuadamente su tiempo de trabajo.	0	0	100	0	22	78
10. Se siguen las especificaciones del jefe inmediato sin reparos.	0	0	100	0	25	75
11.-El colaborador desarrolla sus funciones productivamente.	0	0	100	0	6	94
12.-El colaborador siempre evita conflictos entre compañeros.	0	0	100	0	6	94
13. Los colaboradores están satisfechos con las funciones y responsabilidades de su cargo.	0	0	100	0	22	78
14. La remuneración está conforme a nuestras responsabilidades.	50	25	25	34	50	16
15.-El colaborador está conforme con su remuneración	50	38	13	34	50	16
Rendimiento						
16.-El colaborador aporta a la solución de los problemas presentados en forma oportuna.	0	0	100	0	13	88
17. Existe camaradería en la organización.	0	0	100	0	0	100
18.-El personal constantemente llega tarde a su centro de trabajo.	38	0	63	53	31	16
19.-El personal no presenta los informes laborales en el plazo señalado	25	13	63	53	25	22
20. La entidad ha logrado posicionarse positivamente.	0	0	100	6	25	69
21. El personal aporta labores fuera de horario.	0	25	75	13	19	69
22.-El personal acepta participar activamente en nuevos programas.	0	13	88	13	22	66
23. Consiguen las metas del área con unidad y responsabilidad.	0	13	88	13	0	88
24. Los trabajadores tienen files de normas laborales.	0	13	88	0	6	94
25.-El colaborador siempre desempeña en forma coordinada sus funciones	0	13	88	0	6	94

Fuente: Cuestionario aplicado el 26/03/2019

Tabla 8: Desempeño Laboral, de acuerdo con la edad, de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque, 2019

Desempeño Laboral 1. En desacuerdo, 2. Medianamente de acuerdo, 3. De acuerdo	Edad					
	23-37			38-62		
	1	2	3	1	2	3
	%	%	%	%	%	%
Competencias						
1. Tenemos destreza en el desarrollo de funciones.	0	7	93	0	0	100
2. Las normas y valores establecidos favorecen el trabajo.	0	0	100	0	0	100
3. Los colaboradores realizan tareas acordes a funciones propias.	0	11	89	17	0	83
4. El personal trabaja según las normas laborales.	0	0	100	0	0	100
5.-El colaborador se comunica oportunamente con su jefe inmediato.	0	7	93	0	0	100
6.-El personal tiene capacidad de análisis de la problemática laboral.	0	4	96	0	17	83
Comportamiento						
7.-El colaborador tiene habilidades para desarrollar sus funciones de manera eficiente.	0	0	100	0	0	100
8.-El personal desarrolla adecuadamente sus funciones.	0	0	100	0	0	100
9. Los colaboradores administran adecuadamente su tiempo de trabajo.	0	18	82	0	17	83
10. Se siguen las especificaciones del jefe inmediato sin reparos.	0	21	79	0	17	83
11.-El colaborador desarrolla sus funciones productivamente.	0	7	93	0	0	100
12.-El colaborador siempre evita conflictos entre compañeros.	0	7	93	0	0	100
13. Los colaboradores están satisfechos con las funciones y responsabilidades de su cargo.	0	11	89	0	33	67
14. La remuneración está conforme a nuestras responsabilidades.	36	39	25	42	58	0
15.-El colaborador está conforme con su remuneración	36	43	21	42	58	0
Rendimiento						
16.-El colaborador aporta a la solución de los problemas presentados en forma oportuna.	0	7	93	0	17	83
17. Existe camaradería en la organización.	0	0	100	0	0	100
18.-El personal constantemente llega tarde a su centro de trabajo.	57	14	29	33	50	17
19.-El personal no presenta los informes laborales en el plazo señalado	57	14	29	25	42	33
20. La entidad ha logrado posicionarse positivamente.	7	21	71	0	17	83
21. El personal aporta labores fuera de horario.	14	18	68	0	25	75
22.-El personal acepta participar activamente en nuevos programas.	7	18	75	17	25	58
23. Consiguen las metas del área con unidad y responsabilidad.	7	4	89	17	0	83
24. Los trabajadores tienen files de normas laborales.	0	11	89	0	0	100
25.-El colaborador siempre desempeña en forma coordinada sus funciones	0	11	89	0	0	100

Fuente: Cuestionario aplicado el 26/03/2019

Tabla 9: Clima Organizacional y Desempeño Laboral según el sexo, de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque, 2019

S e x o									
Clima Organizacional	Hombres		Mujeres		Desempeño Laboral	Hombres		Mujeres	
	n	%	n	%		n	%	n	%
Medio (40-55)	0	0	1	6.3	Medio (40-55)	0	0	6	37.5
Alto (55-75)	24	100	15	93.8	Alto (55-75)	24	100	10	62.5
Total	24	100	16	100	Total	24	100	16	100
$\bar{X} \pm s$	65 \pm 0		64 \pm 4.4		$\bar{X} \pm s$	65 \pm 0		58 \pm 8.8	

Tabla 10: Clima organizacional y Desempeño Laboral según el área, de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque, 2019

Á r e a									
Clima Organizacional	Administrativo		Operativo		Desempeño Laboral	Administrativo		Operativo	
	n	%	n	%		n	%	n	%
Medio (40-55)	0	0	1	3.1	Medio (40-55)	0	0	6	18.8
Alto (55-75)	8	100	31	96.9	Alto (55-75)	8	100	26	81.2
Total	8	100	32	100	Total	8	100	32	100
$\bar{X} \pm s$	65 \pm 0		64 \pm 3.1		$\bar{X} \pm s$	65 \pm 0		62 \pm 6.9	

Tabla 11: Clima Organizacional y Desempeño laboral, según la edad, de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque, 2019

E d a d									
Clima Organizacional	23 - 27		28 - 62		Desempeño Laboral	23 - 27		28 - 62	
	n	%	n	%		n	%	n	%
Medio (40-55)	1	4	0	0	Medio (40-55)	4	14	2	17
Alto (55-75)	27	96	12	100	Alto (55-75)	24	86	10	83
Total	28	100	12	100	Total	28	100	12	100
$\bar{X} \pm s$	64 \pm 3.3		65 \pm 0		$\bar{X} \pm s$	63 \pm 6.2		62 \pm 6.8	

Tabla 12: Correlación de Spearman para el Clima organizacional y el Desempeño laboral

		CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,671**
		N	40
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,671**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

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

Tabla 13: Correlación de Spearman para el Comportamiento Organizacional y la Competencia Laboral

		COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	COMPORTAMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,822**
		N	,000
	COMPETENCIA LABORAL	Coeficiente de correlación	40
		Sig. (bilateral)	40
		N	1,000

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

Tabla 14: Correlación de Spearman para las Relaciones Interpersonales y el Comportamiento laboral

		RELACIONES INTERPERSONALES	COMPORTAMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	RELACIONES INTERPERSONALES	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,904**
		N	,000
	COMPORTAMIENTO LABORAL	Coeficiente de correlación	40
		Sig. (bilateral)	40
		N	1,000

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

Tabla 15: Correlación de Spearman para la Estructura y el Rendimiento Laboral

		ESTRUCTURA	RENDIMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	ESTRUCTURA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,521
		N	,000
	RENDIMIENTO LABORAL	Coeficiente de correlación	40
		Sig. (bilateral)	40
		N	1,000

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

3.2 Discusión de los resultados

1. El Clima organizacional y el desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque, evidenció un clima “Alto”, debido a que el 100 % de los hombres y el 93.8 % de las mujeres, consideran la importancia del buen desempeño laboral, tal como lo menciona Becerra C. (2017), pág. 82, al estudiar el clima organizacional de la Agencia Andrés Avelino Cáceres-Caja Sullana Arequipa, observando que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, que deben ser reforzados con estudios complementarios en otras agencias, a efectos de adoptar políticas de acción para mejorar el clima organizacional, como complemento de un buen desempeño organizacional. El presente estudio también permitió conocer el “Alto desempeño laboral”, tanto del 100 % de los trabajadores, así como del 62.5 % de las mujeres, sin embargo es necesario mejorar el nivel de competencias, las habilidades y la satisfacción laboral de los trabajadores, así como implementar un alto rendimiento y el compromiso con la entidad, factores que según Olivares (2018: 69), en la tesis *La cultura Organizacional y relación con el desempeño laboral en las C.M.A.C. Tacna*, describe que la evaluación del desempeño puede no ser muy objetiva debido a que las relaciones entre jefe y subordinado pueden influir en perjuicio de que es lo mejor para la institución, por lo que debe utilizar mecanismos de evaluación de desempeño y comparar los resultados y las coincidencias. 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, Agencia Moshoqueque 2019, resultó que están “De acuerdo” pues mantienen una relación significativa y en las dimensiones de clima organizacional y desempeño laboral, ya que evidenciaron estar “De acuerdo” con asumir el compromiso laboral en las dimensiones competencias laborales, comportamiento y rendimiento laboral, en consecuencia los trabajadores tienen un alto desempeño laboral, indicador muy importante y exigente en una entidad financiera, debido a que la nueva tendencia laboral implica generar un alto rendimiento laboral; sin embargo es necesario mejorar el nivel de competencias, las habilidades y la satisfacción laboral de los trabajadores, así como implementar un alto rendimiento y el compromiso con la entidad, las cuales, según resultados de Becerra (2017: 82), establecen mecanismos de acción para mejorar el clima organizacional, que traerá como consecuencia la mejora en el desempeño laboral de sus trabajadores, en beneficio de la organización y de los propios trabajadores.

2. La relación entre el clima organizacional en base a la dimensión comportamiento organizacional y su efecto en las competencias de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, agencia Moshoqueque, determinó que el 88 % de las colaboradoras y el 83 % de los colaboradores, intervienen en el proceso de planificación y organización de las áreas de trabajo que desempeñan, que el 88 % de trabajadores administrativos y el 78 % de los operativos están “De acuerdo” en reconocer que los aportes a las mejoras en el trabajo son reconocidos y en relación a la edad en el comportamiento organizacional y que el 75% de hombres y mujeres están “De acuerdo” que la presión de los colaboradores en la ejecución de sus actividades es recompensada por parte del jefe inmediato, estos indicadores, permiten que la productividad siga creciendo, la responsabilidad sea reconocida, se genere una alta motivación laboral y que los programas de mejoramiento profesional deben continuar conjuntamente con los programas de entrenamiento y desarrollo, tal como lo manifiesta Uría (2011:69), que evaluar permanentemente el desempeño laboral ayudará a mantener un control de las actividades de los trabajadores en cuando a su comportamiento dentro de la organización e implementar un programa de mejoramiento de clima organizacional, que contenga actividades encaminadas a mejorar todos los aspectos que lo conforman: liderazgo, motivación, reciprocidad y comunicación.

3. La relación entre el clima organizacional en base a la dimensión relaciones interpersonales y el comportamiento laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque, manifiesta la necesidad de que la administración, evalúe en forma permanente, pues el 21 % del personal femenino y el 13 % del personal masculino, consideran estar “Medianamente de acuerdo” con la frecuencia de premiación y no tienen los elementos adecuados para afrontar los conflictos internos, en esta línea el 13 % del personal administrativo y el 19% del personal operativo, así como el 18 % del personal en el rango de 23-27 años de edad, y el 17 % del personal en el rango de edad de 38-62, consideran que los jefes evitan los conflictos entre las diferentes áreas de la entidad; por tanto es consecuente con lo señalado por Arce y Malva (2014: 62) , en la tesis “El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari – 2013, señalando enfáticamente que el manejo de las relaciones interpersonales influye de manera positiva o negativa en el logro de los objetivos institucionales, por ello es

importante desarrollar las habilidades sociales de manera eficiente a través de un liderazgo democrático, participativo de todo el personal, asumiendo los roles con responsabilidad dentro de estructura organizativa en el marco de respeto recíproco entre los trabajadores, sin diferencia de jerarquías o cargos. El capital humano es el principal factor de desarrollo de una organización.

4. En cuanto a relación entre el clima organizacional en base a su dimensión estructura organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque 2019, se determinó una relación directa y significativa entre las variables, debido a que 88 % de los colaboradores cuentan con un espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo de forma adecuada, el 88 % y el 91 % de los trabajadores administrativos y operativos respectivamente consideran estar “De acuerdo” que tomen en cuenta sus opiniones antes de tomar decisiones y la administración es tolerante y brinda confianza a sus colaboradores, lo cual influye que el personal este satisfecho con el ambiente de trabajo, asimismo todos los trabajadores encuestados de acuerdo con su edad, consideran que las funciones están claramente señaladas en el organigrama institucional. Al respecto, es concordante con la investigación de Mino (2014: 6) en la tesis “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque, cuando señala que las dimensiones productividad, compromiso, perspectiva de servicio y del producto, corresponden al desempeño laboral y la estructura organizacional favorables, por lo tanto la presencia de una adecuada estructura es importante para que los colaboradores ejecuten sus actividades eficientemente, asimismo es decisivo tener la ayuda de sus líderes con la finalidad de tener una mejor visión de sus funciones.

Conclusiones

1. Se evidencia la existencia de una alta relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque, a partir de los altos porcentajes en la escala “De acuerdo”, validada con los datos refrendados por el alfa de Cronbach, de 0.915 para el clima organizacional y 0.913 para el desempeño laboral y una rho de Spearman de 0,671.

2.- Se evidenció la existencia de una alta relación entre las dimensiones comportamiento organizacional y las competencias de los trabajadores, por la capacidad para realizar los trabajos encomendados, la comprensión de los problemas de ausentismo y la toma de medidas para evitar problemas de ausentismo, concordante con la alta aprobación de las competencias laborales, relacionadas con el cumplimiento de las normas del trabajo, que desarrolla un valor intangible de alta confiabilidad en el manejo de información confidencial de la empresa, asimismo se observa que el nivel de correlación de Spearman muestra un valor alto y positivo de 0,822.

3.- Se evidenció una alta relación entre las dimensiones relaciones interpersonales y comportamiento de los colaboradores, debido a que el 80% de los colaboradores está “De acuerdo” en la frecuencia de premiación de los logros alcanzados y los conflictos son vitados por los jefes de área, concordante con el 100% del personal que está “De acuerdo” con las habilidades para desempeñarse eficientemente, además se mostró la correlación alta y significativa de Spearman de 0,904.

4.- Se evidenció una alta relación entre las dimensiones estructura y rendimiento laboral de los colaboradores, todos están “De acuerdo” que las funciones están claramente señaladas debido a que el organigrama determina la jerarquía y funciones específicas de los colaboradores, reflejada en el rendimiento laboral, pues el 70% de colaboradores está de acuerdo que el personal se queda más tiempo para cumplir con sus funciones, optimizando el tiempo en el trabajo, esta relación mostro una correlación de Spearman significativa de 0,521.

Recomendaciones

1. Se exhorta a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque, que prepare un Plan de Desarrollo del Talento Humano, que siga motivando al personal con la buena atención en los servicios a sus clientes, asimismo fortalecer el clima y desempeño laboral, con sesiones de programas de desarrollo de personal dentro de la entidad en el año 2020, generando un clima y desempeño basado en modernas tendencias motivacionales, para que se sientan involucrados con la productividad y la obtención de beneficios y resultados positivos

1. Continuar con el reconocimiento por los logros de los trabajadores y establecer un sistema de incentivos para aumentar la motivación de los trabajadores, capacitando a todo el personal para aumentar y mejorar sus conocimientos, habilidades y actitudes, generando un compromiso de superación, además promover el desempeño laboral eficiente del personal permitiendo que los colaboradores alcancen sus objetivos individuales para construir un entorno de excelencia de calidad, habilitando la fuerza laboral en la consecución de objetivos de calidad y excelente desempeño en la empresa. Realizar acciones que incidan en el manejo del estrés laboral, el desempeño con responsabilidad, y motivando el logro de un alto desempeño laboral.

2. Emplear una comunicación efectiva que genere en los trabajadores la confianza necesaria para aportar nuevas ideas, evaluar las deficiencias que se suscitan en el trabajo diario, para elevar el desempeño laboral, mejorar la comunicación, el compañerismo y un adecuado manejo de conflictos, brindando un mejor ambiente de trabajo, optimizando las relaciones interpersonales; evaluando las escalas remunerativas que permita asignar y retribuir correctamente la labor desempeñada de los colaboradores.

3. En relación a la estructura de la entidad, se recomienda la mejora de las líneas de coordinación entre las diferentes áreas, la actualización del ROF y generar canales de comunicación, para establecer confianza en los colaboradores, adoptando un nuevo paradigma en el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque, diseñada en el concepto de la gestión integral, donde la institución tenga una estrategia de negocio, buscando ofrecer sus servicios, con contenido de rentabilidad, requiriendo que el capital humano contribuya a ofrecer sus servicios, con un alto desempeño laboral.

Referencias bibliográficas

- Arce y Malvas (2014). El clima organizacional y las relaciones interpersonales de la I.E. Manuel González Prada de Huari, Jesús María, Lima: Universidad Católica, Sedes Sapientiae.
- Bain, D., (2003). *La productividad*, Colombia: Editorial McGraw-Hill.
- Bateman, T. y Snell, S. (2005). *Administration. Un nuevo panorama competitivo*, 6° Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Brunet, L., (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*, México: Editorial Trillas,
- Correa, G., (2014). *Clima organizacional en relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Paita-Chepén 2014*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado el 01.10.2018 de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4973>
- Delfiner, M., Pailhé, C. y Perón, S. (2006). Microfinanzas: Un análisis de experiencias y alternativas de regulación. Publicado en: Banco Central de Argentina (abril de 2006), recuperado de <https://mp.ra.ub.uni-muenchen.de/id/eprint/497>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional, La dinámica del éxito en las organizaciones*, 2°, Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Drucker, P. (1999). *La sociedad Post-Capitalista*. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Gaspar, G. (2011). *Manual de Recursos Humanos*. España. Editorial UOC.
- Gonçalves, A. (1997). *Fundamentos del clima organizacional. El clima organizacional. que es y como analizarlo*, Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC), Colombia.
- Hernández, M. (1996). El estrés en el trabajo: un enfoque psico-administrativo, *Revista Ciencia Administrativa*. (<http://www.uv.mx/iiesca/revista/articulos1996.html>)
- Koontz, H. y Weihrich. C. (2008). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*, 13° Edición. China: Editorial Mc Graw Hill.
- López, G. (2015). *La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Médico Consejo Regional I, La Libertad, Perú*.
- López, R. (2013). *Clima Organizacional en una Cooperativa de Ahorro y Crédito afiliada a MICOPOE*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado el 03.10.2018 de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Lopez-Rony.pdf>

- Litwin. G y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*, Harvard Business School, Boston.
- Likert, R. (1967) *The Human Organization*, McGraw-Hill.
- Memoria Caja Municipal de Piura (2017). Edición CMAC Piura,
- Mejía-Giraldo, A., Bravo-Castillo, A. y Montoya-Serrano, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones, *Ingeniería Industrial*/ISSN 1815-5936/Vol. XXXIV/No. 1/enero-abril/2013/p. 2-11, Universidad de San Buenaventura. Cali, Colombia.
- Prado, C. (2016). *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de Trujillo*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado el 10.10.2018 de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4973>
- Pernía, K. y Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral*. España: Editorial Académica Española.
- Ramos, C. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, Dimensiones y modelos de Abordaje*. Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia,
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15ª, Edición). México: Editorial Pearson.
- Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017*, (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Recuperado el 18.10.2018 de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano_rs.pdf?sequence=1
- Uría, D. (2011) “El Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, Ecuador” (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/1376>
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Editorial El Manual Moderno,
- Vásquez, J. (2016). *El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten*, (Tesis de pregrado) Universidad Privada Juan Mejía Baca, Lambayeque.

A N E X O S

ANEXO 1: OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DESCRIPCIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO
<u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u> Clima Organizacional	Clima Organizacional es el conjunto de normas, valores y formas de pensar, actitudes y conductas que caracterizan el día a día de los colaboradores. Requiere buena comunicación, esta permite una buena relación entre los integrantes de la organización, que permite elevar el grado de satisfacción en el trabajo, su calidad y mejorar de la organización. Gaspar (2011).	<u>COMPORTAMIENTO</u>	Productividad Tensión y estrés Responsabilidad Ausentismo Motivación laboral Expectativas	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10 11,12	Encuesta. Instrumento: Cuestionario Ordinal: 1.En desacuerdo 2. Medianamente de acuerdo 3.De acuerdo
		<u>RELACIONES INTERPERSONALES</u>	Comunicación Compañerismo Conflictos	13,14,15 16,17 18,19	
		<u>ESTRUCTURA</u>	Tamaño Dirección Estructura	20,21 22,23 24,25	
<u>VARIABLE DEPENDIENTE</u> Desempeño laboral	Desempeño laboral es la relación del alto rendimiento laboral y la motivación del trabajador al ejecutar las actividades y funciones principales que le atribuyen a su cargo en el ambiente laboral. Pernía y Carrera (2014)	<u>COMPETENCIAS</u>	Conocimiento del trabajo Confiabilidad	26,27,28 29,30,31	Encuesta. Instrumento: Cuestionario Ordinal: 1.En desacuerdo 2. Medianamente de acuerdo 3.De acuerdo
		<u>COMPORTAMIENTO</u>	Habilidades Identidad Satisfacción laboral	32,33,24 35,36,37 38,39,40	
		<u>RENDIMIENTO</u>	Manejo de conflictos Ausentismo Compromiso Trabajo en equipo	41,42 43,44 45,46,47 48,49,50	