



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA  
CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO, MIRAFLORES, 2017**

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

**AUTORA**

**LOURDES ISABEL ARMAS HERNÁNDEZ**

**ASESORA**

**MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA – PERÚ**

**2017 - II**

**PÀGINA DEL JURADO**

.....  
**PRESIDENTE**

**Dr. Arce Álvarez Edwin**

.....  
**SECRETARIO**

**Dr. Jiménez Calderón César Eduardo**

**VOCAL**

**MSc. Mairena Fox Petronila Liliana**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo es dedicado a las personas que siempre confían en mí, como persona y profesional. Aquellos quienes siempre se han dado un tiempo para brindarme las mejores sugerencias y opiniones que me ayuda a sobresalir siempre en todo ámbito que me encuentre.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a mis padres, quienes tuvieron la gran labor de guiarme e instruirme con valores a pesar de todas las adversidades que se vive en nuestras vidas, a mis queridas hermanas, a mis muy queridos sobrinos Lucia y Marcos quienes son mi gran motivación para seguir luchando por mis objetivos.

Así mismo manifestar mi agradecimiento a la Universidad César Vallejo por ser parte no sólo de mi formación académica sino de mi desarrollo profesional.

Pero un agradecimiento especial a mis queridos profesores Cesar Jiménez y Liliana Mairena quienes, con esmero, dedicación y mucha paciencia me motivan a seguir en este apasionante mundo de la investigación y aprendizaje continuo.

## DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD

Yo, **Lourdes Isabel Armas Hernández** con DNI N.º**42451589**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, **Facultad de Ciencias Empresariales** de la **Escuela de Administración**, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de diciembre del 2017

---

**Armas Hernández, Lourdes Isabel**

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “**Evaluación del clima organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017**”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciado en administración.

El presente trabajo de investigación es producto del esfuerzo al trabajo meticuloso que tiene como objetivo el determinar la influencia en la evaluación del clima organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017.

**Lourdes Isabel**

## ÌNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
<b>RESUMEN</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xiii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1 Realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Trabajos previos</b>	<b>8</b>
1.2.1 Antecedentes nacionales	
1.2.2 Antecedentes internacionales	
<b>1.3 Teorías relacionadas al tema</b>	<b>14</b>
<b>1.3.1 Clima organizacional</b>	
1.3.1.1 Teoría del clima organizacional	<b>15</b>
1.3.1.2 Definición de clima organizacional	
1.3.1.3 Dimensiones del clima organizacional	<b>18</b>
<b>1.3.2 Desempeño laboral</b>	<b>26</b>
1.3.2.1 Teoría del desempeño laboral	
1.3.2.2 Definición de desempeño	<b>27</b>
1.3.2.3 Dimensiones de desempeño	<b>28</b>
<b>1.4 Formulación del problema</b>	<b>30</b>
1.4.1 Problema general	
1.4.2 Problema específico	
<b>1.5 Justificación del estudio</b>	<b>32</b>
1.5.1 Justificación teórica	
1.5.2 Justificación metodológico	
1.5.3 Justificación práctico	
<b>1.6 Hipótesis</b>	<b>32</b>
1.6.1 Hipótesis general	
1.6.2 Hipótesis específicos	

<b>1.7 Objetivos</b>	<b>33</b>
1.7.1 Objetivos generales	
1.7.2 Objetivos específicos	
<b>II. MÈTODOS</b>	
<b>2.1 Diseño de investigación</b>	<b>34</b>
2.1.1 Método	
2.1.2 Nivel	
2.1.3 Tipo	
2.1.4 Diseño	
<b>2.2 Variables, Operacionalización</b>	<b>35</b>
2.2.1 Variables	<b>36</b>
2.2.2 Operacionalización	<b>37</b>
<b>2.3 Población y muestra</b>	<b>38</b>
2.3.1 Población	
2.3.2 Muestra	
2.3.3 Muestreo	
<b>2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b>	<b>38</b>
2.4.1 Técnica de recolección de datos	
2.4.2 Instrumento de recolección de datos	
2.4.3 Confiabilidad de los instrumentos	
2.4.4 Validez de os instrumentos	
<b>2.5 Métodos de análisis de datos</b>	<b>43</b>
<b>2.6 Aspectos éticos</b>	<b>44</b>
<b>III. RESULTADOS</b>	
3.1 Consolidado de promedios de coeficiente de variabilidad	<b>45</b>
3.2 Prueba de normalidad	<b>46</b>
3.3 Contrastación de hipótesis	<b>48</b>
3.4 Análisis de resultados	<b>54</b>
<b>IV. DISCUSIÒN</b>	<b>65</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>70</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>71</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>74</b>

## **ANEXOS**

**80**

Matriz de Operacionalización

Validación de los instrumentos

Instrumentos de medición

## Índice de Tablas

Tabla 2.2.1.1 Variables de investigación	35
Tabla 2.2.2.1 Operacionalización de la variable clima organizacional	36
Tabla 2.2.2.2 Operacionalización de la variable desempeño laboral	37
Tabla 2.4.2.1 Estructura dimensional de las variables en estudio	40
Tabla 2.4.2.2 Puntuación de ítems en la escala de Likert	41
Tabla 2.4.3.1 Resumen de procesamientos de casos	44
Tabla 2.4.3.2 Escala de fiabilidad	41
Tabla 2.4.3.2 Estadísticas de fiabilidad	42
Tabla 2.4.3.3 Escala para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach	42
Tabla 2.4.4.1 Validación de expertos	43
Tabla 2.6.1 Aspectos éticos tomados en la investigación	44
Tabla 3.1.1 Consolidado de promedio de coeficiente de variabilidad clima organizacional	45
Tabla 3.1.2 Consolidado de promedio de coeficiente de variabilidad desempeño laboral	45
Tabla 3.2.1 Prueba de normalidad Shapiro - Wilk	47
Tabla 3.3.1.1 Escala de interpretación de correlación de spearman	48
Tabla 3.3.2.1 Relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral	49
Tabla 3.3.3.1 Relación entre el estilo de autoridad con el desempeño laboral	50
Tabla 3.3.4.1 Relación entre la autonomía en el trabajo y el desempeño laboral	51
Tabla 3.3.5.1 Relación entre la motivación organizacional y el desempeño laboral	52
Tabla 3.3.6.1 Relación entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral	53
Tabla 3.4.1 Frecuencia de la variable clima organizacional	54
Tabla 3.4.2 Frecuencia de la variable desempeño laboral	55

Tabla 3.4.3 Frecuencia de la dimensión estilo de autoridad	56
Tabla 3.4.4 Frecuencia de la dimensión autonomía en el trabajo	57
Tabla 3.4.5 Frecuencia de la dimensión motivación organizacional	58
Tabla 3.4.6 Frecuencia de la dimensión liderazgo organizacional	59
Tabla 3.4.7 Frecuencia de la dimensión evaluación de 180° organizacional	60
Tabla 3.4.8 Frecuencia de la dimensión competencia laboral	61
Tabla 3.4.9 Frecuencia de la dimensión comunicación organizacional	62
Tabla 3.4.10 Frecuencia de la dimensión autoevaluación organiza	62
Tabla 3.4.11 Frecuencia de la dimensión administración por objetivo organizacional	63

## RESUMEN

Se tiene como finalidad determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017. La población encuestada fue de 36 personas que tuvo como experiencia laborar en Cajas Rurales de Ahorro y Crédito. La recolección de datos se realizó mediante 02 encuestas, una correspondiente a clima organizacional que contó con 14 interrogantes y la otra en base al desempeño laboral que tuvo 20 interrogantes acorde a la escala de Likert. Así mismo se realizó la validación del instrumento utilizado una validez interna correspondiente al cálculo del coeficiente alfa de Cronbach en el sistema de SPSS versión 22 y de manera externa con la revisión de juicio de expertos. De los resultados se obtuvo un cálculo de confiabilidad de 0.805 por lo tanto su fiabilidad es buena. Con respecto a la prueba de correlación de Rho de Spearman entre las variables se obtuvo un resultado de 0.270 con un sig. de 0.112; por lo tanto, determinamos que no hay relación entre las variables investigadas, sin embargo, hay dimensiones que guardan relación entre la variable. Como conclusión podemos señalar que los representantes de la organización al parecer tienen un conocimiento parcial que parte de su capital humano mostró una tendencia baja con relación a la identificación con los procesos u objetivos de la organización.

**Palabras clave:** Clima organizacional, desempeño laboral, motivación, liderazgo, autonomía en el trabajo.

## ABSTRACT

The purpose is to determine the relationship between organizational environment and work performance in a Savings and Loan Rural Bank, Miraflores, 2017. The population surveyed was 36 people who had experience working in Savings and Credit Rural Banks. Data collection was done through two surveys; one of them corresponding to organizational environment that had 14 questions, and the other one corresponding to job performance that had 20 questions according to the Likert scale. Likewise, the validation of the instrument was carried out using an internal validity corresponding to the calculation of Cronbach's alpha coefficient in the SPSS system version 22, and externally with the review of expert judgment. As a result, a reliability calculation of 0.805 was obtained; therefore, its reliability is good. With respect to the Spearman's Rho correlation test between the variables, a result of 0.270 was obtained with a sig. of 0.112; therefore, we determine that there is no relationship between the researched variables. In conclusion, we can point out that the representatives of the organization apparently have a partial knowledge that part of their human capital showed a low tendency in relation to identification with the processes or objectives of the organization.

**Keywords:** Organizational environment, work performance, motivation, leadership, autonomy at work.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

Debemos precisar que en este mundo se cuenta con diversas instituciones o empresas que buscan lograr una estabilidad interna, mediante un buen entorno laboral en el que participa cada uno de sus colaboradores, hablamos en referencia al ambiente laboral. Es importante resaltar que los gestores de talentos deben generar un buen plan o estrategia con la finalidad de hacerle llegar el mensaje de que tan importantes son cada uno de ellos dentro de la organización y que si su trayectoria afecta puede perjudicarse no solo su ambiente donde ejecuta sus funciones sino se verá afectado los reconocimientos que adquiera. El compromiso es importante puesto que si cada individuo no pone de su parte va a menguar todo lo que lo relacione, por ende, cada uno de ellos debe contar con innovación y creatividad, manejo de toma de decisiones, conocer qué tipo de líder es y saber si cuenta con una comunicación fluida, hemos podido observar en varios reportes periodísticos que buscan impulsar mucho mediante capacitaciones los temas antes mencionados con la finalidad de reforzar.

En nuestro país se lleva a cabo las evaluaciones a individuos en los diversos sectores económicos laborales dentro de nuestro país; sin embargo, no son recurrentes como deberían serlo, los diversos estudios les ayudará poder replantear nuevas ideas generando nueva tomas de decisiones en base a lo que la organización requiere para su crecimiento tanto interno como externo, según diversos estudios periodísticos plantean formas de como el empleador se nutra de más información en cuanto a las diversas conductas presentadas por los colaboradores buscando situaciones de mejora.

Ahora es importante precisar que un ambiente laboral en el sector económico que estuviese en nuestro país debe preocuparse más por el estado emocional de sus colaboradores, debemos evaluar qué tipo de estilo tenemos como autoridades, si nuestro jefe confían en las capacidades de nuestros colaboradores, si realizan correctamente toma de decisiones, como influye la comunicación dentro de la organización puesto que muchas veces no es de manera directa y mucho menos

no se cuenta con un buen trato y puede ser punto de quiebre para cuando se desee realizar una evaluación entre jefes y colaboradores ya que al ejecutarlo a nivel organización puede verse afectados los objetivos que se han programado.

### **1.1.1 Contexto internacional**

Victoria (2014) en el artículo periodístico en el país de Colombia cuyo título es “El impacto del clima organizacional en los resultados” y como ejecutivo de la empresa Consultor Hay Group no comenta que lo más valioso que tiene una organización es su personal puesto que es gracias a ellos que se logra generara cambios con las acciones que ejecutan a través de una cultura organizacional, valga precisar que indica que el clima es solo una percepción de un grupo de personas en referencia a la estructuras en donde están situados, políticas, procesos y los diversos sistemas en que se rodean. Precisa que gestionar un buen clima no es fácil hay que ponerle mucho esfuerzo y ser constantes, así mismo concluye su artículo en el diario el portafolio midiendo el nivel del compromiso y da fe de que la tercera parte de los empleados siempre se muestran indiferentes a dar algo más por la organización en donde laboran.

Valle (2003) en su artículo periodístico en México en la revista electrónica Razón y Palabra cuyo título es “La comunicación Organizacional de Cara al Siglo XXI “manifestó las organizaciones siempre están en constantes cambios debido a la gran expansión de mercados gracias a la globalización. Señala que no estamos en épocas o siglos pasados que solo nos basábamos de paradigmas y que a un futuro las comunicaciones constituirán la parte esencial de toda empresa como estrategias en el negocio. Para gerenciar comunicación dentro de las organizaciones deberán integrar sus procesos, generando cambios para poder establecer nuevas culturas que logren el desarrollo de las mismas. En Latinoamérica tienen un enfoque más mecánico, psicológico y tecnócrata. Según las múltiples investigaciones implica que la comunicación es un cambio más de forma que trasciende barreras que ayudarán a lograr avances inesperados y a marcar distancia entre tan alta competitividad debido a que el tema resulta ser mas

de gestión por parte de los líderes de las organizaciones y el compromiso de todos sus colaboradores.

Sabbadin (2013) en el artículo periodístico electrónico en el país de Argentina cuyo título es "La importancia de la motivación en el ámbito laboral" detalla que la motivación es una fuerza que nos da energía para satisfacer nuestras necesidades y que nos ayuda a comprometernos más en nuestro entorno laboral y más con nuestras funciones, para diagnosticarlo tendría que hacerse de dos formas una extrínseca e intrínseca pero deberá hacerlo cada individuo, así mismo los resultados serán fáciles de resolver por ello es de gran responsabilidad por parte del colaborador poner de su esfuerzo y compromiso. De acuerdo a la autora las organizaciones pueden medir la motivación de sus colaboradores al 100% por lo que deben realizar estudios estadísticos en referencia al clima organizacional que lo enlaza con la motivación organizacional.

### **1.1.2 Contexto nacional**

Con respecto al plano nacional, se cuenta con varios estudios sobre el análisis de los ambientes laborales, como motivar a los empleados, como llegar a los colaboradores bajo una comunicación interna óptima, estilos de autoridad, liderazgo de los ejecutivos, por lo que al revisar los diversos trabajos se presenta aún dificultades puesto que muchos colaboradores tienden a relacionar muchas veces que no hay objetividad en el manejo de situaciones por parte de los jefes directos o gerencias ya que se da la percepción de que no conocen los temas por falta de capacitaciones. Ante ello se produce alta rotación de personal, desmotivación ante la ejecución de las funciones laborales y la falta de compromiso, pero dentro de las investigaciones realizadas rescato una línea que nos comenta que los colaboradores con la finalidad de no perder el trabajo cumplen con sus funciones así no les sean reconocidos. En nuestro país aún falta consolidar mucho este tema según las investigaciones debido a la mala canalización de retribuciones justas ante el rendimiento de cada colaborador sumado a la mala inteligencia emocional de muchos jefes o gerentes no es proporcional.

Laurencio (2014) en el artículo informativo titulado “El 53.7% de peruanos ha enfrentado conflictos en el trabajo”, publicó que los jefes de las empresas peruanas deben poner mayor atención de cómo se lleva a cabo el ambiente laboral entre sus colaboradores dentro de la organización que dirigen, de acuerdo a las encuestas realizadas por la empresa Aptitus citado en el artículo, las personas que participaron de la evaluación manifiestan que han sufrido inconvenientes con sus compañeros de labores siendo más del 50% de los encuestados que lo presentaron, los puntos relevantes ante esta elevada cifra fueron las actitudes de los compañeros ya que presentaban diferentes conductas cuando estaba presente el jefe o que les gustaba hablaban mal de los compañeros a sus espaldas. Además, reconocieron que este tipo de conflictos debe arreglarse entre los colaboradores involucrados para mejorar y tenían claro que este tipo de situaciones no debe deteriorar los objetivos trazados y siempre deben trabajar bajo armonía.

Fischman (2017) en el artículo periodístico el cual llevó por título “Evaluaciones de desempeño”, expresó una controvertida experiencia en base a las investigaciones que realizó en determinadas empresas dado que algunos colaboradores precisaron que no cuentan con estas evaluaciones y que muchos si las tuvieron, pero les pareció injusto como se realizó el proceso. Señalo que si es administrada de manera correcta ésta ayuda incluso a cambiar la percepción de los colaboradores. La empresa Fortune 500 el cual se citó en el artículo informativo, presentó un nuevo cambio en sus procesos por lo que apuntó a ejecutar nuevas evaluaciones de desempeño mediante el feedback. Los colaboradores presentaron fastidio ante la clásica evaluación en base a constantes preguntas que les otorgaron puntuaciones que mostraron números que no eran las más acertadas para ello, a su vez indicó que las empresas en nuestro país deben dar un gran paso con procesos más rápidos y eficientes de aprovechar.

En diario Gestión (2014) en el artículo periodístico titulado “Diez cosas que solo los jefes excepcionales dan a sus empleados” describió que los jefes excepcionales tienen grandes habilidades para tomar grandes decisiones en las organizaciones involucrando a todo su equipo, además cita el nombre de la empresa LinkedIn que realiza el estudio de estos puntos por el cual tomamos solo

uno y expone que la autonomía e independencia es de suma importancia ya que mientras los jefes brinden esa confianza, cada colaborador trabaja bajo gran compromiso sintiendo mayor satisfacción en lo que hacen, desencadenando una lluvia de ideas que ayudan a la innovación de nuevos productos o procesos según el rubro.

Cáceres (2017) en el artículo titulado “Un trabajador motivado es clave en la organización” publicó que para lograr tener colaboradores bien motivados deben dar la libertad de que ellos escogen proyectos que saben va acorde a sus habilidades y que con el desarrollo del mismo se dan cuenta que crece la causa de seguir avanzando. Ahora las organizaciones tienen claro que tipos de herramientas usar para medir el desempeño que conlleva al éxito, pero el presente artículo se presentó es debido a que se evidenció una alta fuga de talentos en las diversas organizaciones de nuestro país, por ello propuso que los empleadores deben utilizar métodos de retribución como programas de capacitación e invertir en ellos como parte de la gestión de talentos.

Montoya (2014) en el artículo titulado “Liderazgo organizacional, esencial para el éxito” explicó que la intervención por parte de los psicólogos organizacionales es muy importante ya que deben promover e impulsar la competencia, liderazgo de los colaboradores y ellos deben ser ejemplo como parte de los procesos con la finalidad de que se cumpla los objetivos de la empresa. Nos expuso que el tema hoy en día es más extenso que ha ganado mayor terreno dentro de las organizaciones, por ello ahora los líderes exigen más de sus colaboradores donde deben explotar sus habilidades para tener mayor ventaja de crecimiento profesional dentro y fuera de la organización.

Huaruco (2015) de acuerdo con el artículo titulado “¿Qué busca el mercado laboral en los trabajadores de hoy?” cita a la empresa Manpower Perú que por medio de su director el señor Juan Lizárraga expone las características que son valorados por las organizaciones. Además, informaron la preocupación con respecto al perfil laboral solicitado por las organizaciones debido a que la mayoría de los postulantes no cubre las expectativas de acuerdo con la educación que

realizaron. Por lo que la empresa Manpower indicó que las empresas valoran que los profesionales deben contar con especializaciones de acuerdo con el rubro, idiomas, alta capacidad de gestión, manejo de liderazgo y manejo de inteligencia emocional.

Quiroz (2016) en la tesis titulada “Estilos de liderazgo y comunicación organizacional en los trabajadores de Hidrandina S.A. – Chepén 2016” la autora presentó un estudio de investigación con la finalidad de determinar si existía relación entre los estilos de liderazgo y comunicación organizacional en los trabajadores de la empresa Hidrandina S.A., 2016, para ello usó el método hipotético – deductivo debido a que se utilizó en un tiempo específico. En cuanto a los resultados arrojados la autora concluye que efectivamente existió una relación significativa entre las variables y dimensiones que se estudió llegando a un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.791 y según el rango que estableció la autora corresponde a una correlación alta.

### **1.1.3 Contexto local**

Las empresas denominadas Cajas Rurales de Ahorro y Crédito tuvieron sus inicios de creación en nuestro país alrededor de los años 90 también llamadas con las siglas de CRAC, su creación tuvo como finalidad de orientarse en el posicionamiento en las zonas agrarias, pero con el tiempo fueron logrando incorporar más productos comprometidos con la bancarización de aquellos sectores que la banca convencional no llegó en un determinado periodo. Es así como en el tiempo las cajas fueron posicionando en el sistema financiero pero la mayoría se ubicó en zonas de provincia y pocas fueron las que lograron establecerse en Lima con una sede principal. Las Cajas de Ahorro y Crédito están constituidas por un directorio como nivel representativo y en cuanto al nivel ejecutivo por un equipo de gerencias que se subdivide en diversas jefaturas.

Este trabajo se basó en el estudio sobre dos temas importantes que corresponden a motivación de los colaboradores, evaluación de funciones dentro de la organización, liderazgo de equipos de trabajo, comunicación entre los empleados, administración de objetivos dentro de la organización, manejo de

autonomías, estilo de líderes, y como se lleva a cabo el seguimiento de la competencia dentro de ella. El estudio que se realizó no solamente debería corresponder al área de gestión de talentos también debe ser parte de responsabilidad de los líderes de cada departamento, puesto quienes son los que proponen que tipo de perfil profesional son los jefes quienes requieren tomar un perfil idóneo para poder cumplir con las expectativas solicitadas por la organización. Ante lo antes expuesto el trabajo de investigación se basa en poner en claro que hay colaboradores que cuentan con muchas habilidades y que otros no la presentan por ende las evaluaciones deben darse en un periodo de tiempo sea a corto o mediano plazo con la finalidad de que no se trasgreda con los procesos planificados, recordemos que cada individuo muestra una característica diferente y sabemos que no todos tienen un buen manejo de sus emociones

Nieves (2013) con la tesis de título “Análisis del clima laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la unidad de soluciones de crédito corporativo del área de gestión de portafolio del Banco Scotiabank Perú S.A.A sede Lima, año 2013” manifestó que el objetivo general es el de realizar un análisis del clima laboral y su influencia sobre el desempeño laboral de los trabajadores, el método que utilizó fue el diseño descriptivo y tuvo como resultados que los colaboradores del área han presentado una percepción favorable pero que hay un punto crítico y habla sobre las condiciones en que laboran, a ello se suma que hay formación de varios grupos que no son contemporáneos con respecto a edades lo que se percibe que no habría trabajo en equipo.

Zavala (2017) quien es vocero de Asociación de Buenos empleadores en el artículo periodístico realizado en el diario Perú21 por título “La gente más feliz es más productiva en su trabajo” manifestó como podemos crear un buen clima laboral en base de reconocimiento no solo de las habilidades profesionales sino personales, en base a respeto, igualdad ante todo tipo de eventos que se den en la organización, no a la discriminación, constantes capacitaciones. Es de suma importancia que al crear este ambiente laboral se tenga en cuenta aquellos colaboradores que cuenten con experiencia y que puedan retroalimentar aquellos que inicien los procesos y los más jóvenes deberán retribuir con actualizaciones

que quizás los experimentados ya no la tengan a la mano. Se corroboró de manera científica que mientras un colaborador está feliz su rendimiento es mucho mayor y se debe impulsar la creatividad mediante concursos, promoción de cursos y reconocimientos. En cuanto a la evaluación del desempeño estas deben ser de manera objetiva con la finalidad de que los colaboradores tomen en serio los resultados y que al analizarlos deberán replantear hacia donde quieran llegar al objetivo en su conjunto. Ahora la evaluación de desempeño no solo servirá para retroalimentar a los colaboradores sino al equipo encargado de la selección para saber si se llegó a cumplir con el objetivo que es el de contar con el personal altamente capacitado para los puesto que habían requerido y de ser necesario replantearlo.

Ortega (2015) en la tesis de investigación de título “Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas en Lima” tiene como objetivo determinar si existe influencia entre las competencias laborales y el clima organizacional, para ello el método de investigación que utilizó fue correlacional, de diseño no experimental y obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0.982. Se llevó a cabo una encuesta a 161 colaboradores y concluyó que si existió correlación directa, positiva significativa entre las competencias laborales, el clima organizacional y en todas sus dimensiones con relación con las competencias laborales.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Antecedentes nacionales**

Mariños (2013) en la tesis “Cultura Organizacional y su Influencia en el clima laboral del Personal del Área de Créditos de Caja Trujillo, Agencias Trujillo 2012” para optar la licenciatura estableció como objetivo analizar la influencia de la cultura organizacional en el clima laboral del personal del área de créditos de Caja Trujillo 2012. Para alcanzar este objetivo emplea los conceptos propuestos por Phegan (1998) y Hall (1996) sobre los hábitos de estudio la investigación es de tipo cuantitativo, método descriptivo y de corte transversal. Finalmente, concluyó que los factores como son las costumbres, valores, filosofía obtuvieron mayor

aceptación en cuanto a su variable de cultura organizacional y en cuanto a los factores como percepción general, relaciones interpersonales, responsabilidad obtuvieron mayor aceptación en el trabajo de investigación en la variable de clima laboral. De acuerdo con su investigación añadió que la motivación dentro de la organización tiene una respuesta positiva pero aun así no llegan a satisfacer las necesidades de los colaboradores, en cuanto al desempeño laboral arrojó buenos resultados puesto que cuentan con todo lo necesario para cumplir con sus objetivos organizacionales, por lo que el autor afirma que si se cuenta con una relación directa entre sus variables puesto que si ellos mejoran sus factores dentro de la organización se vería reflejado en números a futuro.

Mino (2014) con la tesis “Correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque” para optar el grado de licenciado estableció determinar si existe la correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque. Para alcanzar este objetivo emplea los conceptos propuestos por Rev., Clima Organizacional, Chiavenato (2012) y Dessler (2001) sobre los hábitos de estudio la investigación de estudio de carácter descriptivo y correlacional. Asimismo, el autor empleo la investigación aplicada, ex post facto. Finalmente, concluyó que, existe efectivamente una correlación entre sus variables siendo aun baja , en referencia a este resultado es que halló que efectivamente el desempeño de los colaboradores dentro de su centro laboral es desfavorable debido a la falta de compromiso por parte de los colaboradores lo que tuvo como resultado falta de trabajo en equipo , aparte de no contar con una buena remuneración acorde a sus labores siendo una desmotivación mas que repercute en su desempeño y entorno laboral.

Urtecho (2015) en la tesis “Liderazgo de la Dirección y Desempeño del Personal Docente de las Instituciones Educativas Estatales de Educación Secundaria Del Distrito de Villa El Salvador, Lima Metropolitana” para optar el grado de magister estableció determinar la influencia del liderazgo del director en el desempeño del personal docente de las institución Educativas Estatales de

Educación Secundaria del distrito de Villa El salvador, Lima Metropolitana, sobre los hábitos de estudio la investigación fue de tipo correlacional. Asimismo, el autor empleo la investigación fue cuantitativo. Finalmente, concluyó que el liderazgo influye directamente sobre el desempeño de los docentes en las instituciones educativas de Villa el Salvador , se demostró que efectivamente los factores sobre el conocimiento y experiencia ayuda a posicionar más a los docentes quienes tienen que actuar con creatividad, de acuerdo a los resultados obtenidos toda toma de decisión en un tiempo prudente mejora los índices de coordinación en el que los docentes perciben y con buena imagen al director pero sobre todo en su capacidad de facilitador y mediador dentro de las escuelas educativas.

Silva (2016) en la tesis “Clima Organizacional y su relación con el desempeño policial en la comisaría del distrito de Santa Anita”, para optar el grado de magister establece el objetivo general de evaluar la relación del clima organizacional con el desempeño policial en la comisaría del distrito de Santa Anita. Para alcanzar este objetivo emplea los conceptos propuestos por Chiavenato (2000) y Gallego (2007) sobre los hábitos de estudio la investigación básica. Asimismo, el autor empleo la investigación descriptiva correlacional con un diseño no experimental, transversal. Finalmente, concluyó que existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño policial en la comisaría del distrito de Santa Anita, con respecto a las relaciones humanas, procesos internos, sistemas abiertos y el desempeño policial presentan un índice bueno por ende presenta relación entre ellas dentro de la comisaria de Santa Anita en el año 2015.

Chirito y Raymundo (2015) en la tesis “La Motivación y su Incidencia en el Desempeño Laboral en Huacho, Periodo 2014” para optar el grado de licenciado estableció como objetivo general determinar de qué manera la motivación incide en el desempeño laboral del Banco Interbank, Tiendas en Huacho, periodo 2014. Para alcanzar este objetivo emplea los hábitos de estudio la investigación fue básica de naturaleza descriptivo correlacional. Asimismo, el autor empleo la investigación mediante encuesta. Finalmente, concluyó que la motivación dentro de la agencia en el banco Interbank es positiva debido a que se cuenta con buenos factores que influyen para el desarrollo correcto, detalla que los colaboradores se sienten

realizados en la empresa con referencia a su perfil profesional puesto que sus logros son recompensados tal como al empresa lo había indicado, hay manejo de autonomías puesto que la institución financiera en base a la toma de decisiones haciendo participes a todos los involucrados, hay constantes capacitaciones, así mismo el banco busca personal altamente calificado que cumplan con los objetivos organizacionales pero si se observó una alta rotación del personal siendo lo mas probable que algunas metas sean demasiado elevadas truncando su línea de carrera dentro de la institución.

Rivera (2015) en su tesis de licenciatura “Evaluación del Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Sub Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - 2015” Para alcanzar este objetivo emplea los conceptos propuestos por Waters (2009) y Araujo y Guerra (2007) sobre los hábitos de estudio la investigación fue básica de naturaleza descriptivo, Asimismo, el autor empleo la investigación de diseño no experimental. Es decir que no se manipularan datos y de corte transaccional. Finalmente, concluyó que la relación entre sus variables es regular puesto que existe un clima mayormente consultivo y paternalista por lo que los colaboradores presentan cierto temor por quienes manejan el negocio, con referencia a la percepción de las autonomías dentro de la empresa arrojó un resultado también regular debido a que se siente la incomodidad de los trabajadores ya que ante la presión no pueden tomar iniciativas propias, la estructura en la organización también presenta un resultado muy bajo con un porcentaje mayor al 50% de encuestados, con referencia a la planificación dentro de la empresa muestra un resultado regular puesto que la percepción que tuvieron era de mala gestión en ciertos periodos y culmina con la percepción del control que también es regular por lo que la presenta trabajo de investigación presente un claro problema de identificación con su centro laboral pero sobre todo con el compromiso por cada uno de los integrantes valga decir autoridad y colaboradores en su conjunto.

Zarate (2011) en la tesis “Liderazgo directivo y el desempeño docente en instituciones educativas de primaria del distrito de Independencia, Lima”, para optar el grado de magister establece el objetivo general establecer la relación entre el

liderazgo directivo y el desempeño de los docentes de las instituciones educativas de Primaria del distrito de Independencia - Lima. Para alcanzar este objetivo emplea los conceptos propuestos por ANDER-EGG (1997) y Montenegro (2003) sobre los hábitos de estudio la investigación básica. Asimismo, el autor empleo la investigación descriptiva correlacional, con un diseño no experimental. Finalmente, concluyó que hay una alta aceptación por parte de los docentes que están sumamente de acuerdo con que se lleve a cabo un liderazgo dentro del centro educativo, los alumnos y los docentes como participantes confirman que efectivamente hay un estilo de liderazgo autoritario, pero resulta haber dependencia por ende debe eliminarse este tipo situaciones para que mejore mucho más su calidad de trabajo y así tengan un óptimo desempeño, con respecto con el liderazgo directivo depende del desempeño docente con referencia al tema profesional y social resulta ser bueno pero para llegara a estos resultados se necesito e la amplia experiencia del personal que tuvo mas de 15 años de experiencia.

### **1.2.2 Antecedentes internacionales**

Morales (2010) en la tesis "Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal operativo en una Dependencia Gubernamental" para optar por el grado de licenciatura estableció como objetivo principal identificar si existe una relación entre el clima laboral que percibe el colaborador y el desempeño de sus labores en la dirección del servicio profesional de carrera de la secretaria del Trabajo y Previsión Social. Para alcanzar este objetivo emplea los conceptos propuestos Álvarez (1992) y Gonzales (1999) sobre los hábitos de estudio la investigación fue de diseño correlacional y *expost -facto*. Finalmente, concluyó que a partir de los resultados obtenidos por la presente investigación se sugiere que toda organización debe procurar un clima organizacional positivo en sus colaboradores a través de la capacitación, reconocimiento, un correcto liderazgo por parte de los superiores jerárquico, motivación, justa remuneración y una buena comunicación. Sugiere que deben valorarse y deberían ser medidos y manejados por la organización

Por último, debemos hacer mención de algunas limitaciones importantes con referencia al número de encuestados debido a que las variaciones de los resultados pueden ser diferentes. Ahora con referencia de los instrumentos se cuenta con limitación mas grande es que la misma prueba es diseñada por la empresa lo que causa desconfianza de los resultados obtenidos

Castro (2012) en la tesis “Relación del Desempeño Laboral con el Clima Organizacional del Grupo de Educación Aeronáutica del Comando Aéreo de Combate N.º 01” establece como objetivo principal es determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral del grupo de Educación Aeronáutica del Comando Aéreo del Combate N.º 01. Finalmente, concluyó que una vez realizada, analizada y procesada la investigación referente a la relación existente entre el clima organizacional y las evaluaciones de desempeño laboral del personal se puede inferir que el clima organizacional determina en parte del comportamiento de los trabajadores, comportamiento que genera productividad en la organización a través de un desempeño laboral eficiente o deficiente. La eficiencia laboral depende de un ambiente motivador y participativo, una organización como la fuerza aérea colombiana que brinda autonomía en el desarrollo del cargo y permite a cada empleado ser valorado, requiere personal altamente motivado e identificado con la organización y orientados al desarrollo constante de nuevas estrategias. Es necesario que los resultados ayuden a establecer diferentes planes de acción, disminuyendo los picos de baja productividad y retrasos en los plazos establecidos, afectando a los empleados en el desempeño y a la institución en diversos niveles de clima organizacional. Los resultados obtenidos permiten destacar que el personal está parcialmente motivado en cada una de las evaluaciones, el apoyo personal no se considera equitativo, pero el ambiente de trabajo que encuentran los trabajadores es bueno. El mayor grado de insatisfacción se da por la falta de objetividad de los criterios con los que se mide el rendimiento por la falta de objetividad en el rendimiento del equipo de trabajo.

González (2014) en la tesis “Relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Funcionarios de la Fuerza Naval del Caribe - Armada

Nacional” Para alcanzar este objetivo emplea los conceptos propuestos por Milkovich & Boudreau (1994) y Bowers & Taylor (1972) sobre los hábitos de estudio la investigación fue básica de tipo descriptiva, cuantitativa, Asimismo, el autor empleo la investigación en referente a la toma encuestas. Finalmente, concluyó que el clima organizacional en general se encuentra calificado en nivel de aceptable, pero en cada una de las variables se encuentra que la organización debe desarrollar una serie de acciones enfocadas a fortalecer las condiciones de motivación, procedimientos y de recursos humanos que involucran a los funcionarios que hacen parte de esta. De manera general el estudio indica que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios de la fuerza naval del caribe y que se presentan una serie de factores los cuales deben ser tenidos en cuenta por parte de los directivos para generar estrategias de mejora para que las condiciones internas de la organización lleguen al mejor nivel y esto se vea reflejado en la calidad y eficiencia de los resultados.

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

#### **1.3.1 Clima organizacional**

##### **1.3.1.1 Teoría Clima Organizacional**

Rodríguez (2005) en su libro cita al autor Rensis Likert quien estudio las diversas variables que la afectan como son las organizaciones, la administración, tomas de decisiones, la motivación y un sinnúmero de variables que nos ayudan a conocer más de nuestras organizaciones. Por ello la teoría del clima organizacional presenta los siguientes

#### **PRIMERO**

Sistema Autoritario, este tipo de sistema genera desconfianza, el manejo de sus procesos son mayormente centralizados y burocráticos.

## **SEGUNDO**

Sistema paternalista, este tipo de sistema aparente protección por parte de los líderes, hay un control por parte de la plana. Este tipo de clima es de tipo organizacional en que genera confianza en toda la plana de la organización.

## **TERCERO**

Sistema Consultivo, es un sistema con mayor descentralización, oportunidades de liderazgo, pero la toma de decisiones que van a ser específicas y dadas para un tiempo serán administradas por la plana media o alta de la organización.

## **CUARTO**

Sistema Participativo, este sistema cuenta con procesos de toma de decisión que no es centralizado, tiene un clima donde se muestra confianza y con mayor comunicación vertical como horizontal.

### **1.3.1.2 Definición de clima organizacional**

Rodríguez (2005) es un resultado que corresponde a las diversas percepciones por parte de cada uno de los miembros que lo conforman, a la vez involucra varias dimensiones que cuentan con características personales de cada miembro y de la organización. Se asocia que el clima organizacional es un sistema abierto en un medio interno, que están orientados a comprender las diversas variables ambientales internas que aqueja a los miembros de la organización. Las variables consideradas son: variables del ambiente físico, variables estructurales, variables del ambiente social, variables personales y variables propias del comportamiento organizacional. Cada una de las antes mencionadas presentara la percepción que tiene cada miembro como por ejemplo el espacio físico, los estilos de dirección, comunicación, actitudes, motivaciones, instalaciones, compañerismo, expectativas. Cabe preciar que los miembros de la organización tienen una apreciación en base a su experiencia constituyendo así una afirmación y evaluación de valoración.

Brunet (2005) actualmente existen estudios sobre el clima organizacional que no son el suficiente válido porque no proponen un argumento definitivo, pero a su vez buscan establecer una relación entre el medio interno y externo. El clima organizacional puede ser percibido por un miembro de la organización sin que necesariamente este presente, de alguna forma resulta difícil medir el clima organizacional puesto que al momento de recopilar las evaluaciones no sabemos si nos darán a conocer sus puntos de vista en función a temas organizacionales o personales. Se cuenta con tres enfoques los cuales fueron conductores de aceptación de diversos climas organizacionales siendo las siguientes: medida múltiple de atributos organizacionales, medida perceptiva de los atributos organizacionales y la medida perceptiva de los atributos individuales.

Romero y Coronado (2005) es un lugar donde se desarrollan diversas percepciones por los empleados con relación al trabajo, a la relación entre colaboradores, de cómo se lleva a cabo el desarrollo de sus actividades dentro de la organización. Adicionalmente intervienen los siguientes factores: La motivación que describe es que los colaboradores hacer grandes esfuerzos para poder cumplir con las metas propuestas por la organización y complacer sus propias necesidades, de comunicación se basa más en comprender si se da inconvenientes durante su proceso, de autorrealización explica sobre el estímulo que tiene cada colaborador para desarrollar sus capacidades, las relaciones humanas describe que es un proceso que miden el nivel de confianza que se entre los colaboradores o equipos de trabajo, el control corresponde a un grupo de procedimientos que tienen como finalidad la de inspección a los colaboradores y los objetivos explica que buscan alcanzar un mecanismo de significación para cumplir las estrategias trazadas.

Chiavenato (2009) el clima organizacional es el resultado de un conjunto de características que son percibidas por los colaboradores de una organización y de gran poder de dominio sobre el comportamiento de cada individuo que lo conforme. El clima organizacional es el conjunto de elementos ambientales que predomina sobre todo sobre la motivación de las personas, por ejemplo, si el clima es positivo los individuos sienten que satisfacen sus objetivos profesionales; sin embargo, sin el clima es negativo o adverso desencadena desilusión que a lo largo del tiempo mellará el trabajo en equipo, el crecimiento del área y organización.

Louffat (2012) el clima organizacional puede ser positivo o negativo, esto dependerá mucho en el periodo que se encuentren y de las variaciones que se den, en la medida que el personal este contento con los beneficios que ofrece la organización o que el personal no se encuentre a gusto. Para determinar el clima organizacional podemos identificar algunas dimensiones para su análisis, que nos permitirá diagnosticar que sentimiento predominada dentro de la organización agrupa de la siguiente manera: liderazgo, estructura, resultados y recompensas responsabilidad, relaciones, obstáculos, toma de decisiones, control, riesgos, comunicación.

### **1.3.1.3 Dimensiones del clima organizacional**

#### **a. Estilo de Autoridad**

Stoner, Freeman y Gilbert (2010) la autoridad es un poder autentico, se presenta como una autoridad que sabe demasiado por ende se le otorga esa posición por la experiencia se entiende como un experto en el tema. Se arma de estilos tanto formal como personal siendo un poder conferido que se asocia a la estructura y la administración en las organizaciones. También hay que contar que hay tipos de autoridades que son lineales y de staff; con referencia al primero son aquellas autoridades que tienen una responsabilidad directa, pero respetando las jerarquías correspondientes de manera legítima y con respecto al segundo tipo describe a individuos o grupo de ellos que pertenecen a una organización que brindan asesoría a los gerentes.

Koontz, Weihrich y Cannice (2008) es bueno precisar lo acotado por los autores que indica que tenemos que diferenciar entre autoridad y poder, en el caso del primero la autoridad dentro de una organización recibe un derecho de posición para trabajar y desempeñar toma de decisiones que pueden afectar de manera positiva o negativa dentro de la organización y en el caso del segundo mencionado el de poder es la manera de influenciar diversas posturas hacia otros individuos o grupo de individuos dentro de la organización. La asignación de autoridad nace dentro de una organización porque se le asigna no solo beneficios como tal sino

obligaciones que nace con el poder de representar a las empresas. Las autoridades organizacionales deben mantener discreción en cuanto a la toma de decisiones debido a la calidad de su posición, también se les asigna a las autoridades las características como el tipo de personalidad, estilo de trato al personal y cuan involucrado esta con el liderazgo de sus equipos.

Reyes (2005) define a la autoridad como la persona que tiene una capacidad de establecer su mandato para ser obedecido por aquellos integrantes de la organización, pero ante lo antes señalado no concuerda en la actualidad, por el contrario, la autoridad tiende a tomar decisiones y que estos surtan buenos resultados.

## **Indicadores**

### **1. Autoridad personal**

Reyes (2005) se refiere a la cualidad social y moral que caracteriza algunos individuos para que sobresalgan sobre el resto, lo que les ayuda a conseguir el ascenso si necesidad de ser nombrado como tal.

### **2. Autoridad formal**

Yarce (2011) es aquella autoridad al que si cuenta con un cargo establecido por la organización tradicional y quien debe plantear propuestas de mejora para generar óptimos resultados esperados por los directores de la organización.

#### **b. Autonomía en el trabajo**

La voz de Houston (2017) define que la autonomía se trabaja en función a la organización donde los colaboradores tienen el espacio y disposición para llevar un control de sus funciones laborales, de acuerdo con la estructura tradicional aquellos que gozan de altos rangos tienen mayor autonomía por lo que los subordinados quedan bajo mando sin poder aportar idea alguna. Por lo que actualmente de manera estratégica los líderes asignan nuevos compromisos a sus colaboradores,

motivándolos de esta manera dándoles autonomías dándole más facultades lo que incrementa la productividad por cada individuo.

Escuelas de Familia Moderna (2014) mantiene un concepto de acuerdo con la escuela filosófica y psicológica que manifiesta que cada individuo es capaz de imponerse a sí mismo las tareas asignadas, exigiéndose a tal grado de poder cumplir con las expectativas. La autonomía es la capacidad de saber lo que vamos a hacer, analizar las diversas situaciones

## **Indicadores**

### **1. Toma de decisiones**

Benavides (2014) la toma de decisiones es el desarrollo de acciones con la finalidad de solucionar problemas que se den en una organización las cuales pueden tener ventajas o desventajas para la misma, para ello siempre debemos tener varias alternativas que nos ayudaran en el proceso.

#### **c. Motivación organizacional**

Griffin y Moorhead (2010) es un grupo de fortalezas cuyas características hace que el individuo o individuos tomen más interés en ciertas conductas que en otras como por ejemplo el de luchar por objetivos sea personal y/o laboral pero es buena recalcar que los objetivos no siempre son de forma productiva valga decir que quizás no son de prioridad o interés mejorar su crecimiento personal y/o laboral. La importancia radica en que las cabezas de grupo luchan por motivar a sus colaboradores a crecer y lograr un buen desenvolvimiento laboral para obtener puesto de rango más alto. En este caso los autores proponen una fórmula que conlleva al buen desempeño y es: la sumatoria de la buena motivación más la capacidad del colaborador y el entorno que lo rodeo logrará un desempeño con éxito. No basta con que se identifique estas herramientas de medición sino, lograr que los colaboradores cuenten con una buena capacitación, que los gerentes o

encargados identifiquen que tipo de capacidades tiene más arraigado y cuales son más débiles para reforzarlo claro está con ayuda de un especialista en la materia.

Arbaiza (2011) relata que los inicios de estudios de la motivación trascienden desde el siglo XX pero surge desde los años 50, estos estudios sirven de origen. La motivación organizacional es de sumo interés para toda institución ya que mientras más motivado este su colaborador podrá cumplir con sus funciones que le fueron conferidas a cabalidad, por lo que es indispensable para los gerentes de las diversas áreas según los rubros. Lo que precisa también es que no debemos confundir motivación con desempeño son términos muy diferentes. El desempeño en si es la forma como laboran o realizan su trabajo cada colaborador en su entorno, por el contrario, la motivación es un proceso psicológico del colaborador que lo impulsa a desarrollar, plasmar sus diversas necesidades. La motivación cuenta con algunos componentes que son: La dirección que indica que un colaborador puede tomar la decisión entre varias alternativas, la intensidad expone que es la energía con la que el colaborador le pone esfuerzo a cada paso que ejecuta y la persistencia describe que es el tiempo en que el colaborador toma para realizar, cumplir la tarea asignada y escogida es ahí que los gerentes o directivos tendrán la gran labor de saber cómo llevar un buen camino donde reine un buen entorno laboral con un alto grado de motivación.

Robbins y Judge (2013) define como motivación aquellos procesos donde se identifica el esfuerzo, la perseverancia, la fuerza, la potencia que hace un individuo para alcanzar sus propósitos, como motivación organizacional se habla de los procesos que hace un individuo o en su conjunto para cumplir este objetivo dentro de un entorno laboral. Ahora se cuenta con tres elementos fundamentales y son: La intensidad se refiere a el empeño que hace el individuo para su desempeño laboral, aunque debemos saber que no todo esfuerzo tenga un buen desenlace, dirección refiere que deben contar con una condición o cualidad que de la mano del esfuerzo llega a buen paso y persistencia consta del tiempo en el que el individuo está dispuesto a seguir obrando por llegar a la meta.

Acosta (2015) resalta la importancia de los recursos humanos como la parte fundamental o primordial de una organización, además es bueno precisar que si deseas conseguir lo mejor de tus colaboradores primero debemos saber cómo motivarlos. Se debe saber cómo negociar ante un equipo de trabajo porque cada colaborador es un universo independiente, muchos de ellos se auto motivan demostrando que cada colaborador tiene un comportamiento distinto por lo que se debe investigar para luego sugerirles opciones para luego ver si destaca en ello, si bien es cierto no es sencillo manejar personas porque no se cuenta siempre con sistemas habituales con relación a los reglamentos de una organización. De acuerdo a lo estudiado se cuenta con las siguientes claves para la motivación y son: el puesto de trabajo y la relación de jefe a colaborador.

Louffat (2012), define que la motivación es una influencia que se da de manera interna dentro de la vida personal y laboral de la persona, pues quiere alcanzar la satisfacción que le permita obtener estabilidad en su vida, con lo que refiere al tema organizacional, la motivación debe darse por el jefe de área quien es el encargado de mantener a su personal fidelizado y comprometido con los lineamientos de la organización, pero más importante también que respete sus propias necesidades ya que como hemos estado revisando varias definiciones cada individuo es un mundo distinto por lo que merece un trato personalizado.

## **Indicadores**

### **1. Reconocimiento laboral**

Robbins y Judge (2013) exponen que en las organizaciones se cuenta con programas que establecen reconocimiento a los colaboradores, valga decir aquellos que se dan de manera privada y otras de manera espontánea , de acuerdo al estudio realizado muestran que hay también reconocimiento económico pero el que más prevalece es el no económico, primero que es bueno para la organización al no incurrir en mayor presupuesto durante sus gestiones y esto es debido a los elogios que se da a los colaboradores siendo más atractivos de usar para aquellas organizaciones que no cuentan con un presupuesto alto.

## **2. Involucramiento de personal**

Robbins y Judge (2013) describen que el involucramiento del personal es un proceso donde los colaboradores tienen una gran participación con sus ideas lo que crea un ambiente de compromiso laboral. Cuál sería la finalidad pues la de seguir comprometiéndolos con la organización mediante la motivación, brindarles autonomía, haciéndoles saber que su toma de decisiones es muy importante puesto que pueden afectarlo de manera negativa o positiva logrando obtener colaboradores más productivos para la organización y a su vez lograr más colaboradores satisfechos con sus funciones laborales

## **3. Estabilidad del personal**

(2010) Determina que es un factor externo que afecta la motivación de los colaboradores de manera consciente que trasciende en la conducta, por lo tanto la estabilidad laboral es muy importante para aquellos colaboradores que mantienen una idea de planificar nuevas ideas con el propósito de quedarse a un largo plazo pero buscando lograr estabilidad con seguridad de seguir siendo parte de la organización.

### **d. Liderazgo organizacional**

Dias (2002) describe los tipos de líderes por ejemplo indica que es la persona que influye sobre varios individuos con respecto a los deseos de los mismo, el líder es una persona hábil que tiene un papel primordial que se destaca entre los demás, es capaz de intervenir en temas eventuales dominando la situación para que los demás individuos que no se atrevían hacerlo antes ahora lo hagan. Los líderes son capaces de guiar, dirigir e instruir a las personas bajo su dirección con la finalidad de buscar el crecimiento propio y de todos ellos, busca trascender en la organización. Para ello debe saber antes organizarse, saber planificar estrategias, saber evaluarlos, saber ejecutarlo y posteriormente tener un control de los mismos.

La característica de un líder es siempre de un trabajador nato que se preocupa de los diversos inconvenientes, busca salidas para superarlo con creatividad e inteligencia pues sabe que al aplicarlo tendrá buenos resultados a futuro de acuerdo al momento. Los líderes deben siempre buscar transformar las labores de manera estratégica bajo una dirección con precisión ante los gerentes administrativos, pero siempre respetando a los individuos que tiene a cargo y a sus clientes externos, no solo el líder se encarga de trabajar el área interna sino de impulsar a la misma organización para tener más posicionamiento en el mercado y contando con gente altamente eficaz ya que el beneficio será para todos. Es importante tener en cuenta las opiniones de su entorno con la finalidad de mejorar para poder influir sobre ellos

Agüera (2004) el líder de las organizaciones es exitoso en los desafíos que se le presenta o implantan como espíritu de equipo, sabe dirigir las necesidades de su entorno para convertirlos en oportunidades que estén de la mano con las de la misma organización, debe ser estratega porque debe adelantarse a los hechos de posibles circunstancias dentro y fuera de la organización. Como sabemos en la actualidad las organizaciones han sufrido muchos cambios y ante ello debe fijar un rumbo en base a una buena dirección y comunicación bajo el compromiso de buscar crecer como equipo, bajo propuestas reales que permita que los colaboradores tomen este reto junto con su líder ya que confían en la propuesta que los ayudara a llegar al objetivo pactado.

Duro (2006) el liderazgo organizacional se entiende como una superioridad en la que está inmerso una persona o grupo de personas dentro de una organización, ya sea por sus características laborales o personales se les otorga el mando de dirigir equipos para que hagan cumplir los fines que las organizaciones les confiere.

Lussier y Achua (2008) el liderazgo como organización formal habla que las organizaciones dividen a sus colaboradores unos llamados autoridades y otros llamados empleados, precisan que las autoridades son los líderes de equipo de empleados a cargo, pero no siempre es así, puesto que siempre hay empleados con características de líderes tiene la fuerza o el mando de mediar e influenciar

sobre los demás empleados. Ahora los elementos claves del liderazgo serían: su gente, los objetivos de la organización, el cambio, los líderes-seguidores y la influencia. El liderazgo es importante porque se adquiere en momentos difíciles donde sacan a relucir el empoderamiento según sea el caso, en los últimos años se presenta una alta rotación de líderes en las organizaciones por ello conlleva a que no tengan la misma convicción generando la caída de muchas de ellas y cuando hay poco compromiso por parte de los integrantes de la organización genera que haya más conflictos en el entorno laboral por eso es necesario siempre un liderazgo formal y activo.

Griffin y Moorhead (2010) se define que como un proceso el liderazgo no es restrictivo lo que quiere decir que puede administrar un equipo, están al mando de para direccionarlo llegando así al objetivo y que como propiedad habla sobre la influencia que tiene una persona quien tiene cierta particularidad, ciertas actitudes que conlleva todo lo que hace con éxito. Ahora de manera organizacional el liderazgo es muy importante debido a que tiene gran dominio sobre la conducta los colaboradores, el liderazgo no se trata de tener a la fuerza esta atribución, sino cuenta con ciertas características como el de motivar a su gente, llevarlos por el camino del éxito, ser asertivo, hacer seguimiento de los resultados pero que sobre todo ayude a que sus colaboradores lleguen al objetivo.

Luna (2012) el liderazgo es un proceso que se da en las organizaciones con el fin de tener control de situaciones, sería un caos no tener líderes porque no habría un control de sus recursos y no podrías desarrollarlos. El líder ayuda a identificar a las personas a conocer hacia donde quieren llegar, que los motiva a seguir. La naturaleza del liderazgo es básica para la dirección hacia donde se quiere llegar por ende se le atribuye las siguientes habilidades: La técnica que se atribuye al conocimiento y destrezas en las funciones y que se realizan por medio de procedimientos, humanas se atribuye a la disposición de poder trabajar en equipo en un buen ambiente en el que puedan expresarse de manera libre y el de conceptuales se habla con referencia a la inteligencia de percibir que componentes son importantes, relacionándolos y comprendiéndolos.

Robbinsy Judge (2013) se precisa primero que el liderazgo no es conceder, se da por talento de influencia siendo de manera autónoma. El liderazgo es la aptitud de influir sobre una masa de personas y contar con el arte de guiar, conducir las para lograr el objetivo deseado. Pero se precisa que no todos los gerentes, directores o jefes siempre son líderes pues no avala que sean eficientes en la búsqueda de estas labores. Hoy en día las organizaciones requieren de líderes sólidos, fuertes y seguros, pues necesitan que inspiren a sus colaboradores, que tengan una visión a futuro, que hagan mejoras en sus sistemas internos, supervisión de los procesos del día a día y que cumplan con el plan estructurado desde inicios.

## **Indicadores**

### **1. Líder auténtico**

Robbins y Judge (2013) los líderes auténticos son personas de gran confianza, el tema en sí es nuevo, pero lo tratan como un término que va a revolucionar con el tiempo en las organizaciones es lo casi lo opuesto los temas convencionales. Lo clasifican como quienes saben lo que creen, su manera de proceder es de forma franca ósea bajo valores, cualidades que hacen que sus seguidores lo vean como personas correctas

### **2. Líder transformacional**

Louffat (2012) son aquellos individuos que logran que sus simpatizantes o allegados se evalúen a sí mismos y vean más que sus propios intereses, es influyente causando un efecto impresionante en ellos, las características de este tipo de líder son: carismático, inspirador, investigador, racional, da atención personalizada aconsejando

### **3. Líder integral**

Louffat (2012) definen que actualmente hay muchos cambios en las organizaciones que obliga a que también cambien la manera de realizar sus estrategias los líderes, por lo que este líder integral debe contar con: Salud espiritual que significa tener una filosofía de vida, que bajo respeto hacia los demás colaboradores, salud emocional señala que debe mostrarse como tal compartiendo sus emociones sin aparentar, salud racional expone que debe mostrar sus conocimientos y sus diversas habilidades en donde podrán observar el desarrollo de las mismas y de salud fisiológica refiere al cuidado de la salud para mostrar energía

### **1.3.2 Desempeño Laboral**

#### **1.3.2.1 Teoría sobre el desarrollo**

Delval (1994) se realizó estudios diversos puntos de vistas o perspectivas teóricas que se basan en como se puede ir adquiriendo diversas conductas nuevas en el tiempo, este fenómeno fue estudiado a raíz de presentarse muchos supuestos implícitos y explícitos por ello buscaron estudiar el entorno, su desarrollo y que era lo que lo causaba para saber como era afectados o si por el contrario les beneficiaban. Como indica el autor todos estos temas son relevantes por lo hay diversas unidades que aun no son medidas y Eben seguir hacer seguimiento

#### **1.3.2.2 Teoría conductista**

Delval (1994) este estudio trata de centra su idea en como el organismo reacciona ante alguna conducta externa o interna. Por lo que se preocupa por evaluarlo o estudiar como las personas van evolucionando y formando nuevas conductas, pero bajo condicionamientos. El organismo usa mecanismos para adquirir conocimiento y así ganar experiencia, aprendizaje ante diversas conductas diferentes a lo que esta acostumbrado estar viviendo. Pero si es bueno recalcar que no todos podemos manejar nuestras conductas mucho tiene que ver el plano inteligencia emocional.

### **1.3.2.2 Definición de Desempeño**

Dessler (2001) la evaluación del desempeño es un proceso donde califican a los colaboradores de acuerdo con sus diversos comportamientos dentro de la organización. Los empleadores deben evaluar de manera objetiva a sus colaboradores para poder plantear tomas de medidas con la única finalidad de que se mejore toda actitud identificada como deficiente, eliminando de por si las deficiencias que entiendo es positivo en la medida como se lleve a cabo y cuanto han mejorado las costumbres de los colaboradores,

Lusthaus, et al (2002) plantearon que existe niveles para su estudio consideran los siguientes: desempeño individual, desempeño del equipo, evaluación pragmática y evaluación organizacional. Es bueno detallar que el autor plantea que la organización tiene la obligación de realizar todos los procesos posibles para poder primero informar a las áreas correspondientes sobre el trabajo de cada uno de sus colaboradores pues se tomara en base a ello nuevas medidas para poder hacer el seguimiento pero, para ello debemos precisar que debemos contar con algo importante y es el seguimiento de los caso que ayudara a la empresa poder lograr gran efectividad de sus colaboradores que al final logren gran efectividad .

González y Olivares (2006) la evaluación de desempeño se da cada cierto tiempo donde los colaboradores son evaluados bajo ciertas condiciones estipulados por la organización. Dicho resultado les ayudara a sacar más información si es que sus procesos que se han llevado a cabo han dado resultados óptimos, pero sobre todo si han sido oportunas. Es un medio muy útil para los encargados de llevar porque les permite llevar un control de las diversas características de los individuos que están siendo constantemente evaluado, en si ayudara a seguir mejorando procesos que son de mucha importancia para todas las organizaciones, cabe precisar que también debemos ver el otro lado de la moneda puesto que hay que tomar mayor atención aquellos individuos que presentan problemas en estas evaluaciones. Es importante siempre realizar visitas como medida de control para detectar que se trabaje bajo objetividad.

Ventura y Delgado (2012) la evaluación de desempeño en si en las organizaciones buscan que se cumpla los objetivos trazados, pero previo cumplimiento debe este ser comunicados para su aplicación si no de lo contrario trae consigo mayores problemas. Para ello debemos contar con información suficiente en un mediano plazo, hacer seguimiento personalizado y seguir capacitando para que rindan una buena evaluación en toda la organización.

Louffat (2013) la evaluación de desempeño es una serie de procedimientos que se encarga de evaluar competencias que son determinadas por la organización, por lo que se trata de evaluar al colaborador en base a de sus habilidades, conocimientos y criterios que realiza para mejorar la productividad de su área. Este proceso es realizado por el área de recursos humanos quienes son los que miden de manera periódica la efectividad de los colaboradores.

Ross (2013) la evaluación del desempeño se lleva a cabo con individuos que tiene como finalidad forjar grandes equipos con un alto desempeño laboral , llevar controles en su proceso y llevar un control adecuado de los diversos comportamientos para lograr lo que desde un inicio se planteó que es ser la mejor organización con individuos altamente calificados.

### **1.3.2.3 Dimensiones de Desempeño**

#### **a) Evaluación 180º organizacional**

Alles (2005) “esta herramienta implica confianza y confidencialidad entre sus participantes. A través de la aplicación de la evaluación de 180º una empresa y organización le está proporcionando a su personal una formidable herramienta de autodesarrollo” (p. 215,216).

## **b) Competencia Laboral**

Alles (2015) “La OIT promueve la certificación de las competencias laborales de los individuos como una forma de incrementar su empleabilidad, si se desea trabajar sobre la empleabilidad de las personas, en especial sobre la de aquellos que no tienen trabajos “(p.80).

## **c) Comunicación organizacional**

Fernández (2012)” la comunicación organizacional se entiende también como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio;” (p. 11).

Acosta (2015) indica que la comunicación organizacional debe ser espontanea entre las diversas áreas ya que cuando los individuos reciben información lo hacen muchas veces de manera formal e informal a que debemos apuntar, a que la fluidez debe ser por los medios o canales establecidos por la organización. Lamentablemente aún se cuenta con jefes con la antigua escuela de mando es por ello que debemos impulsar a los nuevos líderes para que aporten con una nueva y fresca administración de los diversos procesos y que se complementen con los objetivos organizacionales.

## **d) Autoevaluación Organizacional**

Gómez, Balkin y Cardy (2005) “la autoevaluación, es la que los trabajadores se evalúan a sí mismos, aporta información de los empleados al proceso de evaluación y puede ayudarles a comprender las causas de los problemas de rendimiento” (p.271).

Ribes, Herrera y Perelló (2011) “la autoevaluación, aclara y reduce la ambigüedad sobre el papel que se tiene que desempeñar y sus inconvenientes está

sujeta a sesgos como que uno mismo tiende a evaluarse de forma más indulgente, o bien no se es consciente “(p.148).

### **e) Administración por Objetivo Organizacional**

Guízar (2008) “es un sistema en el que los administradores y subordinados se ponen de acuerdo sobre la orientación de los proyectos, los objetivos personales del año siguiente y el criterio que debe utilizarse para alcanzar las metas” (p. 321).

Stoner, Freeman y Gilbert (2010) “se refiere a una serie formal de procedimientos, que empieza por establecer metas y prosigue hasta la revisión de resultados, son los objetivos que detallan las acciones individuales requeridas para desarrollar la estrategia funcional y los objetivos” (p. 327).

Chiavenato (2014) “es un modelo que utilizan las gerencias de una organización para establecer las metas de sus administradores, al inicio de cada periodo, en consonancia con las metas organizacionales generales, establecidas por los accionistas por medio de la dirección” (p. 168).

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017?

### **1.4.2 Problema específico**

a) ¿Cuál es la relación entre el estilo de autoridad y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017?

b) ¿Cuál es la relación entre la autonomía en el trabajo y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017?

- c) ¿Cuál es la relación entre la motivación organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017?
- d) ¿Cuál es la relación entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017?

## **1.5 Justificación del estudio**

### **1.5.1 Justificación teórica**

El presente trabajo de investigación hablaremos de la teoría del clima organizacional de Likert y la teoría de las conductas que se ven reflejadas en mis variables de clima organizacional y desempeño laboral.

Con referencia a la teoría de clima organizacional habla del sistema de autoridades como ejecutan los manejos dentro de la organización que son más importantes hoy en día ya que depende como realicen las funciones y hagan participe a todos los involucrados, pero sobre todo no traten de mezclar e involucrar temas personales con temas laborales.

Ahora con referencia a la teoría de las conductas nos presenta lo importante que es que cada individuo tiene características diferentes lo que afecta muchas veces al ambiente en que cada uno de ellos labora y ejecutan sus funciones.

### **1.5.2 Justificación metodológica**

El presente trabajo de investigación se basa en el método inductivo - deductivo cuyo enfoque es cuantitativo, el nivel de la investigación es descriptivo – correlacional, el tipo es de investigación aplicada y en cuanto al diseño corresponde a que no experimental, pero de corte transversal, se contó con 36 colaboradores al azar para llevar a cabo la evaluación en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, la técnica de recolección usada fue de encuesta y observación directa en base a 02 cuestionarios

### **1.5.3 Justificación práctica**

El trabajo de investigación servirá como material de consulta, se enfoca para poder informar aquellas personas que toman en cuenta un estudio sobre mis variables o diversas dimensiones que se tomo como plan de estudio con referencia a las cajas rurales de ahorro y crédito en mi localidad, mediante este proyecto podemos obtener información sobre la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el sector financiero.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017.

### **1.6.2 Hipótesis específicos**

- a) Existe relación entre el estilo de autoridad y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017.
- b) Existe relación entre la autonomía en el trabajo y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017.
- c) Existe relación entre la motivación organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017.
- d) Existe relación entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivos generales**

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017

### **1.7.2 Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación que existe entre el estilo de autoridad y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017.
  
- b) Determinar la relación que existe entre la autonomía en el trabajo y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017.
  
- c) Determinar la relación que existe entre la motivación organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017.
  
- d) Determinar la relación que existe entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017.

## **II. MÉTODOS**

### **2.1 Diseño de investigación**

#### **2.1.1 Método**

Se utilizó el método inductivo – deductivo debido a que las hipótesis que fueron formuladas son manifestaciones que son relacionadas con nuestra realidad problemática dentro de la organización.

Bernal (2010) “Este método de inferencia se basa en la lógica y estudia hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general)” (p.60).

También se realizó la evaluación bajo un enfoque cuantitativo puesto que realizamos un estudio de los datos recolectados en un sistema estadístico con la búsqueda de obtener un resultado y relacionarlo con los conceptos que usaremos en nuestras teorías.

Bernal (2010) “medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Método tiende a generalizar y normalizar resultados” (p.60).

#### **2.1.2 Nivel**

El trabajo presenta un nivel de investigación descriptivo – correlacional, porque correlacional porque vamos a determinar el grado de asociación entre las variables y/o dimensiones y porque es descriptivo, tuvo de manera objetiva un estudio que nos muestra ciertas características para poder determinarlo.

Bernal (2010) “la investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental” (p.113).

Bernal (2010) “examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra. En otras palabras, la correlación examina asociaciones, pero no relaciones causales” (p.114).

### 2.1.3 Tipo

Con respecto al tipo de investigación es de manera aplicada debido a que logra buscar e identificar el problema con la finalidad de llevarlo a la práctica para buscar las soluciones o mediante estrategias correspondientes.

Vara (2015) “propone programas de gestión, innovación, nuevos modelos, investiga sobre la gestión administrativa para mejorarla, propone nuevas herramientas de análisis empresarial, propone planes de negocio o propuestas empresariales” (p. 236).

### 2.1.4 Diseño

El diseño que aplicaremos al trabajo de investigación es de análisis no experimental y de corte transversal.

Hernández et al. (2010) “observar fenómenos tal como se dan en su entorno natural, para posteriormente analizarlos” (p.149).

Hernández et al. (2010) “los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.151)

## 2.2 Variables, operacionalización

### 2.2.1 Variables

**Tabla 2.2.1.1**

*Variables de Investigación*

VARIABLES	
Variable 1	Clima organizacional
Variable 2	Desempeño laboral

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 2.2.2.1**

*Operacionalización de la variable clima organizacional*

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	El concepto de clima organizacional, en consecuencia, se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tiene lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo. Rodríguez (2005, p.161)	El Clima Organizacional, será medido a través de una escala de manera ordinal, el presente cuestionario presenta 14 ítems, con la finalidad de conocer si existe relación entre las variables	<b>ESTILO DE AUTORIDAD</b>	AUTORIDAD PERSONAL	1	<b>ORDINAL</b>
					2	
				AUTORIDAD FORMAL	3	
			<b>AUTONOMÍA EN EL TRABAJO</b>	TOMA DE DECISIONES	4	
					5	
					6	
			<b>MOTIVACIÓN ORGANIZACIONAL</b>	RECONOCIMIENTO LABORAL	7	
					8	
				INVOLUCRAMIENTO DE PERSONAL	9	
					10	
				ESTABILIDAD DEL PERSONAL		
			<b>LIDERAZGO ORGANIZACIONAL</b>	LIDER AUTENTICO	11	
					12	
				LIDER TRANSFORMACIONAL	13	
		14				
	LIDER INTEGRAL					

**Fuente:** Cuestionario relacionado con la variable de Clima Organizacional y Desempeño Laboral aplicado en el año 2017.Elaboración propia.

**Tabla 2.2.2.2**

*Operacionalización de la variable desempeño laboral*

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION		
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	La evaluación de desempeño es el proceso técnico de la administración del potencial humano que se encarga de medir sistemática y periódicamente la eficacia y eficiencia del funcionario en el cumplimiento de sus tareas actuales. Louffat (2013, p.159)	El Desempeño laboral, será medido a través de una escala de manera ordinal, el presente cuestionario	<b>EVALUACION DE 180° ORGANIZACIONAL</b>	DESEMPEÑO	1	<b>ORDINAL</b>		
					2			
					3			
				TRABAJO EN EQUIPO	4			
			<b>COMPETENCIA LABORAL</b>	INNOVACION	5			
					6			
					7			
				CREATIVIDAD	8			
					RESILENCIA			
			<b>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>	COMUNICACIÓN INTERNA	9			
					10			
					11			
					COMUNICACIÓN EXTERNA		12	
			<b>AUTOEVALUACION ORGANIZACIONAL</b>	CONOCIMIENTO	13			
					14			
					15			
				COMPROMISO	16			
			<b>ADMINISTRACION POR OBJETIVO ORGANIZACIONAL</b>	LOGROS	17			
					18			
					19			
METAS	20							
		PLANIFICACION						

**Fuente:** Cuestionario relacionado con la variable de Clima Organizacional y Desempeño Laboral aplicado en el año 2017. Elaboración propia.

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1 Población**

La presente investigación estará conformada por individuos que laboraron en una Caja Rural de Ahorro y Crédito del distrito de Miraflores, 2017, los colaboradores están relacionados con esta empresa, quienes a su vez contaron con una experiencia mayor a 2 años.

Vara (2015) “La población es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común. Se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo “(p.261).

### **2.3.2 Muestra**

La muestra en la presente investigación estará constituida por el mismo número de la población conformada en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017 que consta de una muestra censal de 36 colaboradores.

Vara (2015) “Es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método racional” (p.261).

### **2.3.3 Muestreo**

El tipo de muestreo que se eligió para la investigación fue la de No probabilístico. Vara (2015) “Sin embargo, aunque existe esta limitación, en la práctica los muestreos no probabilísticos son necesarios e inevitables, porque son más económicos, rápidos y menos complicados” (p. 267).

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

### **2.4.1 Técnica de recolección de datos**

Las técnicas que se usó para el estudio de investigación fue la de recolección de datos mediante 02 encuestas y la observación directa con la finalidad de medir las variables del clima organizacional y desempeño laboral que estaban dirigidas a colaboradores de una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017.

Bernal (2010)” es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas” (p.194).

Así mismo Bernal (2010) “Cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado” (p.194).

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

La presente investigación se aplicó 02 cuestionarios para realizar el estudio con la muestra que se seleccionó previamente.

Vara (2015) “diseñar un buen instrumento de medición es fundamental para cualquier investigador. Siempre usará instrumentos para recoger sus datos y necesitará demostrar que aquellos son confiables y que tienen la calidad suficiente como para producir resultados válidos” (p.344).

Ambos cuestionarios fueron elaborados y dirigidos a los colaboradores que laboraron en una Caja de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017, quienes recibieron la misma información por igual de forma clara y precisa sobre todo ordenada, las preguntas fueron preparadas para saber la reacción o percepción que tienen dentro de su organización laboral. Los cuestionarios estuvieron estructurados por 14 ítems para medir la variable dependiente que es clima organizacional y la variable independiente que es el desempeño laboral que contó con 20 ítems, se detalla en la siguiente tabla 2.4.2.1.

**Tabla 2.4.2.1***Estructura dimensional de las variables en estudio*

<i>VARIABLES</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>ITEMS</i>
<i>CLIMA ORGANIZACIONAL</i>	<i>AUTORIDAD PERSONAL</i>	
	<i>AUTORIDAD FORMAL</i>	1 - 3
	<i>TOMA DE DECISIONES</i>	4 - ,6
	<i>RECONOCIMIENTO LABORAL</i>	
	<i>INVOLUCRAMIENTO DE PERSONAL</i>	7 - 10
	<i>ESTABILIDAD DEL PERSONAL</i>	
	<i>LIDER AUTENTICO</i>	
	<i>LIDER TRANSFORMACIONAL</i>	11 - 14
	<i>LIDER INTEGRAL</i>	
	<i>DESEMPEÑO</i>	1 - 4
<i>DESEMPEÑO LABORAL</i>	<i>TRABAJO EN EQUIPO</i>	
	<i>INNOVACION</i>	
	<i>CREATIVIDAD</i>	5 - 8
	<i>RESILENCIA</i>	
	<i>COMUNICACIÓN INTERNA</i>	
	<i>COMUNICACIÓN EXTERNA</i>	9 - 12
	<i>CONOCIMIENTO</i>	
	<i>COMPROMISO</i>	13 - 16
	<i>LOGROS</i>	
	<i>METAS</i>	17 - 20
	<i>PLANIFICACION</i>	

**Fuente:** Cuestionario relacionado con la variable de Clima Organizacional y Desempeño Laboral aplicado en el año 2017. Elaboración propia.

Así mismo, la encuesta tuvo una escala de total desacuerdo, desacuerdo, indiferente, acuerdo, total desacuerdo. Esta estructura se presenta a continuación en la tabla 2.4.2.2.

**Tabla 2.4.2.2***Puntuación de los ítems en la escala de Likert*

<b>PUNTUACION</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>
<b>1</b>	Total desacuerdo
<b>2</b>	Desacuerdo
<b>3</b>	Indiferente
<b>4</b>	Acuerdo
<b>5</b>	Total acuerdo

*Fuente:* Elaboración propia.**2.4.3 Confiabilidad de los instrumentos**

La confiabilidad del instrumento que se usó en el presente trabajo de investigación corresponde al de Alfa de Cronbach.

Vara (2015) “La fiabilidad de un instrumento se valora a través de la consistencia (homogeneidad, paralela e interna), la estabilidad temporal, la concordancia interobservadores y la triangulación. El alfa de Cronbach es el método más usado y sencillo “(p. 395)

**Tabla 2.4.3.1***Resumen de procesamientos de casos*

		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Casos</b>	Válido	36	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

### Tabla 2.4.3.2

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,805</b>	<b>34</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

### Tabla 2.4.3.3

*Escala para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach*

VALOR	NIVEL
Coeficiente alfa > .9	Excelente
Coeficiente alfa > .8	Bueno
Coeficiente alfa > .7	Aceptable
Coeficiente alfa > .6	Cuestionable
Coeficiente alfa > .5	Pobre
Coeficiente alfa < .5	Inaceptable

*Fuente: Elaborado por George y Mallery (2003)*

Con los resultados que se mostraron en el sistema SPSS versión 22, se observó que se cuenta con una fiabilidad de 0,805 y de acuerdo con la tabla de escalas de la tabla 2.4.3.3 nuestro resultado tuvo un nivel bueno, por lo tanto, esto quiere decir que nuestro instrumento es confiable para realizar la investigación del presente estudio.

#### 2.4.4 Validez de los instrumentos

Para validar nuestros instrumentos del presente trabajo de investigación, se hizo entrega de un informe de juicio de expertos a 03 especialistas en la materia y quienes brindarán su opinión correspondiente. Por lo que se obtuvo un resultado propicio para que sea aplicado.

### Tabla 2.4.4.1

*Validación de expertos*

<b>EXPERTOS</b>		<b>CALIFICACIÓN INSTRUMENTO</b>
Experto N° 01	<i>MSc. Mairena Fox, Liliana Petronila</i>	<b>Si cumple</b>
Experto N° 02	<i>Dr. Costilla Castillo, Pedro</i>	<b>Si cumple</b>
Experto N° 03	<i>Dr. Jiménez Calderón, Cesar</i>	<b>Si cumple</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

## 2.5 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de la presente investigación se utilizará el método estadístico descriptivo, haciendo uso de programa estadístico SPSS versión 22, luego obtendremos los datos con sus respectivos cálculos para la investigación correspondiente.

En el sistema estadístico usaremos el instrumento de fiabilidad valga decir hallaremos el coeficiente de Alfa de Cronbach para saber en qué grado de confiabilidad estamos trabajando los datos obtenidos por los colaboradores, utilizaremos la herramienta correspondiente a la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk de acuerdo a la muestra censal obtenida del número de colaboradores y para saber qué grado de relación que hay entre nuestra variable independiente y dependiente, hallamos las correlaciones de Spearman entre la variable del desempeño laboral con cada una de las dimensiones del clima organizacional.

## 2.6 Aspectos éticos

**Tabla 2.6.1**

*Aspectos éticos tomados en la investigación*

---

<b>CRITERIOS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL ASPECTO</b>
<b>Confidencialidad</b>	Se realizó las encuestas correspondientes e informando a los participantes o colaboradores que su aporte será muy valioso para ayudar a realizar mejoras, además se protegerá las identidades de cada uno de los participantes.
<b>Honestidad</b>	Los resultados de la presente investigación serán sinceros y no se realizará manipulación alguna sobre cada uno de los resultados obtenidos.
<b>Relevancia</b>	Con la aplicación de las encuestas e investigación de los artículos científicos se llega a comprender más sobre las variables y dimensiones propuestas en el planteamiento del trabajo.

---

**Fuente:** *Elaboración propia.*

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Consolidado de promedios de coeficiente de variabilidad

**Tabla 3.1.1**

*Consolidado de promedio de coeficiente de variabilidad clima organizacional*

	<b>Desviación Estándar (D.E)</b>	<b>Promedio</b>	<b>Coefficiente de variabilidad (C.V)</b>
Estilo de autoridad	0.91	3.59	<b>0.25</b>
Autonomía en el trabajo	0.95	2.60	<b>0.36</b>
Motivación organizacional	1.06	3.31	<b>0.32</b>
Liderazgo organizacional	0.94	3.44	<b>0.27</b>

**Fuente:** Cuestionario relacionado con la variable de Clima Organizacional y Desempeño Laboral aplicado en el año 2017. Elaboración propia.

**Tabla 3.1.2**

*Consolidado de promedio de coeficiente de variabilidad desempeño laboral*

	<b>Desviación Estándar (D.E)</b>	<b>Promedio</b>	<b>Coefficiente de variabilidad (C.V)</b>
Evaluación de 180° organizacional	0.74	3.81	<b>0.19</b>
Competencia laboral	0.62	4.16	<b>0.15</b>
Comunicación organizacional	0.93	3.76	<b>0.25</b>
Autoevaluación organizacional	0.77	3.71	<b>0.21</b>
Administración de objetivos organizacional	1.04	3.10	<b>0.34</b>

**Fuente:** Cuestionario relacionado con la variable de Clima Organizacional y Desempeño Laboral aplicado en el año 2017. Elaboración propia.

Análisis:

En las tablas correspondientes a 3.1.1 y 3.1.2 se muestra los resultados del coeficiente de la desviación estándar, el promedio y el coeficiente de variabilidad. De acuerdo con la regla o parámetro de medición, identificaremos que el coeficiente de variabilidad (C.V) debe ser menor a 0.33.

Por lo tanto, podemos inferir que de acuerdo con los resultados que se presenta en ambas variables son las siguientes:

PRIMERO: La primera variable correspondiente a clima organizacional presenta resultados donde el estilo de autoridad, liderazgo organizacional y motivación organizacional están dentro del parámetro establecido por lo que corresponde al porcentaje idóneo; sin embargo, la dimensión de autonomía en el trabajo presenta un coeficiente de variabilidad mayor al parámetro lo que refiere que hay mucha dispersión de las respuestas dadas por los colaboradores de acuerdo a la percepción con la que contaron ante alguna situación similar pero en diferentes periodos de tiempo. Por consiguiente, se deduce que debemos emprender nuevas estrategias a corto, mediano plazo con la finalidad de reducir este índice buscando un impacto positivo en la organización pues de no ser así corremos el riesgo de que este índice aumente.

SEGUNDO: La segunda variable correspondiente presenta las dimensiones del desempeño laboral sobre la evaluación 180° organizacional, competencia laboral, comunicación organizacional y autoevaluación organizacional las cuales muestra resultados que están dentro del parámetro establecido según regla; sin embargo, la dimensión de administración por objetivos presenta un indicador por encima del establecido pero como es una puntuación baja podemos manejarlo por lo que debemos establecer estrategias que nos ayuden a mejorarlo a corto plazo.

### **3.2 Prueba de normalidad**

De acuerdo con el estudio realizado, los resultados de las variables del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral deben cumplir con la siguiente regla de decisión:

Sig. > 0.05 ----- Se acepta Ho

Sig. < 0.05 ----- Rechazar Ho

Donde:

Ho ----- Los datos tienen distribución normal.

H1 ----- Los datos no tienen distribución normal.

### Tabla 3.2.1

Prueba de normalidad Shapiro – Wilk

	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Clima Organizacional</b>	.580	36	<b>.000</b>
<b>Desempeño Laboral</b>	.623	36	<b>.000</b>

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Cuestionario relacionado con la variable de Clima Organizacional y Desempeño Laboral aplicado en el año 2017. Elaboración propia.

### Análisis:

De acuerdo con los resultados arrojados en el programa de SPSS versión 22 se establece lo siguiente:

PRIMERO: Variable Clima organizacional, en la tabla 3.2.1 el nivel de significancia es igual a 0,000 siendo menor a 0.05, valga decir que debemos rechazar Ho (hipótesis nula) y debemos aceptar el Ho (hipótesis alterna) donde los datos no tienen distribución normal.

SEGUNDO: Variable desempeño laboral en la tabla 3.2.1 el nivel de significancia es igual a 0,000 siendo menor a 0.05, valga decir que debemos rechazar Ho (Hipótesis nula) y debemos aceptar el H1 (hipótesis alterna) donde los datos no tienen distribución normal.

### 3.3 Contrastación de hipótesis

#### 3.3.1 Escala de correlación

Para poder interpretar el coeficiente de correlación en las hipótesis a evaluar, vamos a utilizar la siguiente escala:

**Tabla 3.3.1.1**

*Escala de interpretación de correlación de spearman*

<b>Niveles</b>	<b>Interpretación</b>
<b>-1.00</b>	Correlación negativa perfecta
<b>-0.90</b>	Correlación negativa muy fuerte
<b>-0.75</b>	Correlación negativa considerable
<b>-0.50</b>	Correlación negativa media
<b>-0.10</b>	Correlación negativa débil
<b>0.00</b>	No existe correlación alguna entre las variables
<b>+0.10</b>	Correlación positiva débil
<b>+0.50</b>	Correlación positiva media
<b>+0.75</b>	Correlación positiva considerable
<b>+0.90</b>	Correlación positiva muy fuerte
<b>+1.00</b>	Correlación positiva perfecta

*Fuente:* Hernández, Fernández y Baptista 2006.

#### 3.3.2 Hipótesis general:

Ho: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017.

H1: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017.

**Tabla 3.3.2.1**

*Relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral*

			Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	.270
		Sig. (bilateral)		.112
		N	36	36
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	.270	1.000
		Sig. (bilateral)	.112	
		N	36	36

**Fuente:** Cuestionario relacionado con la variable de Clima Organizacional y Desempeño Laboral aplicado en el año 2017. Elaboración propia.

**Regla de decisión:**

Sig. > 0.05 ----- Se acepta Ho

Sig. < 0.05 ----- Rechazar H1

**Interpretación:**

Con los resultados obtenidos después de aplicar los datos en el programa SPSS, decimos que la prueba de coeficiente de correlación de Rho de Spearman presentó 0,270 con un sig. de 0,112 por lo que establecemos que hay una correlación positiva débil y una asociación de 7,29%.

**Conclusión:**

Por lo tanto, procedemos con aceptar H1 (hipótesis alterna) y se rechazar Ho (hipótesis nula) valga decir que NO existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017.

**3.3.3 Hipótesis específica 01:**

Ho: Existe relación entre el estilo de autoridad y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017.

H1: No existe relación entre el estilo de autoridad y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017.

**Tabla 3.3.3.1***Relación entre el estilo de autoridad con el desempeño laboral*

			<b>Desempeño Laboral</b>	<b>Estilo de Autoridad</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,401*
		Sig. (bilateral)		.015
		N	36	36
	Estilo de Autoridad	Coeficiente de correlación	,401*	1.000
		Sig. (bilateral)	.015	
		N	36	36

**Fuente:** Cuestionario relacionado con la variable de Clima Organizacional y Desempeño Laboral aplicado en el año 2017. Elaboración propia.

Regla de decisión:

Sig. > 0.05 ----- Se acepta Ho

Sig. < 0.05 ----- Rechazar Ho

Interpretación:

Con los resultados obtenidos después de aplicar los datos en el programa SPSS, decimos que la prueba de coeficiente de correlación de RHO de Spearman presentó un coeficiente de correlación de 0,401 con un sig. de 0,015 por lo que establecemos que hay una correlación positiva débil y una asociación de 16,08%.

Conclusión:

Por lo tanto, procedemos con aceptar Ho (hipótesis nula) y se rechaza la H1 (hipótesis alterna) valga decir que existe relación entre el estilo de autoridad y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017.

### **3.3.4 Hipótesis específica 02:**

Ho: Existe relación entre la autonomía en el trabajo y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017.

H1: No existe relación entre la autonomía en el trabajo y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017.

**Tabla 3.3.4.1**

*Relación entre la autonomía en el trabajo y el desempeño laboral*

			<b>Desempeño Laboral</b>	<b>Autonomía en el Trabajo</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.130
		Sig. (bilateral)		.449
	N	36	36	
	Autonomía en el Trabajo	Coeficiente de correlación	.130	1.000
		Sig. (bilateral)	.449	
	N	36	36	

**Fuente:** Cuestionario relacionado con la variable de Clima Organizacional y Desempeño Laboral aplicado en el año 2017. Elaboración propia.

Regla de decisión:

Sig. > 0.05 ----- Se acepta Ho

Sig. < 0.05 ----- Rechazar Ho

Interpretación:

Con los resultados obtenidos después de aplicar los datos en el programa SPSS, decimos que la prueba de coeficiente de correlación de Rho de Spearman presentó un coeficiente de correlación de 0,130 con un sig. de 0,449 por lo que establecemos que hay una correlación positiva débil y una asociación de 1,69%.

Conclusión:

Por lo tanto, procedemos con aceptar H1 (hipótesis alterna) y se rechaza la H0 (hipótesis nula) valga decir que NO existe relación entre la autonomía en el trabajo y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017.

### 3.3.5 Hipótesis específica 03:

Ho: Existe relación entre la motivación organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017.

H1: No existe relación entre la motivación organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017.

**Tabla 3.3.5.1**

*Relación entre la motivación organizacional y el desempeño laboral*

			<b>Desempeño Laboral</b>	<b>Motivación Organizacional</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	,520**
		Sig. (bilateral)		.001
		N	36	36
	Motivación Organizacional	Coefficiente de correlación	,520**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	
		N	36	36

**Fuente:** Cuestionario relacionado con la variable de Clima Organizacional y Desempeño Laboral aplicado en el año 2017. Elaboración propia.

Regla de decisión:

Sig. > 0.05 ----- Se acepta Ho

Sig. < 0.05 ----- Rechazar Ho

Interpretación:

Con los resultados obtenidos después de aplicar los datos en el programa SPSS, decimos que la prueba de coeficiente de correlación de Rho de Spearman presentó un coeficiente de correlación de 0,520 con un sig. de 0,001 por lo que establecemos que hay una correlación positiva media y una asociación de 27,04%.

Conclusión:

Por lo tanto, procedemos con aceptar Ho (hipótesis nula) y se rechaza la H1 (hipótesis alterna) valga decir existe relación entre la motivación organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017.

### 3.3.6 Hipótesis específica 04:

Ho: Existe relación entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017.

H1: No Existe relación entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017.

**Tabla 3.3.6.1**

*Relación entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral*

			<b>Desempeño Laboral</b>	<b>Liderazgo Organizacional</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.164
		Sig. (bilateral)		.340
		N	36	36
	Liderazgo Organizacional	Coeficiente de correlación	.164	1.000
		Sig. (bilateral)	.340	
		N	36	36

**Fuente:** Cuestionario relacionado con la variable de Clima Organizacional y Desempeño Laboral aplicado en el año 2017. Elaboración propia.

Regla de decisión:

Sig. > 0.05 ----- Se acepta Ho

Sig. < 0.05 ----- Rechazar Ho

Interpretación:

Con los resultados obtenidos después de aplicar los datos en el programa SPSS, decimos que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman presentó un coeficiente de correlación de 0,164 con un sig. de 0,340 por lo que establecemos que hay una correlación positiva débil y una asociación de 2,69 %.

Conclusión:

Por lo tanto, procedemos con aceptar H1 (hipótesis alterna) y se rechaza Ho (hipótesis nula) valga decir NO existe relación entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017

### 3.4 Análisis de resultados

**Tabla 3.4.1**

*Frecuencia de la variable clima organizacional.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferent e	25	69,4	69,4	69,4
	Acuerdo	11	30,6	30,6	100,0
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Cuestionario relacionado con la variable de Clima Organizacional y Desempeño Laboral aplicado en el año 2017. Elaboración propia.

Análisis:

La frecuencia de la variable correspondiente a clima organizacional dentro de la organización no es percibida por los colaboradores debido a que presenta un 69.4 % de indiferencia y sólo un 30.6 % están de acuerdo.

Conclusión:

Los colaboradores están de acuerdo con la capacidad de influencia formal por parte de los jefes de cada área; sin embargo, no cuenta con una libertad en toma de decisiones para realizar sus funciones pero sobre todo no se sienten lo suficientemente motivados, esto conlleva que en un determinado periodo crezca la

alta rotación de personal que son de suma importancia para los procesos dentro de la organización. Por ello concordamos con el autor Rodríguez(2005) que tiene por definición que el clima organizacional es un resultado que corresponde a las diversas percepciones por parte de cada uno de los miembros que lo conforman, a la vez involucra varias dimensiones que cuentan con características personales de cada miembro y de la organización.

**Tabla 3.4.2**

*Frecuencia de la variable desempeño laboral.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válid o</b>	Indiferente	8	22,2	22,2	22,2
	Acuerdo	27	75,0	75,0	97,2
	Total acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
	<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente:* Cuestionario relacionado con la variable de Clima Organizacional y Desempeño Laboral aplicado en el año 2017. Elaboración propia.

Análisis:

La frecuencia de la variable correspondiente a desempeño laboral en la organización por lo que se percibe que la mayoría de los colaboradores esta en total acuerdo y acuerdo con un 77.8 % con respecto al 22.2 % le es indiferente,

Conclusión:

Los colaboradores tienen pleno conocimiento de las funciones que realizar, manifiestan contar con creatividad e innovación a la hora de aprender nuevas funciones para mejora de sus procesos, hay resiliencia por parte de algunos colaboradores, existe una comunicación fluida y son conscientes que deben realizar autoevaluación sobre sus logros obtenidos. Pero no se tiene claro la administración de los objetivos organizacionales que ayudan a ejecutar acciones para medición de los diversos eventos que se puedan presentar dentro de la organización.

**Tabla 3.4.3***Frecuencia de la dimensión estilo de autoridad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
	Indiferente	12	33,3	33,3	36,1
	Acuerdo	21	58,3	58,3	94,4
	Total acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cuestionario relacionado con la variable de Clima Organizacional y Desempeño Laboral aplicado en el año 2017. Elaboración propia.

**Análisis:**

La frecuencia de la dimensión correspondiente al estilo de autoridad dentro de la organización es percibida por los colaboradores debido a que presenta un 63.9 % con total acuerdo y acuerdo, un 33.3 % son indiferentes y 2.8 % en desacuerdo.

**Conclusión:**

Se basó en trabajar necesariamente tres puntos importantes, el tipo de autoridad dentro de la organización mantiene una posición de mando quienes lideran equipos de muchos colaboradores, predomina las autoridades de línea formal pero deberán cuidar el tipo de comunicación sobre las tareas asignar que se muestra un alto índice de dispersión de percepciones. Por ende citamos al autor Stoner, Freeman y Gilbert (2010) quien define a la autoridad que es un poder auténtico, se presenta como una autoridad que sabe demasiado por ende se le otorga esa posición por la experiencia se entiende como un experto en el tema

**Tabla 3.4.4***Frecuencia de la dimensión autonomía en el trabajo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Desacuerdo	18	50,0	50,0	50,0
	o				
	Indiferente	15	41,7	41,7	91,7
	Acuerdo	3	8,3	8,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Cuestionario relacionado con la variable de Clima Organizacional y Desempeño Laboral aplicado en el año 2017. Elaboración propia.

**Análisis:**

La frecuencia de la dimensión correspondiente a la autonomía en el trabajo dentro de la organización es percibida por los colaboradores con un bajo porcentaje debido a que presenta un 50.0 % en desacuerdo, un 41.7 % son indiferentes al tema y 8.3 % en desacuerdo.

**Conclusión:**

La dimensión de autonomía en el trabajo, se presenta un alto porcentaje en desacuerdo los colaboradores, al analizar la recolección de datos y posterior resultados muestra que los colaboradores sienten que son capaces de realizar sus funciones, a varios de ellos les ha costado tomar decisiones para llevar a cabo sus funciones debido a que han sentido algunas veces presión por parte de los supervisores o jefes que imponen lo que tienen que hacer tal cual les indiquen, falta de apoyo para impulsar al colaborador ya que les conviene tenerlos bajo mando. Por lo que podemos atribuir que la mitad de ellos asumen sus responsabilidades sin problema y la diferencia de colaboradores que solo tiene que ejecutar sus labores en base siempre a lo que indique los jefes inmediatos, este resultado es debido a que presenta una alta dispersión de respuestas correspondiente a la pregunta N° 04 de las encuestas. Por lo tanto de La voz de Houston (2017) define

que la autonomía se trabaja en función a la organización donde los colaboradores tienen el espacio y disposición para llevar un control de sus funciones laborales.

**Tabla 3.4.5**

*Frecuencia de la dimensión motivación organizacional.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
	Indiferente	14	38,9	38,9	44,4
	Acuerdo	19	52,8	52,8	97,2
	Total acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente:* Cuestionario relacionado con la variable de Clima Organizacional y Desempeño Laboral aplicado en el año 2017. Elaboración propia.

Análisis:

La frecuencia de la dimensión correspondiente a la motivación organizacional dentro de la organización es percibida por los colaboradores con un total acuerdo y acuerdo de un 55.6 %, un 38.9 % son indiferentes y 5.6 % en desacuerdo.

Conclusión:

Se presenta un resultado casi óptimo, un poco más del 50 % colaboradores está de acuerdo que hay motivación por parte de sus jefes inmediatos; sin embargo, un alto porcentaje también corresponde a la indiferencia y esto corresponde a que en algunas áreas no se sienten motivados que está relacionado con la pregunta N° 09 debido a la dispersión de las respuestas Por lo que precisamos que según teoría concordamos con los autores Robbins y Judge (2013) que define como motivación organizacional aquellos procesos donde se identifica el esfuerzo, la perseverancia, la fuerza, la potencia que hace un individuo para alcanzar sus propósitos, como motivación organizacional se habla de los procesos que hace un individuo o en su conjunto para cumplir este objetivo dentro de un entorno laboral.

**Tabla 3.4.6***Frecuencia de la dimensión liderazgo organizacional.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
	Indiferente	12	33,3	33,3	36,1
	Acuerdo	22	61,1	61,1	97,2
	Total acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Cuestionario relacionado con la variable de Clima Organizacional y Desempeño Laboral aplicado en el año 2017. Elaboración propia.

**Análisis:**

La frecuencia de la dimensión correspondiente al liderazgo organizacional dentro de la organización es percibida por los colaboradores con un total acuerdo y acuerdo de un 63.9 %, un 33.3 % son indiferentes y 2.8 % en desacuerdo.

**Conclusión:**

Se presenta un alto índice de aceptación de liderazgo por más del 50% de los colaboradores, pero cabe precisar que según las preguntas realizadas su jefe directo no es un líder completo por ello se presenta una dispersión un poco alta con respecto a la pregunta N° 14 de las encuestas realizadas.

De acuerdo con la teoría planteada por el autor Duro (2006) tiene como concepto que el liderazgo organizacional se entiende como una superioridad en la que está inmerso una persona o grupo de personas dentro de una organización, ya sea por sus características laborales o personales, se les otorga el mando de dirigir equipos para que hagan cumplir los fines que las organizaciones les confiere.

**Tabla 3.4.7***Frecuencia de la dimensión evaluación de 180° organizacional.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Indiferente	1	2,8	2,8	2,8
	Acuerdo	33	91,7	91,7	94,4
	Total acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Cuestionario relacionado con la variable de Clima Organizacional y Desempeño Laboral aplicado en el año 2017. Elaboración propia.

**Análisis:**

La frecuencia de la dimensión correspondiente a evaluación de 180 ° organizacional es percibida por los colaboradores con un total acuerdo y acuerdo de un 97.3 %y un 2.8 % es indiferente.

**Conclusión:**

Es la dimensión con mayor índice de porcentaje de aceptación, por lo que es bueno precisar que los colaboradores tienen un grado de identificación con los compañeros, en base a colaboración e espíritu de trabajo en equipo y que demuestra promoción de nuevas ideas dentro de la organización en el trabajo de equipo entre pares. Por ende estamos de acuerdo con lo indicado por la autora Alles (2005) quien dice que la aplicación de la evaluación de 180° una empresa y organización le está proporcionando a su personal una formidable herramienta de autodesarrollo (p.216).

**Tabla 3.4.8***Frecuencia de la dimensión competencia laboral.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válid o</b>	Acuerdo	27	75,0	75,0	75,0
	Total acuerdo	9	25,0	25,0	100,0
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Cuestionario relacionado con la variable de Clima Organizacional y Desempeño Laboral aplicado en el año 2017. Elaboración propia

**Análisis:**

La frecuencia de la dimensión correspondiente a competencia laboral es percibida por los colaboradores con un total acuerdo y acuerdo de un 100%.

**Conclusión:**

Con respecto a la dimensión de competencia laboral podemos precisar que los colaboradores presentan mayor compromiso para con la empresa, están dispuestas a cumplir con todo lo solicitado puesto que sienten que así podrán ser más competitivos en la organización, demuestran su capacidad de trabajo en equipo puesto que entre ellos ayudan a promover el trabajo de sí mismo o de los compañeros. Por lo que se concuerda con la autor Alles (2015) que define que las competencias laborales fijan su atención en el individuo, que puede o no pertenecer a una organización. Promover este tipo de programas será una gestión muy útil para la sociedad (p.80).

**Tabla 3.4.9***Frecuencia de la dimensión comunicación organizacional.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Indiferente	5	13,9	13,9	13,9
	Acuerdo	29	80,6	80,6	94,4
	Total acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Cuestionario relacionado con la variable de Clima Organizacional y Desempeño Laboral aplicado en el año 2017. Elaboración propia.

**Análisis:**

La frecuencia de la dimensión correspondiente a comunicación organizacional es percibida por los colaboradores con un total acuerdo y acuerdo de un 86.2 % y un 13.9 % de indiferencia.

**Conclusión:**

Con respecto a la dimensión de comunicación organizacional muestra un alto índice de formalidad de comunicación interna entre los colaboradores, es importante precisar que muchos de ellos utilizan diversos medios que la empresa adecua de acuerdo a las funciones realizadas, pero muchas veces la falta de implementación de los procesos hace que se presenten casos como en el que se cuente el material físico o virtual necesario; sin embargo, la falta de conocimiento o falta de información hará que el flujo no camine tal como se había planteado. Por lo que concordamos con el autor Fernández (2012) que definen que la comunicación dentro de las empresas con técnicas que se encargan de facilitar el flujo de cada mensaje entre colaboradores, funcionarios y la misma organización.

**Tabla 3.4.10***Frecuencia de la dimensión autoevaluación organizacional.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Indiferente	9	25,0	25,0	25,0
	Acuerdo	23	63,9	63,9	88,9
	Total acuerdo	4	11,1	11,1	100,0
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Cuestionario relacionado con la variable de Clima Organizacional y Desempeño Laboral aplicado en el año 2017. Elaboración propia

**Análisis:**

La frecuencia de la dimensión correspondiente a autoevaluación organizacional es percibida por los colaboradores con un total acuerdo y acuerdo de un 75.0 % y un 25.00% de indiferencia.

**Conclusión:**

Con respecto a la autoevaluación organizacional, corresponde analizar la parte de cada colaborador, se logró un grado de aceptación con que deben pronunciarse más con respecto al conocimiento de sus procesos con la finalidad de que con el tiempo pueden asumir cargos más altos y de grado con mayor responsabilidad, reconocen estar de acuerdo que deben destacar con sus nuevas ideas, innovación que aporten a la organización al crecimiento del mismo. Se concuerda con los autores Gómez, Balkin y Cardy (2005) la autoevaluación, es la que los trabajadores se evalúan a sí mismos, aporta información de los empleados al proceso de evaluación y puede ayudarles a comprender las causas de los problemas de rendimiento.

**Tabla 3.4.11***Frecuencia de la dimensión administración por objetivo organizacional.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Desacuerdo	5	13,9	13,9	13,9
	Indiferente	20	55,6	55,6	69,4
	Acuerdo	11	30,6	30,6	100,0
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Cuestionario relacionado con la variable de Clima Organizacional y Desempeño Laboral aplicado en el año 2017. Elaboración propia

#### Análisis:

La frecuencia de la dimensión correspondiente a la administración de objetivos organizacionales es percibida por los colaboradores con acuerdo de un 30.6 %, un 55.6 % indiferente y un 13.9 % en desacuerdo.

#### Conclusión:

Según la última dimensión de la investigación corresponde administración por objetivos organizacionales, los resultados arrojados los colaboradores tienen conocimiento de las metas que la organización propone, que tienen controles adecuados, pero no comparten la idea de estar de acuerdo con respecto a las tareas que les asignan que no son parte de sus funciones debido a que pueden estar contrayendo funciones que no son ligadas al área sobrecargándose de temas y que a su vez no se haga una evaluación de rendimiento de los mismos en base a las funciones extras lo que genera indiferencia porque son conscientes de que nos les aporta en su totalidad. Por lo que el autor Guízar (2008) expone que la administración por objetivos es un sistema en el que los administradores y subordinados se ponen de acuerdo sobre la orientación de los proyectos, los objetivos personales del año siguiente y el criterio que debe utilizarse para alcanzar las metas

#### IV. DISCUSIÓN

Antes de iniciar nuestra discusión, es importante resaltar los niveles de fiabilidad que es buena de acuerdo con la escala que tomamos como referencia, por lo que los datos presentados dan confianza para el uso en la presente investigación, el principal aporte de esta investigación es lograr identificar las fortalezas y debilidades dentro de la organización en investigación.

Como hipótesis general se determinó no existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017 donde se tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la evaluación del clima organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) mayor a 0.05, es decir “0.112 > 0.05” tabla 3.3.2.1, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.805; lo cual indica que es una relación positiva débil. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que no existe una relación positiva débil entre el clima organizacional con el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017, por ende, el objetivo general queda demostrado. Según Mino (2014) con la tesis “Correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque” en la escuela profesional de Administración de Empresas en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo; estableció Mino que si existe un grado de correlación, pero baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de Parrillas Marakos, la dimensión que presenta un menor promedio dentro de la variable desempeño es el compromiso por lo que se presenta un indicador particular que es la falta de trabajo en equipo, se presenta un clima laboral desfavorable lo que genera baja productividad, y a lo largo del tiempo puede influir en los servicios que brinde la empresa, a ello añadirle que los colaboradores son mal remunerados, se cuenta con una mala infraestructura. Se coincide con la conclusión de la tesis de Mino en que se debe implementar un plan de motivación para que los colaboradores se sientan más identificados con la organización.

Como hipótesis específica 01 se determinó que existe relación entre el estilo de autoridad y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017 donde se tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estilo de autoridad y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.015 <0.05” tabla 3.3.3.1, por ende, se rechaza la hipótesis alterna. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.401; lo cual indica que es una relación positiva débil. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva débil entre el estilo de autoridad con el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017, por ende, el objetivo general queda demostrado. Según Stoner, Freeman y Gilbert (2010) en el libro Administración la autoridad es un poder autentico que se presenta como una autoridad que sabe demasiado por ende se le otorga esa posición por la experiencia se entiende como un experto en el tema. Se arma de estilos tanto formal como personal siendo un poder conferido que se asocia a la estructura y la administración en las organizaciones. De acuerdo a las encuestas realizadas podemos observar el posicionamiento de los jefes y como es el trato directo con los colaboradores en relación también a la evaluación del desempeño y es de suma importancia saber cuánta comunicación existe, el estilo de autoridad de alguna manera afecta la variable principal que es en base a desempeño de sus subordinados quienes al parecer les afecta los cambios drásticos que puedan darse tanto de manera positiva o negativa. Se coincide con la teoría planteada por Stoner, Freeman y Gilbert en que toda autoridad debe ser autentico para poder posicionarse en el campo, pero sobre todo en sus colaboradores para que pueda implementar cambios positivos.

Como hipótesis específica 02, se determinó que no existe relación entre la autonomía en el trabajo y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017 donde se tuvo como objetivo determinar que existe relación entre la autonomía en el trabajo y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) mayor a 0.05, es decir “0.449

>0.05” tabla 3.3.4.1, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.130 lo cual indica que es una relación positiva débil. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que no existe entre la autonomía en el trabajo y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017, por ende, el objetivo general queda demostrado. Según Rivera (2015) en su tesis de licenciatura “Evaluación del Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Sub Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - 2015” en la escuela de Ciencias de la Empresa en la Universidad Nacional José María Arguedas. Estableció la relación entre sus variables es regular puesto que existe un clima mayormente consultivo y paternalista por parte de los dueños de la empresa, con referencia a la percepción de las autonomías dentro de la empresa arrojó un resultado también regular porque se cuenta con incomodidad ante no poder ejercer una nueva iniciativa de innovación, la estructura en la organización también presenta un resultado muy bajo ya que más del 50% de colaboradores están en desacuerdo con el ambiente laboral, con referencia a la planificación dentro de la empresa muestra un resultado regular puesto que la percepción era de mala gestión por periodos dentro de la organización culminando con la percepción del control que también es regular por lo que la presente trabajo de investigación presenta un claro problema de identificación. Se coincide con la conclusión de la tesis de Rivera, en que implementar un plan de refuerzo a los encargados de la empresa para que puedan delegar mayores funciones con la finalidad de que fluya las ideas para el crecimiento de la organización y no afecte más el desempeño laboral en los trabajadores.

Como hipótesis específica 03, se determinó que existe relación entre la motivación organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017, se tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) mayor a 0.05, es decir “0.001 <0.05” tabla 3.3.5.1, por ende, se rechaza la hipótesis alterna. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.520 lo cual indica que es una relación

positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva media entre la motivación organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017 por ende el objetivo general queda demostrado. Según Chirito y Raymundo (2015) en la tesis “La Motivación y su Incidencia en el Desempeño Laboral en Huacho, Periodo 2014” en la escuela académica profesional de administración en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Establecieron que efectivamente los resultados con referencia a su diversos factores son positivas con referencia a la autonomía que les brinda los jefes a sus colaboradores para que hagan aportes que logren el crecimiento de un local de la institución financiera, la motivación como principal factor para poder impulsar a los colaboradores, desempeño laboral es bueno ya que hace constantes evaluaciones y post capacitaciones para mejorar los indicadores con la finalidad de saber administrar sus objetivos organizaciones. Se coincide con la conclusión de la tesis de Chirito y Raymundo, en que implementar un plan de capacitación mejoraría el desempeño laboral en los trabajadores.

Como hipótesis específica 04, se determinó si existe relación entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017, se tuvo como objetivo determinar la existe relación entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) mayor a 0.05, es decir “ $0.340 > 0.05$ ” tabla 3.3.6.1, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.164; lo cual indica que es una relación positiva débil. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que no existe relación positiva débil entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017, por ende, el objetivo general queda demostrado. Según Zarate (2011) en la tesis “Liderazgo directivo y el desempeño docente en instituciones educativas de primaria del distrito de Independencia, Lima” en la facultad de educación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Estableció que hay una alta aceptación por parte de los docentes que están sumamente de acuerdo con que se lleve a cabo un liderazgo dentro del centro educativo, los alumnos y los docentes

como participantes confirman que efectivamente hay un estilo de liderazgo autoritario, pero aun así hay un pequeño sesgo de una dependencia por ende debe eliminarse este tipo situaciones para que mejore mucho más su calidad de trabajo y así tengan un óptimo desempeño, con respecto con el liderazgo directivo depende del desempeño docente con referencia al tema profesional y social resulta ser bueno pero para llegar a estos resultados se necesita de la amplia experiencia del personal. Se coincide con la conclusión de la tesis de Zarate, en que se debe impulsar mediante especializaciones a los jefes y colaboradores para mejorar el índice de liderazgo dentro de la organización logrando identificar a nuevos líderes dentro de cada equipo de trabajo.

## **V. CONCLUSIONES**

La presente investigación en base a las hipótesis y objetivos planteados se llegó a la siguiente conclusión:

### **PRIMERO:**

De acuerdo con los resultados obtenidos se comprobó que al establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito se obtuvo una correlación directa positiva débil.

### **SEGUNDO:**

De acuerdo con los resultados obtenidos se comprobó que al establecer la relación entre el estilo de autoridad y el desempeño laboral en una Caja de Ahorro y Crédito se obtuvo una correlación directa positiva débil.

### **TERCERO:**

De acuerdo con los resultados obtenidos se comprobó que al establecer la relación entre la autonomía en el trabajo y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y crédito se obtuvo una correlación directa positiva débil.

### **CUARTO:**

De acuerdo con los resultados obtenidos se comprobó que al establecer la relación entre la motivación organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y crédito se obtuvo una correlación directa positiva media.

### **QUINTO:**

De acuerdo con los resultados obtenidos se comprobó que al establecer la relación entre la Liderazgo Organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y crédito se obtuvo una correlación directa positiva débil.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **PRIMERO:**

Se recomienda que se debe establecer siempre la participación de todos los colaboradores; asimismo, deben hacerles sentir que sus aportes o habilidades son importantes, que siempre son y serán escuchados y que son parte de todo proceso. Los gerentes y/o jefes de áreas son esenciales en este proceso, deben considerar que es lo que sienten o perciben sus colaboradores con la finalidad de fomentar una relación directa con ellos, en donde no solo podrán conocer más a sus colaboradores sino también les ayudará a replantear su manera de poder evaluar su trabajo y su perfil profesional para poderlos orientar en bases a un programa de actividades en base a capacitaciones. Es importante que el área encargada de talento humano cada cierto plazo haga encuestas de clima organizacional con la finalidad de saber que tanto están motivados los colaboradores y con ello el desempeño no sea menor de los esperado no afectando las metas organizacionales logrando mejorar este índice que se muestra aun con una relación débil.

### **SEGUNDO:**

Se recomienda que se debe mejorar la relación entre la autoridad y su personal bajo cargo o colaboradores, muchas veces cada individuo tiene un tipo de líder, pero no siempre es la mejor, debemos ser más jefes de característica personal, pero a la vez sin dejar de ser formal. Se ve reflejado en los resultados que no todas las autoridades tienen un perfil que impone más las cosas, no hay un trato directo con el personal muy a pesar de verlos en el mismo ambiente lo que lograr muchas veces que los colaboradores no se identifiquen con ellos dañando el desempeño de cada individuo lo que resultaría perjudicial. La recomendación va que cada jefe siempre debe capacitarse con relación a cómo gestionar equipos de trabajo y sobre todo temas de liderazgo que ayudarán a mejorar este indicativo, así mismo, también a tener manejo de indicadores que le ayudarán a realizar seguimiento de lo que está sucediendo a su alrededor.

### **TERCERO:**

Se recomienda que se debe mejorar el indicador debido a que hay un alto índice que nos muestra los resultados con respecto a la autonomía que tienen los colaboradores que no cuentan la mayoría puesto que se refleja que el jefe o autoridad está pendiente que se cumpla tal como lo indicaron, sabemos que hay áreas en que los colaboradores cumplen pautas que ya están contempladas como procesos, la propuesta de este estudio es más sobre las ideas que puede contar el colaborador sobre temas nuevos donde tenga un impacto futuro sobre los procesos dentro de la organización. Las autoridades deben saber formar al equipo haciendo una retroalimentación de todos los procesos que cuentan para saber que pueden mejorarlo logrando que los colaboradores sientan que son partícipes de ello, mediante una lluvia de ideas se sentirán libres de poder proponer planes de mejoras. Por lo que también recomendamos no oprimir a los colaboradores a solo hacer lo que se les dice porque hay un diseño, se le debe dar la plena confianza, libertad de poder ejercer su función con creatividad. En corto tiempo debe hacerse seguimiento como se sienten los colaboradores con su ambiente laboral y esto ayudará a mejorar el índice no solo de motivación sino la del desempeño de cada individuo que conforma el equipo.

### **CUARTO:**

Se recomienda que se debe implementar estímulos en que los colaboradores en que estén incentivados, no necesariamente se requiere de bonos en efectivo porque muchas veces los colaboradores necesitamos ser estimulados, impulsados, invitados a ser partícipes de grandes cambios. ¿Cómo se deteriora la motivación? porque hay un mal clima laboral, cuando el personal realiza una mala gestión y el gerente en vez de ver una solución lo castiga amonestándolo o amedrentando que no habrá renovación de contrato y tantas modalidades como dejándole de hablar o ignorando al colaborador. El área encargada de gestión del talento humano son los responsables de generar el cambio en este punto que tienden a tener una relación muy débil que mediante observación directa y encuestas elaboradas de manera anónima pueden ayudar a que se plantee un cambio de negativo a positivo o de positivo a consolidarlo de manera positiva. Realizar reuniones en cada equipo donde un líder debe estar a cargo de realizar eventos que tengan que ver con

capacitación de temas importantes para ellos hablando en el plano profesional según el rubro debiendo ser constantes, pero resaltar que este líder de equipo debe ser constantemente capacitado para que pueda jalar al equipo.

**QUINTO:**

Se recomienda que se debe buscar apoyo en las evaluaciones, encuestándolos sobre tipo de líderes en la organización se tiene, para saber qué tan identificados se encuentran con ellos con los jefes como lo ven, estas evaluaciones anónimas para que sean objetivas y no subjetivas lo que ayudara a que los gestores de talento juntamente con los jefes de área logren generar cambios, claro esta que debe contar con un seguimiento de manera permanente , también los jefes deben hacer seguimiento de manera personal pues ayudara a luego proponer nuevos lideres que la misma organización podrá ir formando para que no solo cumpla con los objetivos organizacionales sino de manera personal posicione su esencia como un buen líder en todos los campos.

## **VII. REFERENCIAS**

### **Libros bibliográficos**

Acosta. J, M. (2015) Dirigir (6° reimpresión). Madrid ESIC Editorial.

Acosta. J, M. (2014) trabajo en equipo (5° reimpresión). México Editorial ALFA OMEGA GRUPO EDITOR, S.A. de C.V.

Alles, M (2005). DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS – Evaluación de 360° (2ª reimpresión). Argentina Printed in Argentina.

Brunet, L. (2005). El clima del trabajo en las Organizaciones – Definición, diagnóstico y consecuencias (6ª reimpresión). México Trillas.

Castro. D, A. (2014). COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Técnicas y estrategias (Ed.) Bogotá Colombia Ecoediciones.

Chiavenato, I (2014) TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION (8° Ed.) México Printed by Programas Educativos S.A. de C.V.

Chiang, M., José Martin, M., Núñez, A. (2010) RELACIONES ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL (Ed.) Madrid Universidad Pontífica Comillas Impreso por R.B. Servicios Editoriales, S.L.

Dessler, G. (2001). ADMINISTRACION DE PERSONAL (OCTAVA EDICIÓN) México Pearson Educación de México S.A de C.V.

Dias, C. (2002). ADMINISTRACION (Ed.) Perú Editorial San Marcos.

González, M., Olivares, S. (2006). Comportamiento organizacional: un enfoque latinoamericano (SÈPTIMA REIMPRESION) México GRUPO PATRIA CULTURAL S.A. DE C.V.

Griffin, R., Moorhead, G. (2010). Comportamiento Organizacional (NOVENA EDICIÓN) México Cengage Learning Editores, S.A de C.V.

Guízar, M., R. (2008) DESARROLLO ORGANIZACIONAL Principios y aplicaciones (3º Ed.) México Printed by Programas Educativos S.A. de C.V.

Louffat, E (2012). ADMINISTRACIÓN: Fundamentos del Proceso Administrativo (3ª Ed.). Argentina Cengage Learning – Esan.

Louffat, E (2013). Administración del Potencial Humano. Argentina Cengage Learning – Esan.

Naumov, G., S. (2011) ORGANIZACIÓN TOTAL (Primera Edición) México Impreso por Carfer Printer, S.A. de C.V.

Rodríguez M, D. (2005). Diagnóstico Organizacional (6ª Ed.). México DF: Alfaomega Grupo Editor.

Ross, D. (2013). Administración de personal y del desempeño (1º Ed.) México Editorial Trillas S.A de C.V.

Vara H, A. (2015). 7 PASOS PARA ELEBORAR UNA TESIS (Primera Edición) Miraflores, Lima, Perú Editora Macro EIRL.

Naumov. G, S. (2011) ORGANIZACIÓN TOTAL (1º ED.) México impreso por Cárter Printer S.A. de C.V

Silva S, L. (2016) Clima Organizacional y su relación con el desempeño policial en la comisaría del distrito de Santa Anita Escuela de Postgrado Maestría en Gestión Publica Universidad Cesar Vallejo de Lima Perú.

Díaz L, E., Padilla M, M. (2014) Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Jefatura de Seguridad de la Municipalidad Metropolitana de

Lima Escuela de Postgrado Maestría en Gestión Pública Universidad Cesar Vallejo de Lima Perú

Alles, M. (2012), DICCIONARIO DE TÉRMINOS RECURSOS HUMANOS (1º Ed.) Argentina Granica.

Agüera I., E. (2004). Liderazgo y compromiso social. (1º ed.) México Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

Aguilón R., À., Berrún C, L., Peña M, J., Treviño E, F. (2015). El comportamiento humano en las organizaciones – Fundamentación. México Editorial El Manual Moderno S.A. de C.V.

Claros (2013) tesis “Claros (2013) en la tesis “Cultura Organizacional y su Influencia en el clima laboral del Personal del Área de Créditos de Caja Trujillo, Agencias Trujillo 2012 “

Diaz y Padilla (2014) tesis” Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Jefatura de Seguridad de la Municipalidad Metropolitana del Lima 2013”

Duro, A. (2006). INTRODUCCION AL LIDERAZGO ORGANIZACIONAL Teoría y Metodología (1ª Ed.) Madrid Editorial DYKINSON, S.L.

Lusthaus, Ch., Adrien, M., Anderson, G., Carden, F., Montalván, G. (2002) Evaluación Organizacional Banco Interamericano de Desarrollo – Washington Estados Unidos de América IDB Bookstore.

Namakforoosh. N, M. (2005). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION. (SEGUNDA EDICION). México EDITORIAL LIMUSA S.A DE C.V.

Mino. P. Edgardo tesis “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos

490 del departamento de Lambayeque (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).

Porret, G., M. (2010) Gestión de personas (Cuarta edición) Madrid ESIC Editorial.

Reis, P. (2007). Evaluación de Desempeño – VERLAG DASHOFER. Madrid Ediciones Profesionales.

Reyes, P., A. (2010) Administración de Empresas (2005) (segunda parte) México D.F Editorial LIMUSA, S.A. de C.V.

Urtecho, M. Jaime tesis en Liderazgo de la dirección y desempeño del personal docente de las instituciones educativas estatales de educación secundaria del distrito de Villa El Salvador, Lima Metropolitana.

### **Tesis de investigación**

Chirito Maguiña, E., Raymundo Vargas. S. (2015) en la tesis La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbank, tienda en Huacho, periodo 2014 (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión).

Mariños Vanini, S. (2013) en la tesis Cultura Organizacional y su Influencia en el clima laboral del Personal del Área de Créditos de Caja Trujillo, Agencias Trujillo 2012 (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo).

Mino Pérez, E. (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 (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo).

Rivera Vivanco, B. (2015) en la tesis Evaluación del clima organizacional y desempeño laboral en la sub gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Andahuaylas -2015 (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas).

Silva Silva, L. (2016) en la tesis de Clima organizacional y su relación con el desempeño policial en la comisaría del distrito de Santa Anita (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).

Urtecho Maldonado, J. (2015) en la tesis de Liderazgo de la dirección y desempeño del personal docente de las instituciones educativas estatales de educación secundaria del distrito de Villa el Salvador, Lima Metropolitana (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle).

Zarate Ramírez, D. (2011) en la tesis Liderazgo directivo y el desempeño docente en instituciones educativas de primaria del distrito de Independencia, Lima (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos).

### **Libros electrónicos**

Diario el Portafolio

<http://www.portafolio.co/opinion/redaccion-portafolio/impacto-clima-organizacional-resultados-62088>

Diario Gestión

<https://gestion.pe/economia/empresas/53-7-peruanos-enfrentado-conflictos-86146>

<https://gestion.pe/impresaliderazgo-organizacional-esencial-exito-58928>

<https://gestion.pe/impresaliderazgo-organizacional-esencial-exito-58928>

<https://gestion.pe/tendenciasmanagement-empleo/diez-cosas-jefes-excepcionales-dan-empleados-65276>

<https://gestion.pe/tendenciasmanagement-empleo/diez-cosas-jefes-excepcionales-dan-empleados-65276>

<https://gestion.pe/tendenciasmanagement-empleo/busca-mercado-laboral-trabajadores-hoy-72579>

Página empresarial David Fischman

<https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman-412888>

Educación Navarra, Autonomía y Responsabilidad

[https://www.educacion.navarra.es/documents/27590/51352/AUTONOMIA\\_Y\\_RESPONSABILIDAD.pdf/34e7af0a-341e-47eb-b7a6-5b44a2c56a4e](https://www.educacion.navarra.es/documents/27590/51352/AUTONOMIA_Y_RESPONSABILIDAD.pdf/34e7af0a-341e-47eb-b7a6-5b44a2c56a4e)

El peruano Diario electrónico

<http://www.elperuano.pe/noticia-un-trabajador-motivado-es-clave-la-organizacion-56585.aspx>

La voz de Houston, año 2017, Autoridad

<https://pyme.lavoztx.com/qu-es-la-autonoma-del-empleado-11979.html>

Página DATUM INTERNACIONAL.

<http://www.datum.com.pe/margendeerror.php>

Razón y palabra – revista

<http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n32/mvalle.htm>

Repositorio de UCV

<http://repositorio.ucv.edu.pe/>

Repositorio de UNMSM

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/>

SUNEDU - RENATI

[http://renati.sunedu.gob.pe/simple-search?query=EVALUACION+DEL+CLIMA+ORGANIZACIONAL+Y+DESEMPE%C3%91O+LABORAL&sort\\_by=score&order=desc&rpp=10&etal=0&start=200](http://renati.sunedu.gob.pe/simple-search?query=EVALUACION+DEL+CLIMA+ORGANIZACIONAL+Y+DESEMPE%C3%91O+LABORAL&sort_by=score&order=desc&rpp=10&etal=0&start=200)

**ANEXO A  
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UN CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO, MIRAFLORES, 2017						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACION Y MUESTRA
<b>GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017?	<b>GENERAL:</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017	<b>GENERAL:</b> Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017	<b>VARIABLE 1:</b> Clima Organizacional	ESTILO DE AUTORIDAD	La investigación es inductivo - deductivo	Colaboradores de una Caja Rural de Ahorro y Crédito
				AUTONOMÍA EN EL TRABAJO		
				MOTIVACIÓN ORGANIZACIONAL	ENFOQUE	
				LIDERAZGO ORGANIZACIONAL	Cuantitativo	
<b>ESPECIFICOS:</b> e) ¿Cuál es la relación entre el estilo de autoridad y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017? f) ¿Cuál es la relación entre la autonomía en el trabajo y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017? g) ¿Cuál es la relación entre la motivación organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017? h) ¿Cuál es la relación entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017?	<b>ESPECIFICOS</b> e) Determinar la relación que existe entre el estilo de autoridad y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017. f) Determinar la relación que existe entre la autonomía en el trabajo y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017. g) Determinar la relación que existe entre la motivación organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017. h) Determinar la relación que existe entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017.	<b>ESPECIFICOS:</b> e) Existe relación entre el estilo de autoridad y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017. f) Existe relación entre la autonomía en el trabajo y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017. g) Existe relación entre la motivación organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017. h) Existe relación entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017	<b>VARIABLE 2:</b> Desempeño Laboral	EVALUACION DE 180° ORGANIZACIONAL	TIPO	TÉCNICAS
				COMPETENCIA LABORAL	Aplicada	
				COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	NIVEL	
				AUTOEVALUACION ORGANIZACIONAL	Descriptivo - correlacional	
				ADMINISTRACION POR OBJETIVO ORGANIZACIONAL	DISEÑO	Instrumentos
					No experimental y de corte transversal	



