

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONÓMICAS



TESIS

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA
TRUJILLO

Lima, 2020

Presentado por:

BACH. ADM.: LANDA GARCES, CECILIA

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Asesor: Mag. Edinson Fernández Vega

LIMA – PERÚ 2020

DEDICATORIA

A mi madre Doña Olinda una
persona muy generosa,
trabajadora y perseverante; y a
mi padre Don Armando una
persona muy inteligente y hábil,
quién físicamente no se
encuentra en la tierra, pero sé que
desde el cielo guía mis pasos.

AGRADECIMIENTO

A Dios, a quién lo tengo presente cada día.

A mis padres, quiénes siempre están y
estuvieron dispuestos apoyarme con esfuerzo y
dedicación.

A mi hermano, una persona súper especial,
que Dios puso en mi camino como un ángel
para estar a mi lado.

PRESENTACIÓN

Estimados señores miembros del Jurado calificador:

En fiel cumplimiento a las disposiciones comprendidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias económicas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, se realiza la presentación para su debida evaluación la tesis titulada: **“El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo.”** con el objetivo de acceder al **título profesional de Licenciada en Administración.**

Esperando que el documento presente denominado tesis, despierte en ustedes una atención importante y su contenido pueda aportar a los trabajos de investigación futuros que desarrollen los estudiantes quienes se convertirán en profesionales licenciados en la Carrera de Administración.

Lima, enero 2020

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE	v
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación Problemática	1
1.2 Problemas de la Investigación.....	4
1.2.1 Problema General	4
1.2.2 Problemas Específicos	4
1.2.3 Justificación teórica	5
1.2.4 Justificación práctica	5
1.3 Objetivos de la Investigación.....	6
1.3.1 Objetivo General:	6
1.3.2 Objetivos específicos.....	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la Investigación	7
2.2 Bases Teóricas.....	15
2.3 Glosario de Términos	42
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES	45
3.1 Hipótesis General	45
3.2 Hipótesis Específicas	45
3.3 Identificación de Variables	45
3.4 Operacionalización de variables.....	46
3.5 Matriz de Consistencia	47
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.....	48

4.1 Tipo de la Investigación.....	48
4.2 Nivel de investigación	48
4.3 Diseño de la investigación	49
4.4 Unidad de análisis	50
4.5 Población de estudio.....	50
4.6 Tamaño de muestra.....	50
4.7 Selección de muestra	50
4.8 Técnicas de recolección de datos.	51
4.9 Análisis e interpretación de la información.	52
CAPÍTULO V PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	53
5.1 Análisis e Interpretación de Resultados.....	53
5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS	72
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	91
CONCLUSIONES	94
RECOMENDACIONES	95
Bibliografía.....	96

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	53
Tabla N° 2	55
Tabla N° 3	56
Tabla N° 4	57
Tabla N° 5	58
Tabla N° 6	59
Tabla N° 7	60
Tabla N° 8	61
Tabla N° 9	62
Tabla N° 10	63
Tabla N° 11	64
Tabla N° 12	65
Tabla N° 13	66
Tabla N° 14	67
Tabla N° 15	68
Tabla N° 16	69
Tabla N° 17	70
Tabla N° 18	71
Tabla N° 19	75
Tabla N° 20	75
Tabla N° 21	76
Tabla N° 22	79
Tabla N° 23	79
Tabla N° 24	80
Tabla N° 25	83
Tabla N° 26	83
Tabla N° 27	84
Tabla N° 28	87
Tabla N° 29	87
Tabla N° 30	88

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	54
Gráfico N° 2	55
Gráfico N° 3	56
Gráfico N° 4	57
Gráfico N° 5	58
Gráfico N° 6	59
Gráfico N° 7	60
Gráfico N° 8	61
Gráfico N° 9	62
Gráfico N° 10	63
Gráfico N° 11	64
Gráfico N° 12	65
Gráfico N° 13	66
Gráfico N° 14	67
Gráfico N° 15	68
Gráfico N° 16	69
Gráfico N° 17	70
Gráfico N° 18	71
Gráfico N° 19	73
Gráfico N° 20	77
Gráfico N° 21	81
Gráfico N° 22	85
Gráfico N° 23	89

RESUMEN

El presente documento de tesis titulado: “El Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo” es de enfoque cuantitativo, aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental.

En la investigación realizada, la población se conformó por 179 trabajadores de la CAJA TRUJILLO, la muestra que se halló de forma probabilística obtuvo un total de 122 trabajadores

Para obtener los datos en relación con el comportamiento de las variables se escogió como técnica para recolectar datos a la encuesta y se utilizó como instrumento de dicha recolección a un cuestionario el cual estuvo conformado por 5 ítems en la escala de Likert

El análisis de resultados fue realizado a través del uso de la tabulación y codificación de la información, luego que se ordenó y tabuló la información se realizó un proceso de análisis y/o método con carácter estadístico, a través de técnicas. Se presentaron los resultados por medio de tablas y gráficos, de forma posterior y para dar contraste a la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general que el clima organizacional se relaciona en forma positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo.

Finalmente se presenta conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio realizado.

Palabras claves: Organización, recursos humanos, comunicación, compromiso laboral, evaluación desempeño, eficiencia, eficacia y competitividad.

ABSTRACT

This thesis document entitled: "The Organizational Climate and its influence on work performance in workers of Caja Trujillo" is quantitative approach, applied, correlational level and non-experimental design.

In the investigation carried out, the population was formed by 179 workers of the BOX TRUJILLO, the sample that was found in a probabilistic way obtained a total of 122 workers

To obtain the data in relation to the behavior of the variables, a technique was chosen to collect data from the survey and a questionnaire was used as an instrument of said collection, which consisted of 5 items on the Likert scale

The analysis of results was carried out through the use of tabulation and coding of the information, after the information was ordered and tabulated, a process of analysis and / or method was carried out with statistical character, through techniques.

The results were presented by means of tables and graphs, later and to contrast the hypothesis, the Chi square statistical technique was applied, demonstrating the general hypothesis that the organizational climate is positively related to the labor performance of workers in the Caja Trujillo.

Finally, conclusions and recommendations are presented as proposals for the study.

Keywords: Organization, human resources, communication, work commitment, performance evaluation, efficiency, effectiveness and competitiveness.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo brindar a conocer si existe influencia entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo

Caja Trujillo es una empresa dedicada a la intermediación financiera, que brinda productos y servicios a los clientes, enfocado a los microempresarios.

Se detalla los capítulos que contienen la investigación:

Capítulo I, se reconoció el planteamiento del problema, la importancia de conocer sobre el clima organizacional y el impacto que esta ejerce sobre el comportamiento y desempeño laboral de los trabajadores, tomando como fundamento su análisis para el diseño de instrumentos de gestión empresarial. Está claro que la presencia de un óptimo o adecuado clima organizacional influirá de manera positiva en el desempeño del trabajador en la empresa, por lo que se considera que un apropiado clima organizacional impactará de forma directa en el desempeño de los trabajadores.

Capítulo II, presento así mismo bases teóricas sobre las variables a estudiar y sus respectivos indicadores con la finalidad de engrandecer dicha investigación, el marco teórico de la investigación que contiene: Antecedentes que se relacionan con el problema de investigación a nivel internacional y nacional,

Capítulo III, se presenta en este capítulo las hipótesis y variables las suposiciones que ayudarán a resolver el problema de la investigación, así

mismo estableceremos subindicadores para facilitar la medición de los indicadores de cada una de nuestras variables.

Capítulo IV: Se muestra la metodología de la investigación, por el cual nos permite conocer el método que usaremos siendo el cuál el descriptivo correlacional, que trata en explicar, examinar e entender ordenadamente un grupo de hechos relacionados con otras variables como se ofrecen en el actual trabajo de investigación, de la misma forma el diseño de la investigación es no experimental transversal; decimos que nuestra investigación es transversal debido a que recolectan datos en un solo instante, en un único tiempo y es correlacional porque se guía a la especificación del grado de relación que existe entre dos variables de interés en una misma muestra , o el grado de relación existente en dos eventos observados.

Capítulo V: En este capítulo se desarrollará el análisis e interpretación de los resultados hallados, las cuales fueron demostrados estadísticamente confiables mediante las encuestas para hallar la influencia entre ambas variables y demostrar las hipótesis planteadas.

En este capítulo también se detallará las conclusiones y recomendaciones con el propósito de fortalecer el clima organizacional y por ende el desempeño laboral se muestra mejorado para el bien de los trabajadores y de la institución.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

Hace unas décadas el clima organizacional ha tomado mayor protagonismo; representa el cuadro más amplio de la influencia del ambiente en la motivación y posibiliten a una empresa lograr el éxito según el grado de satisfacción de los trabajadores , que al transcurrir los últimos años todas organizaciones han implementado estrategias para implementar un apropiado clima organizacional, por lo que el trabajador desarrollara todas sus competencias destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales , lo que contribuye alcanzar los objetivos de la empresa u organización.

Flores (2005) Nos dice que el clima organizacional es una perspectiva que logra ser percibido por los integrantes de la organización y existe la consideración que resulta afectado en particular por estilo liderazgo, motivación, toma decisiones, comunicación, la forma como se fija las metas y el empleo que hace de los medios de control.

Si un ambiente se cambia positivamente se considerará importantes resultados en el nivel de motivación en el trabajador.

Es un tema que se merece tratamiento más preciso que el que se le brinda.

Chiavenato (2000) Menciona, que el desempeño son comportamientos o las acciones de los empleados son importantes para alcanzar los objetivos empresariales, por lo que nos indica positivamente que un buen desempeño laboral es una fuerza que posee la organización.

La CAJA TRUJILLO es una empresa financiera que cuenta con productos y servicios financieros que brindan soluciones financieras integrales a medida de las necesidades del cliente.

Promueve acciones de responsabilidad social como la campaña “Mejorando vidas” que permite que las personas de escasos recursos puedan acceder a un crédito para contar con servicios básicos de agua y saneamiento.

Los valores que inculcan a los colaboradores son integridad, compromiso, servicio, innovación y trabajo en equipo. Esta supervisada por la SBS y es miembro del fondo seguro depósito. Tiene 35 años en el Perú, cuenta con 13 agencias interconectas a nivel de Lima.

Con respecto al clima organizacional en las agencias de Caja Trujillo, se observó que los aspectos que existen para incentivar un adecuado clima organizacional son restringidos los cuales no se encuentran contribuyendo al desenvolvimiento positivo de los trabajadores, siendo estos factores los que siguen a continuación:

La comunicación entre los trabajadores y los jefes de la empresa no es fluida se da en mayoría de forma descendente (comunicación de arriba

hacia abajo) y comunicación ascendente (comunicación de los subordinados a los jefes) no se está usando correctamente y los medios de comunicación no son los más adecuados.

Los trabajadores no se sienten motivados en 3 aspectos: remuneración, sienten que su trabajo no tiene reconocimiento y con metas inalcanzables para acceder a pago variable.

Las condiciones laborales en la empresa no son las óptimas para generar un positivo ambiente laboral para el trabajador.

Actualmente el clima organizacional guarda una relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo. pero no se le está dando la importancia a los indicadores detallados, es entonces que se debe prestar atención a ellos, mejorando las comunicaciones, generando motivación y las condiciones del ambiente laboral donde desempeña sus realiza su trabajo el colaborador de la Caja Trujillo, los cuales son factores que determinan el clima organizacional ya que ello va a verse reflejado en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo.

Si estos temas de clima organizacional persisten, los trabajadores de la Caja Trujillo van a presentar desmotivación en el desempeño de sus funciones, no cumpliendo con sus metas y podría producir hasta renunciadas masivas afectando la operatividad de la empresa.

Por ello se debería fortalecer la comunicación en la empresa Caja Trujillo, crear nuevos canales de comunicación donde el mensaje llegue correctamente, generar la motivación en los trabajadores brindándoles una remuneración acorde al mercado , preocupándose por realizar reconocimientos o ascenso en los trabajadores de la empresa , mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de la caja Trujillo, como salario, horarios, entre otros; fortalecer el clima organizacional, realizando eventos de integración para motivar al personal de la Caja Trujillo debido que si influye sobre el desempeño laboral.

1.2 Problemas de la Investigación

1.2.1 Problema General

¿De qué forma influye el clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo?

1.2.2 Problemas Específicos

Para sistematizar el problema arriba descrito, nos planteamos las siguientes sub-preguntas:

- a) ¿En qué medida la comunicación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo?
- b) ¿De qué forma la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo?

- c) ¿De qué forma las condiciones laborales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo?

Justificación

1.2.3 Justificación teórica

La presente investigación nos ayudará para dar contraste y aseverar la exigencia de brindar mayor atención al clima organizacional debido que es fundamental para mejorar su desempeño y por lo tanto mejorará los resultados de la labor de los trabajadores, sustentándonos en base las teorías que existen al respecto.

1.2.4 Justificación práctica

Las propuestas que se desarrollaron se utilizaran para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo.

Los que se beneficiarán en forma directa con los resultados de la investigación serán los trabajadores y por lo cual la empresa Caja Trujillo, también se beneficiará.

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General:

Conocer si el clima organizacional influye en el desempeño de los trabajadores de la Empresa Caja Trujillo.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Identificar si la comunicación influye en el desempeño laboral trabajadores de la Caja Trujillo.
- b) Conocer si la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo.
- c) Conocer si las condiciones laborales influyen en el desempeño laboral trabajadores de la Caja Trujillo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Zans (2017) En su tema de investigación indica que:

Aplicaron la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para realizar un correcto trabajo de investigación, siguiendo las normas establecidas de UNAN Managua.

El estudio lo realizaron con una población de 88 trabajadores obteniendo una muestra de 59 trabajadores.

El resultado obtenido indica que el Clima Organizacional dentro de FAREM, es de optimismo en mayor medida y de alejamiento en menor medida, por lo cual lo consideran entre medianamente favorable y desfavorable. También deben mejorar el desempeño de los trabajadores en la facultad creando un ambiente productivo, aceptar toma decisiones grupales en lugar de las individuales.

Del Toro, Salazar y Gómez (2011) concluye:

Su tema se denomina el clima organizacional y la satisfacción laboral generalmente tienen incidencia sobre el desempeño laboral dentro de una empresa, existe un fundamento teórico y empírico indica que existen pocos estudios destinados a cuantificar la conexión entre las variables

Su investigación nos muestra la evaluación de las variables clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de Ingeniería en Barranquilla- Colombia,

El clima organizacional de la empresa obtuvo una calificación positiva, mientras que la satisfacción laboral tuvo un resultado como neutral y dichos factores individualmente tienen un impacto positivo y significativo con la variable desempeño laboral.

Figuera y Leyvi (2015) En su tesis nos dice:

En su investigación el objetivo era hallar la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una institución gubernamental, el cual se realizó el estudio a una población de 47 trabajadores de la empresa, donde se usaron como instrumento un cuestionario de 18 preguntas.

El segundo instrumento que se utilizó fue el MEOC de Levy el cual se designó a evaluar el desempeño laboral de los trabajadores con relación a sus comportamientos, el mismo fue aplicado a los

jefes de cada dependencia y ellos evaluarán el desempeño de sus subordinados.

El método estadístico que se usó fue el de correlación de Pearson. Con los resultados obtenidos concluyeron que la cultura organizacional no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la institución

Realizaron la recomendación de diseñar planes para incentivar la cultura organizacional y motivar el desempeño de los trabajadores; y de esa manera promover los valores culturales y a la vez el buen desempeño y fortaleciendo ambos factores y de esa manera el colaborador se sienta parte importante dentro de la institución.

Sierra (2014) en su tesis concluye:

Se realizó una investigación tipo descriptiva cuyo objetivo principal fue identificar el Clima Laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital Regional de Cobán,

En el estudio aplicaron el instrumento de encuesta denominada:” Diagnóstico del Clima Laboral, en el año 2,010 aprobado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, recopilado y adaptado por la Licenciada Mabel Mejía Cárdenas a una población de 29 personas entre ellas hombres y mujeres con los resultados se estableció que el Clima Laboral del área administrativa,

positivo, existe buena comunicación y una relación buena entre compañeros y también con jefes.

Concluye que la comunicación ascendente y descendente no es la correcta y se indicó que mediano plazo se debería nutrir ese aspecto, en relación con la remuneración indican que debiese mejorar, en cuanto al desarrollo personal debe existir igualdad de oportunidades.

A raíz de los hallado se proponen conclusiones y recomendaciones se sugiere estrategias de motivación, que conlleve a que el clima laboral favorable y trascienda a otras áreas del hospital y ello beneficie a la población encuestada.

Rodríguez (2015)

En su trabajo de investigación, tiene como objetivo principal presentar soluciones que mejore en el corto plazo la situación actual.

La investigación consta de 06 capítulos:

En el 1er capítulo se encuentra el tema de investigación y las causas que la originaron, la justificación y los objetivos

En el 2do capítulo se presenta lo antecedentes de investigación, fundamentos del tema a realizar y el análisis de las variable independiente y dependiente.

En el 3er capítulo detalla las técnicas empleadas, métodos, la población es de 98 trabajadores y la muestra de 78 trabajadores para el estudio de la hipótesis.

En el 4to capítulo se muestra el análisis e interpretación de los resultados de las encuestas.

En el 5to capítulo, consta de las conclusiones y recomendaciones que debe ser tomadas a raíz de la investigación.

Finalmente, en el 6to capítulo detalla la propuesta de mejora que se pretende alcanzar a la Cooperativa para que las implemente.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Díaz (2016) en su trabajo nos dice:

El tema que trata es conocer si existe correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas de la ciudad de Puno.

El tipo de investigación que utilizó fue el correlacional no experimental. El método utilizado es el cuantitativo de una población de 133 docentes.

Para hallar el análisis de correlación se utilizó el estadígrafo de “r” Pearson y la “t” de Student y usaron como instrumento el cuestionario.

El estudio de investigación finaliza con la conclusión de que se ha determinado un nivel de significancia del 5%. Existiendo relación directa positiva fuerte y significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de Puno -2014, demostrando que a superior clima organizacional el desempeño laboral será mejor.

Palomino y Retamozo (2016), En su tesis concluyen:

El objetivo de la investigación fue hallar la incidencia entre la variable de clima organizacional y el desempeño laboral el estudio se realizó a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta

El tipo de investigación fue correlacional, debido que fue necesario establecer las correlaciones entre cada variable; se empleó la metodología inductivo y deductivo, la población encuestada se compuso de 118 trabajadores siendo el total de trabajadores y por lo que no se usó muestra. Se realizó un cuestionario para la recolección de datos que permitió recolectar las respuestas de los trabajadores para realizar a la fabulación emplearon la estadística descriptiva inferencial y para hallar la hipótesis se utilizó la Chi cuadrado demostrando que el clima organizacional impacta considerablemente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta.

Calderón (2017) en su tesis concluye:

El objetivo principal de la investigación es identificar la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Utilizaron una muestra 218 colaboradores de una academia preuniversitaria.

El estudio fue de diseño no experimental-transaccional, de diseño descriptivo correlativo, con un muestreo no probabilístico, intencional. Se utilizaron como instrumento los cuestionarios de Sonia Palma Carrillo, las escalas de clima y satisfacción laborales. CLS –SLP.

Lo que se concluye que, a mayor nivel de clima organizacional, menor es la satisfacción laboral.

Chávez (2017) En su tesis:

Busca determinar la relación entre las variables clima organizacional y desempeño organizacional de la empresa Fondo de Empleados de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, para lo cual se usaron como instrumento encuesta la escala de Likert, el cuestionario se le realizó a un total de 30 trabajadores y se el cuestionario estuvo conformado de 44 preguntas que fueron validadas y se utilizaron para medir las variables clima organizacional y desempeño organizacional, obteniendo los resultados con las siguientes conclusiones: Existe correlación directa, positiva y significativa entre las variables el clima organizacional y el desempeño organizacional.

Mejía y Dyko (2017) En su investigación:

Tuvo el objetivo de determinar la correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores perteneciente al área administrativa del I.S.T.P. ESSUMIN - Trujillo 2017, para lo cual aplicar una encuesta de un total de 38 colaboradores administrativos pertenecientes a la ESSUMIN, en Trujillo.

En la variable clima laboral se observó que la motivación laboral es deficiente en relación con otras dimensiones como comunicación interpersonal y autonomía para toma de decisiones; y respecto a motivación laboral, la dimensión de eficacia es la más deficiente. Por lo tanto, recomendaron poner mayor atención y diseñar estrategias para mejorar la motivación laboral y la eficacia creando programas que encuentren mejores relaciones en la empresa.

2.2 Bases Teóricas

En las últimas décadas el término clima organizacional ha cobrado mayor consideración en la vida de las organizaciones, debido que juega un papel muy importante para el desarrollo de estas y las características y/o indicadores del clima organizacional podrían influenciar en el desempeño

de los trabajadores pertenecientes a estas mismas organizaciones, empresas o instituciones.

Entonces con la intención de cimentar el estudio, exponemos a posterior importantes ideas de autores en desarrollo de las materias: Clima organizacional y desempeño laboral.

Chiang, Martin y Núñez (2010)

No afirma que usualmente el clima tiene influencia en la conducta de los individuos en la organización y es producto de la exposición continua hacia una situación y a una atmosfera particular donde estén involucrados

El clima influye en el desempeño laboral y toma en cuenta sus repercusiones sobre los comportamientos y o actitudes que se reflejaran en el tipo de desempeño.

Las personas forman una percepción de su ambiente laboral para lo cual es muy importante la forma en que este diseñada sus tareas, las recompensas, la manera de como maneja el tipo de comunicación entre las decisiones que toman, pero también tienen expectativas y necesidades que generan actitudes positivas o negativas los cuales repercutirán en su desempeño y/ o comportamiento.

Pintado (2011)

Afirma que el buen o mal clima laboral, se verá reflejado en el desempeño del trabajador y se encuentra un clima de cooperación y reconocimiento a su trabajo, entonces elevada y acertada será su productividad, por lo que contrario encuentra un ambiente hostil, con malos hábitos corporativos, falta de comunicación y ayuda mutua, entonces el resultado de su productividad será sumamente malo y /o perjudicial para la empresa.

Clima organizacional**Chiavenato (2006)**

Nos dice que son las características del ambiente de la organización que se aprecia por los que integran la organización y la influencia de su conducta.

Gan y Trigine (2012)

Es una señal principal en el ciclo de la empresa condicionado por variedad de cuestiones como:

Las normas internas, condiciones laborales, equipamiento, luego las actitudes motivacionales que integran la organización, los estilos

dirección de jefes, salarios y remuneraciones hasta la satisfacción y /o motivación de cada individuo en relación con la labor que realiza.

Alvarado (2003)

Nos manifiesta que el clima organizacional es la suma de lo que percibe y el grado de motivación de las personas, en el ambiente laboral donde desarrolla su trabajo cotidianamente, se reafirma, que es una apreciación personal del ambiente laboral y trata del grado positivo o negativo del entorno laboral de los individuos que conforman dicha empresa.

Martínez (2003)

Nos afirma que el clima organizacional es el ambiente donde un individuo desempeña sus labores cada día, es la manera como trata un jefe a sus subordinados la relación entre los que conforman la empresa, incluidos clientes y proveedores, el cual se puede llegar a convertir en un aspecto positivo o negativo para el buen desempeño dentro de la empresa.

Mejora del clima organizacional

Según **Flores (2005)** nos dice:

El clima organizacional es un aspecto que puede ser sentido por los integrantes de la empresa y que resulta afectada por estilo liderazgo, motivación, toma de decisiones, tipo de comunicaciones, la manera como se asigna las metas de la institución y la utilización que se realiza de los medios de control

Nos dice que si se altera el ambiente de trabajo se considera importantes resultados en el nivel de motivación para trabajar.

Stephen (2004)

Nos dice que entre las apreciaciones y réplicas que abarcan el clima organizacional nacen de una diversidad de factores, como la práctica del liderazgo, tipos de supervisión, la estructura o infraestructura de la empresa, las comunicaciones, las relaciones, remuneraciones y el comportamiento en el trabajo.

Quevedo (2006) Manifiesta que:

El clima organizacional es una selección por donde pasan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones), por

lo que si se evalúa el clima organizacional se cuenta la manera como se percibe la empresa.

Méndez (2006)

Afirma que el clima organizacional es el ambiente perteneciente a la empresa generado y sentido por el trabajador con relación a las condiciones que encuentran con su relación social y con la estructura de la organización, el cual se manifiesta por variables que guían su dogma, percepción y grado de involucramiento, por las cuales determina su rendimiento eficiente en el trabajo.

Dessler y Varela (2011)

Nos dice que el clima organizacional es un grupo de personas que trabajan juntas y por ello pueden compartir percepciones y los valores que pueden agregarse para indicar el clima organizacional.

La Comunicación:**Chiavenato (2011)**

Define la comunicación como la transferencia de significado de una persona a otra, también es el proceso por el cual se trasmite información de una a otra.

En toda comunicación debe existir por lo menos 02 personas: la que envía y la que recepciona un mensaje, el acto de comunicación tiene razón de ser solo si existe un emisor y un receptor.

Las organizaciones no podrían existir ni operar sin comunicación, es una red que integra y conecta sus partes.

Importancia de la comunicación**Chiavenato (2016)**

Nos indica que la comunicación en base a la Teoría de las relaciones humanas es muy importante para las relaciones interpersonales y para explicar con claridad a los empleados los motivos de decisiones tomadas ellos deben recibir un flujo de comunicación capaz de satisfacer sus necesidades y los jefes deben recibir un flujo de

comunicación con una idea fija de lo que sucede. En dicho ambiente se necesita que el jefe revise el trabajo de sus trabajadores en determinados periodos para evaluar su desempeño y habilidades.

Chiavenato (2016)

Nos habla de las redes de la Comunicación y nos dice que las empresas todavía no logran utilizar bien las comunicaciones. un individuo tiene disposiciones distintas de redes de comunicación para transmitir un mensaje y dichas redes tiene distintas características en cuanto a rapidez conexión y otros.

La red de comunicación han sido centro de atención por autores de Teoría de las relaciones humanas, quienes deseaban hallar la mejor forma de comunicar (the best way), concluyendo que dentro de las empresas no existe una forma global para comunicarse, debido a que cada persona intercambia información en diversas situaciones y con diferentes propósitos.

Tipos de comunicación

La comunicación ascendente:

Según **Rodríguez (2006)** menciona que:

Es la comunicación que mana desde cualquier nivel de la empresa hacia arriba y puede encontrarse dentro ella información valiosa, lo que genera información

Es muy importante que se genere el flujo bidireccional, ya que si se ve obstaculizada se corre el riesgo de perder contacto con las necesidades de los empleados y son ellos que ponen en marcha la comunicación ascendente por lo que se necesita retroalimentación y que esta sea con rapidez, se necesita que la respuesta sea ágil para alentar a que continúen emitiendo mensajes ascendentes; la falta de respuesta desalentará a los colaboradores.

La comunicación descendente:

Según **Rodríguez (2006)** menciona que:

Es el flujo de información de los niveles superiores hacia los niveles inferiores.

Se admite que casi la mitad de las comunicaciones administrativas son de este tipo, esta comunicación se relaciona con la función de dirección y control de personal, pero esta debe hacerse de manera eficaz con actitud positiva generando confianza, porque si no se confía en los superiores es poco probable que pongan atención a la comunicación.

Según **Rodríguez (2006)** menciona que:

Medios de comunicación:

Son los medios usados por lo a administradores para la comunicación en las organizaciones y son los siguientes:

a) Comunicación oral: Comunicación hablada es la forma más popular de comunicarse, la ventaja de esta comunicación es que es rápida la transmisión y la retroalimentación.

La desventaja es que, si el mensaje pasa entre un cierto número de personas, el mensaje final puede llegar distorsionado.

b) Comunicación escrita: Se utiliza mediante la palabra escrita y su objetivo es dejar evidencia y registro que se puede utilizar en el espacio del tiempo pasado o futuro. Impide que se desfigure los hechos.

Uno de los inconvenientes es que la retroalimentación puede ser escasa o a veces nula.

c) La comunicación no verbal

Algunas comunicaciones no son necesariamente orales o escritas, estos pueden ser sonidos, como la sirena de los bomberos, una luz roja en una intersección, emite mensaje son palabras, el tamaño de una oficina, la forma de vestirse de una persona, sin embargo, la comunicación no verbal más conocida el lenguaje corporal, los gestos en el rostro, los ademanes, la entonación verbal, entre otros.

d) Los medios electrónicos.

Actualmente contamos con un gran número de medios electrónicos circuito cerrado, computadoras reproducción xerográfica, además del más común el teléfono, el medio que ha crecido más rápido es la correspondencia electrónica, este medio permite transmitir de modo inmediato nuestros mensajes, la correspondencia electrónica es rápida y poco costosa y se puede utilizar para enviar el mismo

mensaje a decenas de personas al mismo tiempo con un tiempo de respuesta ágil.

La Motivación

Bernal y Sierra (2013)

Nos dice que la mayoría de especialistas que estudian la motivación coinciden que la motivación contiene factores (impulsos internos y fuerzas externas) encargadas de dirigir y mantener la conducta hacia una meta específica, es así que la motivación implica aspectos personales, aspecto de ambiente o entorno o ambiente organizacional sociocultural y del ambiente donde desarrollan sus actividades.

Nos indica que según **Daft (2005)** existe variedad de posturas respecto a la motivación humana en las organizaciones, pero llegan a un consenso de que las teorías se pueden agrupar de la siguiente manera

Teorías de contenido, Teorías de proceso, Teorías de refuerzo,
Teoría del diseño de puestos y Teorías modernas.

Dentro de las teorías de contenido tenemos la teoría ERC de Alderfer según **Robbins (2004)** la teoría de Clayton Alderfer existe 03 grupos de necesidades básicas y están son: Necesidades de existencia, necesidades de relación y necesidades de crecimiento.

Para el autor de la teoría ERC las necesidades de Maslow que denomina necesidades fisiológicas y de seguridad son las necesidades de existencia y las necesidades que Maslow denomina estima y autorrealización para Alderfer son las necesidades de crecimiento.

La diferencia entre Alderfer frente al modelo de Maslow, además de reducir la jerarquía de 5 necesidades a tres grupos y que no se necesita pasar por una jerarquía de satisfacer la necesidad para poder satisfacer la de otro nivel.

Otra Teoría de Contenido es la teoría bifactorial de Herzberg

Esta teoría también es conocida como la teoría de los 02 factores. Fue desarrollada por Frederick Herzberg quien indica que la relación de las personas con su trabajo es básica y la actitud que se tome frente al mismo va a determinar el éxito o fracaso.

En conclusión, la teoría Bifactorial se divide en 02 factores

Factores intrínsecos o motivacionales (progreso personal reconocimiento participación autonomía en el trabajo).

Factores higiénicos o de ambiente laboral (ambiente de trabajo, estilos de supervisión, políticas laborales, salario adecuado).

Para Herzberg lo ideal para que los individuos tengan un buen desempeño laboral no es solo que encuentren buen ambiente laboral

y salario adecuado, sino también tener una participación en las decisiones de la empresa, reconocimiento y autonomía en el trabajo.

Gan y Trigine (2012)

La motivación de los individuos en el trabajo es resultado de varias y extensas confluencias y factores de aspecto colectivo como individuales tanto intrínsecos como extrínsecos, por lo que se considera que los resortes que apuntan a la motivación individual o colectiva en el trabajo pueden ser estimulados desde varias perspectivas.

Münch (2011) Nos habla sobre:

Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow,

Es otra teoría de contenido que indica que la motivación personal depende de la complacencia de 05 tipos: Fisiológicas, seguridad, afecto, estima y autorrealización.

Para el autor de la Teoría de Maslow se satisfacen en orden de jerarquía, entonces si la primera necesidad no ha sido satisfecha, ella

posee el exclusivo poder de motivar la conducta y si no es alcanzada, pierde el poder de motivación. De esta manera, un mayor nivel de necesidad nacerá otro factor motivante, sólo cuando las necesidades del nivel anterior se hayan satisfecho.

El autor indica que para obtener la motivación de la persona es preciso que la empresa ponga a disposición las condiciones para satisfacer dichas necesidades por medio de su trabajo.

Para Maslow existe una jerarquía de necesidades las cuales son 04 necesidades básicas y 01 necesidad de crecimiento que se deben satisfacer en el siguiente orden:

Necesidades básicas:

1. Fisiológicas. Son las que nacen de la naturaleza física del ser humano y son indispensables para subsistir como: Alimento, techo, vestido y son satisfechas por medio de remuneraciones y/o prestaciones.
2. Seguridad. Son las que se refieren a la necesidad de sentir confianza a las circunstancias del medio; como la estabilidad laboral, ambiente laboral agradable, salud, seguros de vida, entre otros.

3. Afiliación: Se refiere a la necesidad de mantener relaciones afectivas con otras personas dentro de la organización, en un ambiente físico y emocional que ofrezca seguridad.
4. Estima o Reconocimiento: Se refiere a que el individuo necesita ser aceptado y /o respetado por los demás y uno mismo; es la necesidad de reconocimiento al buen trabajo, estos pueden ser de recompensa y premios que proporcionen reconocimiento distinción y orgullo.
5. Autorrealización. Aparece después de haber satisfecho todas las necesidades primarias o básicas, es el deseo humano de realizarse a través del desarrollo potencial y las aspiraciones personales.

Según **Ibáñez (2011)** Nos dice:

Condiciones laborales: Se refiere a recursos de la empresa, materiales o físicos económicos financieros y humanos.

Según **Ibáñez (2011)** Nos dice:

Recursos de la empresa:

Dentro de los recursos de la empresa existen 03 grupos:

a) Materiales o físicos:

Se refieren al espacio físico, materiales maquinarias herramientas vehículos. Son el activo fijo de la empresa y sirve para la operatividad y funcionamiento de la empresa. Estas tienen que ser manuales de fácil reemplazo, disponibles, aquí también se puede incluirse información sobre comodidad, ventilación y luz natural ya que puede afectar el desempeño laboral, por lo que en el lugar de trabajo debe haber comodidad, ventilación, distribución física correcta, señales de evacuación, entre otros.

b) Económico financieros

Se refiere al capital de trabajo y social y sirva para dar movimiento a la empresa, es el dinero en forma de capital como cheques, caja chica, bancos, inversiones de empresas, entre otros.

c) Humanos

Es el capital humano es el recurso más importante, es la inteligencia humana en la empresa, es el cerebro de la organización, dentro se encuentra las relaciones e interacciones con otros trabajadores.

El jefe es el encargado de que exista una relación armoniosa entre él y el colaborador y los colaboradores entre sí, atendiendo sus inquietudes y no mantener preferencias entre ellos.

Desempeño Laboral

Chiavenato (2000) Menciona que el desempeño son comportamientos o las acciones de los empleados son importantes para alcanzar los objetivos empresariales, por lo que nos indica positivamente que un buen desempeño laboral es una fuerza que posee la organización.

Características del desempeño laboral

Evaluación del desempeño

Chiavenato (2011) Dice que la evaluación del desempeño es un método de estimación de desempeño del trabajador y su potencial de desarrollo en el cargo que ostenta en la empresa.

Importancia del desempeño laboral

Robbins (2009)

Manifiesta la importancia de fijarse metas, impulsándose de esta forma el comportamiento y la mejora en el desempeño siendo mejor cuando se fijan metas difíciles que las fáciles.

Asiente que otra forma de considerar y evaluar lo hecho por los jefes es atender a las habilidades y competencias requeridas de los trabajadores para alcanzar las metas trazadas.

Bohórquez (2004) Señala que:

El desempeño Laboral está conformado por actividades tangibles, observables, medibles y otras que se pueden deducir, como la productividad, eficiencia eficacia y competitividad.

De Cosio (2007), nos dice:

Cualquier organización de cualquier cultura depende del desempeño Laboral.

Compromiso organizacional o laboral

Jericó (2001)

Realiza la definición del compromiso de un trabajador como la motivación de permanecer en una organización.

Marca una diferencia entre la satisfacción y el compromiso, debido que un empleado satisfecho no necesariamente está comprometido.

El autor cree que cuando el empleado posee un crecimiento laboral puede lograr un alto compromiso con la empresa.

Allesm (2008) Nos dice:

Sobre el compromiso organizacional que es el nivel en que un colaborador muestra identificación con la institución y el deseo de seguir perteneciendo a ella, también tiene el concepto de una competencia, capacidad de sentirse como propios en la empresa, apoyando y tomando decisiones comprometidas con el logro de objetivos en común, encontrarse prevenido para superar obstáculos que se puedan presentar para alcanzar el logro de objetivos de la institución y el cumplimiento de los compromisos personales como profesionales.

Colquitt (2007)

Define el compromiso organizacional como el deseo del empleado de seguir trabajando en la empresa.

Kruse (2013)

Manifiesta que un empleado comprometido es aquel que recomienda la organización en la cual trabaja a un amigo, siente orgullo de ser parte de la empresa, y existe menos probabilidad de que busque otro trabajo.

Formación y desarrollo laboral**Ibáñez (2011)** Nos dice:

Existe algunos conceptos ligados y con la formación y desarrollo laboral y estos son:

a) Desarrollo personal:

El individuo es un hombre de aspiraciones y necesidades de progresar, e ingresa a un centro de labores esperando encontrar perspectivas de desarrollo profesional como personalmente. Las grandes empresas, ofrecen la oportunidad para que el trabajador se desarrolle y alcance sus objetivos personales paralelamente a los objetivos de la empresa.

b) Desarrollo profesional:

Referido a perfeccionar a un trabajador para ejercer una especialidad dentro de una profesión.

c) Capacitación:

Es el proceso educativo a plazo corto en el que se utiliza técnicas pre estructuradas dentro de un procedimiento planificado u organizado y ello está dirigido al personal para que se capacite, posea conocimientos nuevos, amplíe los suyos, mejore de actitud, desarrolle sus competencias y habilidades adaptándolas a la cultura organizacional y de acuerdo con su puesto de trabajo.

La capacitación sirve como base para su desarrollo personal y lo ayuda en mejorar su desempeño, por lo que los empleadores deben ver como una inversión y no como un gasto ya que la finalidad de la capacitación es reducir o eliminar los obstáculos que impiden el crecimiento de la organización.

d) Remuneración:

A raíz de que existe una relación laboral entregando la contraprestación de servicios al empleador es que el trabajador genera el derecho de recibir una remuneración, el empleador tiene obligación de pagarla y debe estar acorde con el mercado laboral, porque si no genera un descontento en el personal.

e) Programa de pago variable:

Este programa constituye un pago variable y estos están determinados al alcance de metas institucionales, estos bonos también deben darse al cumplir una meta alcanzable, ya que este programa se constituye en otro subindicador de la motivación

f) Política Reconocimiento

Esta políticas o programas de reconocimiento tienen la finalidad de resaltar el aporte que los trabajadores han realizado para lograr el éxito de la institución, se recomienda que las empresas tengan estos programas para motivar a sus trabajadores en relación a su desempeño laboral, estos reconocimientos deben entregarse públicamente en reuniones o ceremonias.

El reconocimiento público tiene un mayor impacto que el privado, por lo que el trabajador se siente admirado y/o respetado, por lo que su satisfacción es mayor.

García, Tenorio y otros (2006) nos dice sobre:

Desarrollo Profesional

La carrera profesional es la sucesión de actividades laborales realizados por un individuo en el trayecto de la vida, además de las acciones y reacciones que experimentan, actualmente la gestión de

la carrera profesional debe estar compartida entre empleador y empleado complementando lo que la persona quiere hacer con las oportunidades que el empleado ofrece.

En la actualidad la gestión de carrera profesional debe ser flexible como para servir a empleados que están en diferentes fases de sus carreras y responder ante las necesidades de la fuerza laboral diversa. Y estos estudios deban servir para que más adelante pueda ejercer un puesto de mayor jerarquía en la institución.

Productividad

Alfaro y Alfaro (2000)

La productividad, tal cual como la presentamos, acepta comparar los grados de provecho que tiene la empresa en la utilización de los factores de la producción.

Velazco (2007) Manifiesta:

Que la productividad es la relación a lo producido y lo consumido.

Eficacia

Robbins y Coulter, (2010) dice:

Que la eficacia. se concentra en los medios, métodos y procedimientos que sean debidamente planeados y organizados, a fin de asegurar la utilización óptima de los recursos disponibles.

Eficiencia

Koontz y Weihrich (2004)

El autor define la eficiencia como hacer las cosas correctas, es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos.

Eficiencia laboral

Amaru (2009) dice:

“La Eficiencia de una organización o sistema depende de la manera en que se utilizan sus recursos “(p.281)

Da Silva (2010) Dice que:

La eficiencia es la correspondencia con los recursos o el desempeño de actividades.

Así como la correspondencia que existe entre la cantidad de recursos utilizados y el nivel en el que se aprovechan los recursos utilizados convertidos en bienes.

Competitividad

Bernal y Sierra (2013)

Nos manifiesta que inicialmente que el objetivo central de la administración fuera facilitar que las organizaciones logren ser eficientes, se entiende por eficiencia a la capacidad de las personas por obtener los máximos resultados con la mínima cantidad de insumos, también se recursos, entonces la eficiencia tiene que ver con el uso de recursos con el fin de producir de la mejor manera los servicios o bienes en las organizaciones.

Como en los últimos tiempos hubo limitación y escasez de recursos la administración y la gerencia tuvieron un nuevo enfoque y se orientaron en lograr eficacia la cual se entiende como la capacidad de las personas para lograr las metas de la empresa.

Ser eficaz se entiende en hacer las cosas correctas y que los individuos realicen sus actividades que le encomiendan las organizaciones para lograr sus metas y objetivos.

Actualmente a la eficacia se le conoce como la administración por resultados y objetivos.

En las últimas décadas junto al proceso de globalización y los frecuentes cambios mundiales, la competitividad se ha convertido en un factor importante en la vida personal, de organizaciones y naciones.

Existen varios debates teóricos e intentos prácticos para tomar las ventajas y desventajas de este fenómeno.

A pesar de que existen diferentes trabajos sobre el tema y la importancia de la competitividad no han llegado a un consenso sobre el concepto de competitividad, pero en lo que sí ha llegado a un acuerdo es que se puede ser entendida desde 03 enfoques: el micro, (organización o empresa) , meso (sector económico) y macro (agregado nacional).

Se hablará de la competitividad en enfoque micro que es lo que nos compete.

Bernal y Sierra (2013) nos dice:

La competitividad designa la capacidad de una empresa para producir bienes o servicios destinados a varios mercados donde compite, manteniendo en incremento la cuota de participación, junto a su nivel de rentabilidad.

2.3 Glosario de Términos

- **Formación de personal:** Es el conjunto de actividades para el trabajador como es la capacitación, involucramiento en un sistema de valores de la empresa
- **Clima organizacional:** Es la condición del ambiente percibido por los integrantes de la empresa en su actuación.
- **La comunicación descendente:** Flujo de información de los niveles superiores a los superiores hacia los niveles inferiores.
- **Medios de comunicación:** Son los medios usados por los administradores para la comunicación en las organizaciones.
- **Compromiso organizacional:** Deseo del empleado de seguir trabajando en la empresa.

- **Desarrollo profesional:** Referido a perfeccionar a un trabajador para ejercer una especialidad dentro de una profesión.
- **Capacitación:** Es el proceso educativo a plazo corto en el que se utiliza técnicas pre estructuradas dentro de un procedimiento planificado u organizado y ello está dirigido al personal .
- **Desempeño laboral:** Es el actuar que muestra el colaborador al realizar funciones propias de su cargo dentro de su ambiente laboral.
- **Eficiencia:** Uso correcto de hacer o realizar las cosas.
- **Eficiencia laboral:** Tiempo estimado para la realización de una determinada tarea y el tiempo empleado para llevar a cabo eficazmente dicha tarea.
- **La productividad:** Es la relación entre el resultado de productos obtenidos dentro de un sistema productivo y los recursos usados para tener dicha producción.
- **Competitividad:** Es la capacidad propia de una persona o empresa para aprovechar sus recursos a fin de generar mayor rentabilidad que otros individuos /empresas respectivamente que se desenvuelven en la misma área o rubro.
- **Productividad laboral:** Consiste en el rendimiento originado en las variaciones de trabajo, el capital, la técnica y cualquier otro factor.
- **Eficacia:** Es la medida o grado de cumplimiento de los objetivos de la empresa .

- **Efectivo:** Se produce lo esperado, aquello que es verdadero.
- **Motivación:** Es la fuerza que incentiva realizar u omitir una acción. Es un componente psicológico que guía y determina la conducta de un individuo.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

El clima organizacional influye de manera positiva en el desempeño de los trabajadores de la Caja Trujillo.

3.2 Hipótesis Específicas

a) La comunicación influye de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo.

b) La motivación influye de manera positiva en el desempeño laboral de trabajadores de la Caja Trujillo.

c) Las condiciones laborales influyen de manera positiva en el desempeño trabajadores la Caja Trujillo.

3.3 Identificación de Variables

3.3.1 Variable independiente: clima organizacional

Chiavenato (2011), se refiere al clima organizacional como el ambiente interno entre los que conforman la empresa y posee una relación según el grado de motivación de los que la integran.

3.3.2 Variable dependiente: Desempeño laboral

Chiavenato (2000) Menciona, que el desempeño son comportamientos o las acciones de los empleados son importantes para alcanzar los objetivos empresariales, por lo que nos indica positivamente que un buen desempeño laboral es una fuerza que posee la organización.

3.4 Operacionalización de variables

Variables	Indicadores
Variable independiente: Clima organizacional	1.1 Comunicación 1.2 Motivación 1.3 Condiciones laborales
Variable dependiente: Desempeño laboral	2.1 Compromiso Laboral 2.2 Formación y Desarrollo Laboral 2.3 Productividad

3.5 Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores
<p>Problema Central</p> <p>¿De qué forma influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>a) ¿En qué medida la comunicación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo?</p> <p>b) ¿De qué forma la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo?</p> <p>c) ¿De qué forma las condiciones laborales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar si el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>a) Identificar si la comunicación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo</p> <p>b) Conocer si la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo</p> <p>c) Conocer si las condiciones laborales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) La comunicación influye de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo.</p> <p>b) La motivación influye de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo.</p> <p>c) Las condiciones laborales impacta de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo</p>	<p>Identificación de Variables.</p> <p>V. Independiente:</p> <p>X=Clima organizacional</p> <p>V. Dependiente:</p> <p>Y = Desempeño laboral</p>	<p>V. Independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Motivación - Condiciones laborales <p>V. Dependiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compromiso laboral - Formación y desarrollo Laboral - Productividad

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo de la Investigación

El tipo de la investigación es aplicada, debido a que permite dar información provechosa para diseñar opciones para solucionar problemas en un preciso tiempo.

Carrasco (2007) nos dice que la investigación aplicada se diferencia por obtener determinación práctica bien definidos, lo que quiere decir es que investiga para ejercer, adaptar cambiar, un determinado grupo de la realidad.

4.2 Nivel de investigación

El actual trabajo de investigación se encuentra dentro del marco como el tipo de investigación descriptiva y correlacional, de enfoque cuantitativo debido que describe y explica la relación o influencia de las variables investigadas en la concreta realidad universal.

Descriptiva:

Hernández (2006) nos dice es descriptivo debido a que miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos, aspectos, componentes o dimensiones del aspecto a investigar.

Los datos se procesan mediante el enfoque cuantitativo.

Correlacional:

Hernández (2006) nos dice que busca saber la relación existente entre 2 o más variables dentro de un plano contextual.

Enfoque cuantitativo:

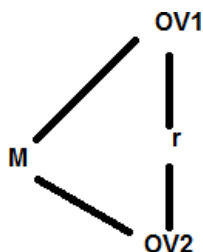
Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) utiliza la recolección de datos para demostrar la hipótesis en base a la medida y el análisis a nivel estadístico, y por ende constituir comportamientos y patrones para probar las teorías.

Diseño de la investigación

Se utiliza para el estudio el diseño no experimental de corte transversal

Según Carrasco (2007) Un diseño no experimental se trata de las variables que no son manipuladas y no son experimental. Analizan y estudian los fenómenos y hechos de la realidad después de ocurrida.

Según Carrasco (2007) Es transversal, porque dicho diseño se usa para realizar estudios de investigación de fenómenos y hechos de la realidad, en un espacio de existencia o tiempo.



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: clima organizacional

V2: Desempeño laboral

r: nivel de relación o impacto entre las variables

4.3 Unidad de análisis

Denominada elemento de población, puede existir más de un elemento de población en una misma encuesta.

La unidad de análisis de esta investigación serán los trabajadores de la Empresa Caja Trujillo.

4.4 Población de estudio

Está conformada por un total de 175 trabajadores de la empresa Caja Trujillo.

4.5 Tamaño de muestra

La muestra determinada fue para ejecutar algunas inferencias de la población de trabajadores a relación a la variable: Desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo.

4.6 Selección de muestra

Se tomo por decisión utilizar una muestra de probabilidades aleatoria simple de los usuarios, (Debido que son 175).

Del mismo modo para hallar la cantidad total de elementos de muestra con las que se utilizará respecto a los trabajadores se hará con la fórmula que sigue:

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{[e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde:

n = Tamaño de la población.

N = Población total: 175 usuarios

Z = Nivel de confianza: 1.96 (95% de confianza)

p = 0.50 (probabilidad de éxito)

q = 0.50 (probabilidad de fracaso)

e = 0.05 error permisible

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{[(1.96)^2 (0.50) (0.50) (175)]}{[(0.05)^2 - (175 - 1)] + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

n = 122 usuarios

Tamaño de muestra será de 122 usuarios

4.7 Técnicas de recolección de datos.

Para hallar la información correspondiente con relación a las variables descritas líneas arriba se aplicarán las técnicas que se mencionan a continuación:

- a. **La técnica del análisis documental:** Se utilizó, como instrumentos de recolección de datos: fichas de texto y de resumen; obteniendo como fuentes: informes entre otros documentos de la empresa en relación a las variables dependientes.
- b. **La técnica de la encuesta:** Se utilizó como instrumento un cuestionario; recurriendo a los integrantes de la empresa como los informantes; el cual se aplicará para poseer

los datos de la variable: clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Caja Trujillo.

4.8 Análisis e interpretación de la información.

Los datos recolectados a través de la aplicación de técnicas e instrumentos antes mencionados, tomando a los informantes también indicados; fueron tabulados y ordenados para iniciarse el respectivo análisis.

Dichos datos serán analizados por medio de la estadística descriptiva, utilizando tablas de gráficos y frecuencias; de esa manera interpretar correctamente el resultado obtenido de todas las preguntas realizadas.

De la misma manera, para realizar la contrastación de las hipótesis, se plantearon hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa), usando para lo cual, como estadística de prueba a la correlación, porque que se trataba la demostración de la relación existente entre las variables, implicadas en el estudio.

Dicha contratación de las hipótesis nos otorgó poseer bases para llegar a las conclusiones del tema investigado y formular así las conclusiones generales de la presente investigación.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

Según al cuestionario aplicado como instrumento de recolección de datos presentó la información siguiente:

Tabla 1

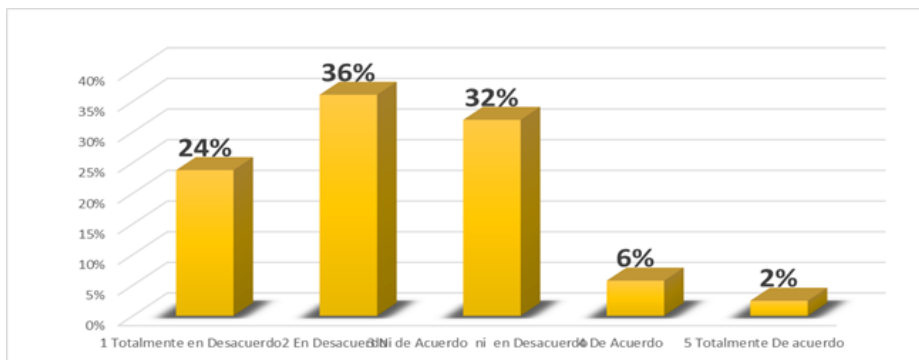
¿Considera usted que las gerencias son accesibles a preguntas y sugerencias?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	29	24%
2 En Desacuerdo	44	36%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	39	32%
4 De Acuerdo	7	6%
5 Totalmente De acuerdo	3	2%
Total	122	100%

Fuente: Propia elaboración.

Gráfico 1

¿Considera usted que las gerencias son accesibles a preguntas y sugerencias?



Fuente: Propia elaboración

En la presente figura donde se aprecia que de un 100% de la muestra que se encuestó el 2 % está totalmente de acuerdo que las gerencias son accesibles a preguntas y sugerencias, el 6% se encuentra de acuerdo, y un 32% de la muestra no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo y en la otra posición, el 36% se encuentra en desacuerdo y el 24% totalmente en desacuerdo.

Tabla 2

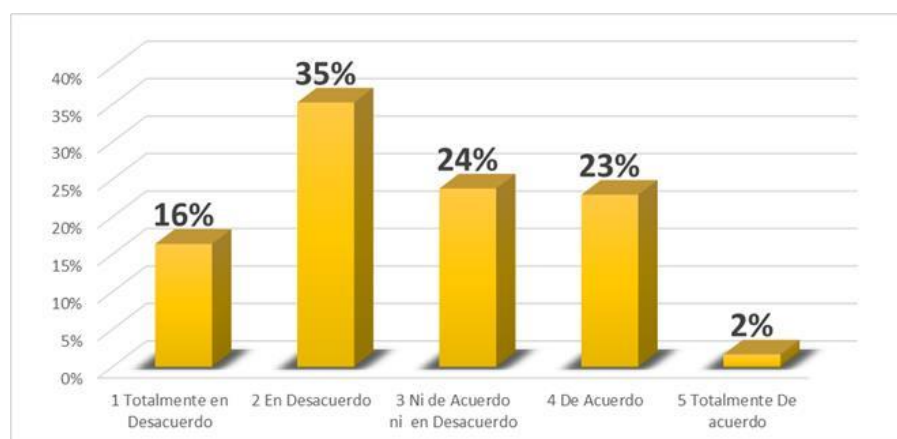
¿Considera Usted que su jefe comunica que espera de su personal?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	20	16%
2 En Desacuerdo	43	35%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	29	24%
4 De Acuerdo	28	23%
5 Totalmente De acuerdo	2	2%
Total	122	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2

¿Considera Usted que su jefe comunica que espera de su personal?



Fuente: Propia elaboración

En la presente figura donde se aprecia que de un 100% de la muestra que se encuestó el 2 % está totalmente de acuerdo que el jefe comunica que espera de su personal, el 23 % se encuentra de acuerdo, y un 24% de la muestra no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, por la otra posición, el 35% se encuentra en desacuerdo y el 16% totalmente en desacuerdo.

Tabla 3

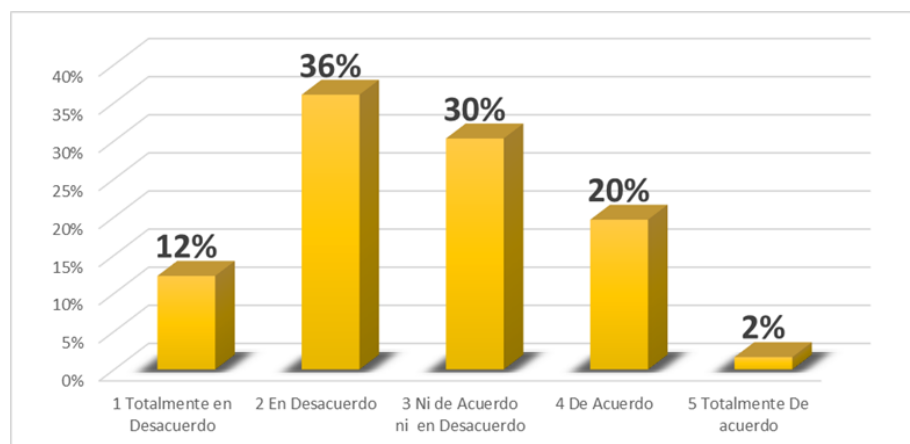
¿Considera Usted que los medios de comunicación son los adecuados?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	15	12%
2 En Desacuerdo	44	36%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	37	30%
4 De Acuerdo	24	20%
5 Totalmente De acuerdo	2	2%
Total	122	100%

Fuente: Propia elaboración

Gráfico 3

¿Considera Usted que los medios de comunicación son los adecuados?



Fuente: Propia elaboración

En la presente figura donde se aprecia que de un 100% de la muestra que se encuestó el 2 % está totalmente de acuerdo que los medios de comunicación son los adecuados que el 20 % está de acuerdo, y un 30% de la muestra no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, por la otra posición, el 36% se encuentra en desacuerdo y el 12% totalmente en desacuerdo.

Tabla 4

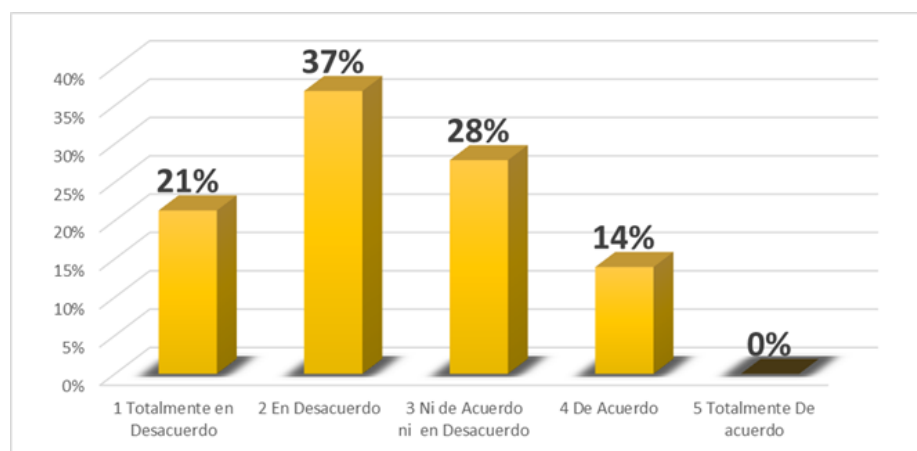
¿Considera usted que en el último semestre ha sido reconocido por su trabajo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	26	21%
2 En Desacuerdo	45	37%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	34	28%
4 De Acuerdo	17	14%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	122	100%

Fuente: Propia elaboración

Gráfico 4

¿Considera usted que en el último semestre ha sido reconocido por su trabajo?



Fuente: Propia elaboración

En la presente figura donde se aprecia que de un 100% de la muestra que se encuestó el 0 % está totalmente de acuerdo que en el último semestre ha sido reconocido por su trabajo, que el 14 % se encuentra de acuerdo, y un 28% de la muestra no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, por la otra posición, el 37% se encuentra en desacuerdo y el 21% totalmente en desacuerdo.

Tabla 5

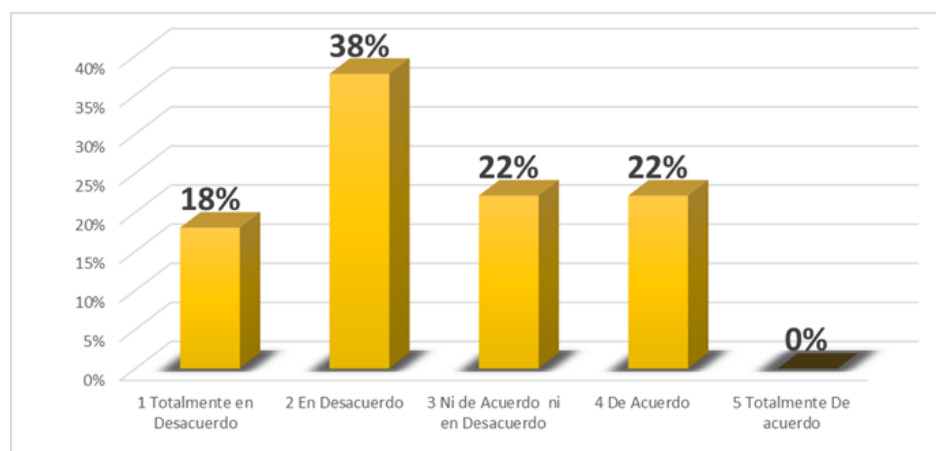
¿Considera usted que tiene posibilidades de ascender a otro puesto de trabajo dentro de la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	22	18%
2 En Desacuerdo	46	38%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	27	22%
4 De Acuerdo	27	22%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	122	100%

Fuente: Propia elaboración

Gráfico 5

¿Considera usted que tiene posibilidades de ascender a otro puesto de trabajo dentro de la empresa?



Fuente: Propia elaboración

En la presente figura donde se aprecia que de un 100% de la muestra que se encuestó el 0 % está totalmente de acuerdo que tiene posibilidades de ascender dentro de la empresa, que el 22 % está de acuerdo, y un 22% de la muestra no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, por la otra posición, el 38% se encuentra en desacuerdo y el 18% totalmente en desacuerdo.

Tabla 6

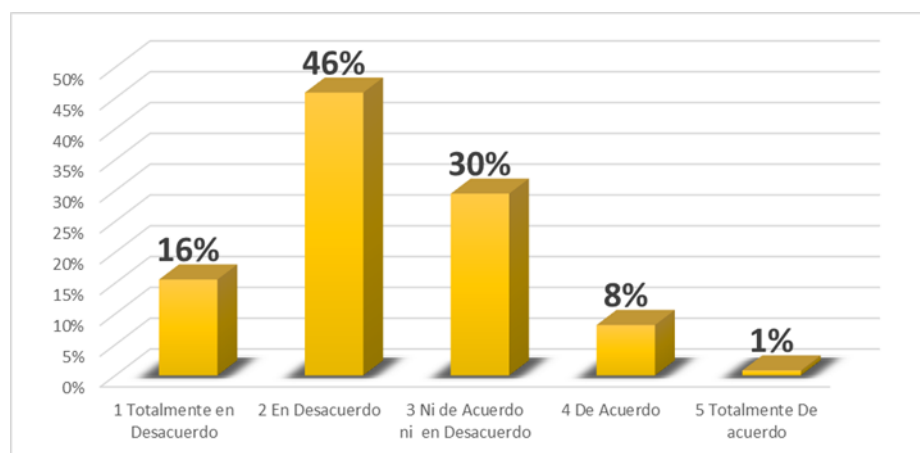
¿Considera usted que su remuneración está acorde con las actividades que realiza?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	19	16%
2 En Desacuerdo	56	46%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	36	30%
4 De Acuerdo	10	8%
5 Totalmente De acuerdo	1	1%
Total	122	100%

Fuente: Propia elaboración

Gráfico 6

¿Considera Usted que su remuneración está acorde con las actividades que realiza?



Fuente: Propia elaboración

En la presente figura donde se aprecia que de un 100% de la muestra que encuestó el 1 % está totalmente de acuerdo que la remuneración está acorde con las actividades que realiza, que el 8 % se encuentra de acuerdo, y un 30% de la muestra no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, por la otra posición, el 46% se encuentra en desacuerdo y el 16% totalmente en desacuerdo.

Tabla 7

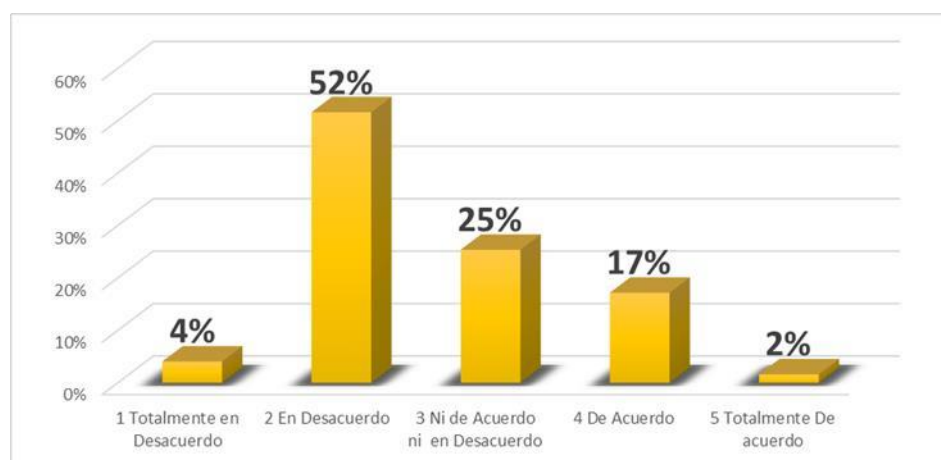
¿Considera usted que la distribución física de su área de trabajo facilita la realización de sus tareas?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	5	4%
2 En Desacuerdo	63	52%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	31	25%
4 De Acuerdo	21	17%
5 Totalmente De acuerdo	2	2%
Total	122	100%

Fuente: Propia elaboración

Gráfico 7

¿Considera usted que la distribución física de su área de trabajo facilita la realización de sus tareas?



Fuente: Propia elaboración

En la presente figura donde se aprecia que de un 100% de la muestra encuestada el 2 % está totalmente de acuerdo que la remuneración está acorde con las actividades que realiza, que el 17 % se encuentra de acuerdo, y un 25% de la muestra no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otra posición, el 52% se encuentra en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo.

Tabla 8

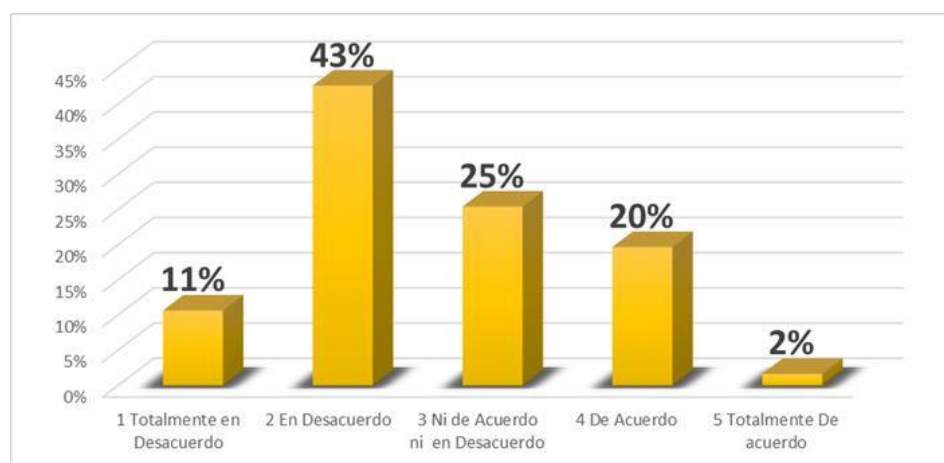
¿Considera usted que las relaciones personales en su centro labores son las adecuadas?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	13	11%
2 En Desacuerdo	52	43%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	31	25%
4 De Acuerdo	24	20%
5 Totalmente De acuerdo	2	2%
Total	122	100%

Fuente: Propia elaboración

Gráfico 8

¿Considera usted que las relaciones personales en su centro labores son las adecuadas?



Fuente: Propia elaboración

En la presente figura donde se aprecia que de un 100% de la muestra que se encuestó el 2 % está totalmente de acuerdo que las relaciones personales en su centro de labores son las adecuadas, que el 20 % se encuentra de acuerdo, y un 25% de la muestra no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, por la otra posición, el 43% se encuentra en desacuerdo y el 11% totalmente en desacuerdo

Tabla 9

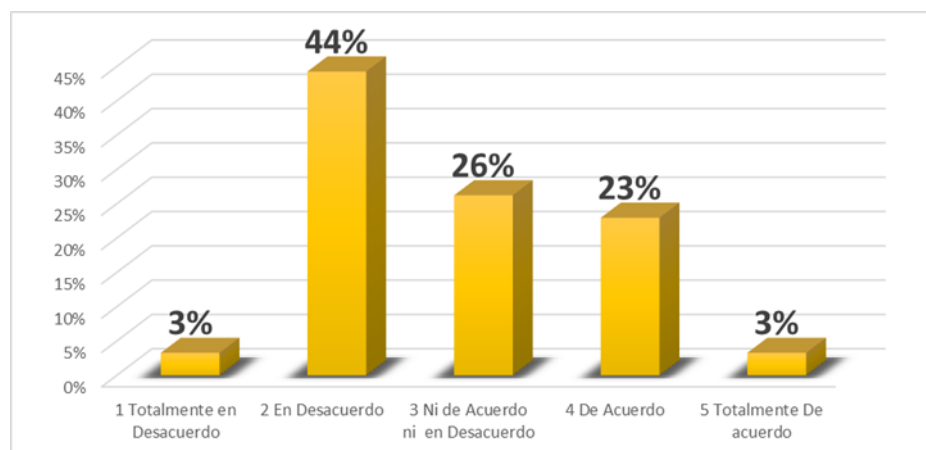
¿Considera usted que la empresa brinda los recursos necesarios para poder desarrollar sus labores?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	3%
2 En Desacuerdo	54	44%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	32	26%
4 De Acuerdo	28	23%
5 Totalmente De acuerdo	4	3%
Total	122	100%

Fuente: Propia elaboración

Gráfico 9

¿Considera usted que la empresa brinda los recursos necesarios para poder desarrollar sus labores?



Fuente: Propia elaboración

Presentamos la figura donde se aprecia que de un 100% de la muestra que se encuestó el 3 % está totalmente de acuerdo que brinda los recursos necesarios, que el 23 % se encuentra de acuerdo, y un 26% de la muestra no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, en la otra posición, el 44% se encuentra en desacuerdo y el 3% totalmente en desacuerdo

Tabla 10

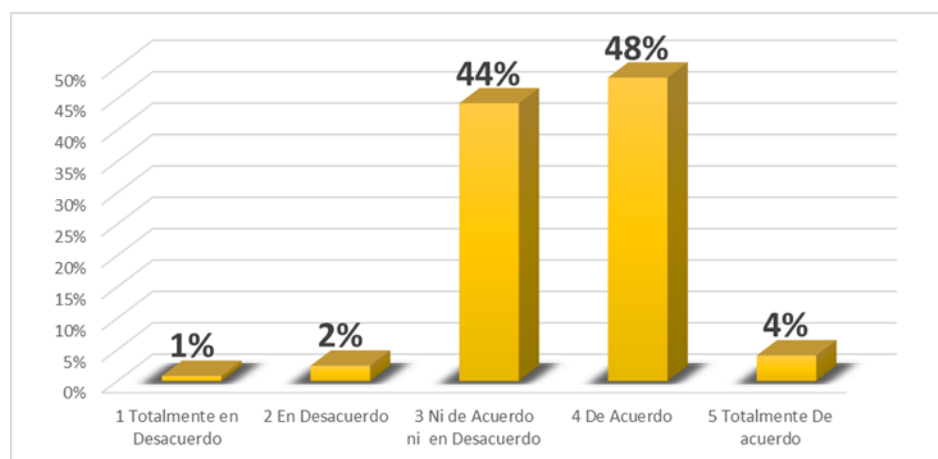
¿Tiene usted una sensación de pertenecer a la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	3	2%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	54	44%
4 De Acuerdo	59	48%
5 Totalmente De acuerdo	5	4%
Total	122	100%

Fuente: Propia elaboración

Gráfico 10

¿Tiene usted una sensación de pertenecer a la empresa?



Fuente: Propia elaboración

En la presente figura donde se aprecia que de un 100% de la muestra que se encuestó el 4 % está totalmente de acuerdo en tener una sensación de pertenecer a la empresa, que el 48 % se encuentra de acuerdo, y un 44% de la muestra no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, y en la otra posición, el 2% está en desacuerdo y el 1% totalmente en desacuerdo

Tabla 11

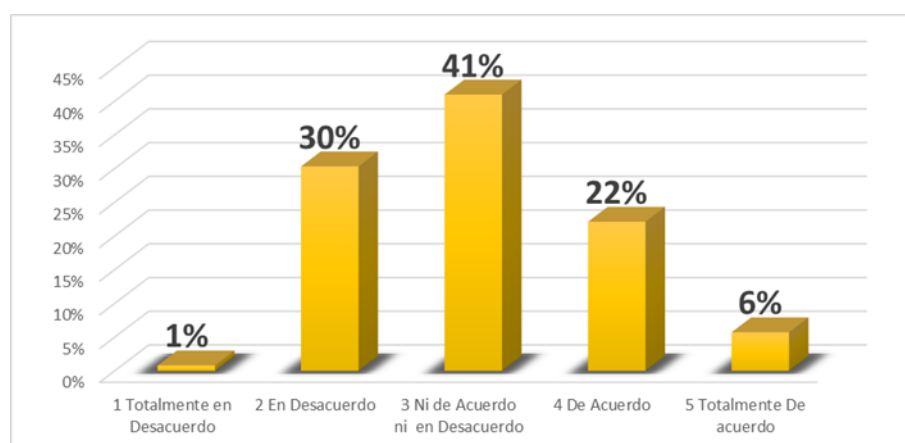
¿Usted recomendaría a la empresa donde labora?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	37	30%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	50	41%
4 De Acuerdo	27	22%
5 Totalmente De acuerdo	7	6%
Total	122	100%

Fuente: Propia elaboración

Gráfico 11

¿Usted recomendaría a la empresa donde labora?



Fuente: Propia elaboración.

Presentamos la figura donde se aprecia que de un 100% de la muestra encuestada el 6 % está totalmente de acuerdo en recomendar a la empresa donde labora , que el 22 % se encuentra de acuerdo, y un 41% de la muestra no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, por la otra posición, el 30% está en desacuerdo y el 1% totalmente en desacuerdo

Tabla 12

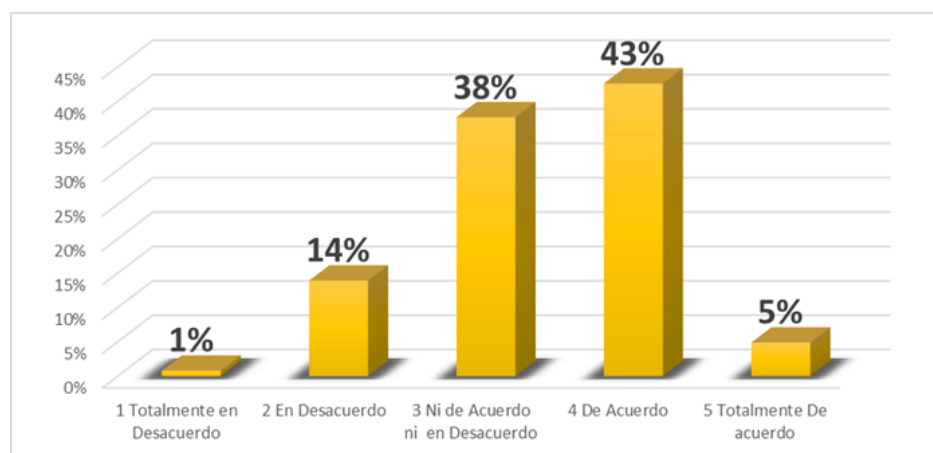
¿A usted le gustaría seguir permaneciendo en la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	17	14%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	46	38%
4 De Acuerdo	52	43%
5 Totalmente De acuerdo	6	5%
Total	122	100%

Fuente: Propia elaboración

Gráfico 12

¿A usted le gustaría seguir permaneciendo en la empresa?



Fuente: Propia elaboración.

Presentamos la figura donde se aprecia que de un 100% de la muestra que se encuestó el 5 % está totalmente de acuerdo que le gustaría seguir perteneciendo a la empresa, que el 43 % se encuentra de acuerdo, y un 38% de la muestra no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 14% está en desacuerdo y el 1% totalmente en desacuerdo

Tabla 13

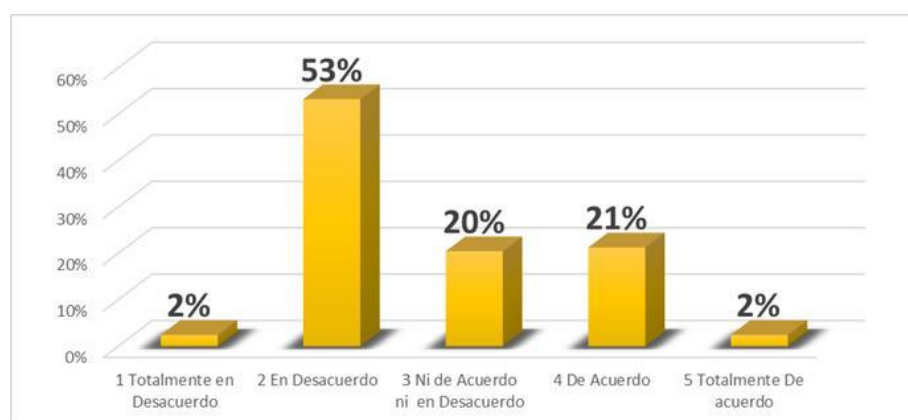
¿Se siente usted realizado profesionalmente trabajando en la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	2%
2 En Desacuerdo	65	53%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	25	20%
4 De Acuerdo	26	21%
5 Totalmente De acuerdo	3	2%
Total	122	100%

Fuente: Propia elaboración.

Gráfico 13

¿Se siente usted realizado profesionalmente trabajando en la empresa?



Fuente: Propia elaboración.

Presentamos la figura donde se aprecia que de un 100% de la muestra encuestada el 2 % está totalmente de acuerdo en que se siente realizado profesionalmente trabajando en la empresa, que el 21 % está de acuerdo, y un 20% de la muestra no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, por la otra posición, el 53% está en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo.

Tabla 14

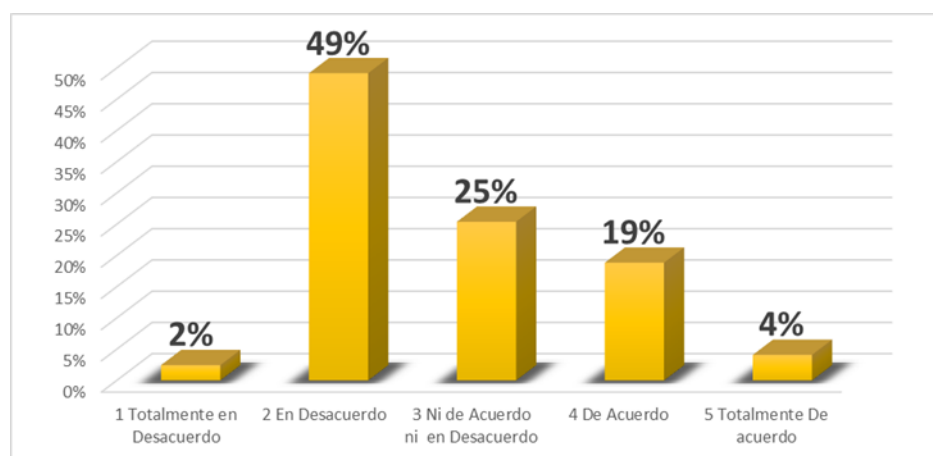
¿Considera usted que la empresa se preocupa por brindarles oportunidades de desarrollo laboral?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	2%
2 En Desacuerdo	60	49%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	31	25%
4 De Acuerdo	23	19%
5 Totalmente De acuerdo	5	4%
Total	122	100%

Fuente: Propia elaboración

Gráfico 14

¿Considera usted que la empresa se preocupa por brindarles oportunidades de desarrollo laboral?



Fuente: Propia elaboración

Presentamos la figura donde se aprecia que de un 100% de la muestra que se encuestó el 4 % está totalmente de acuerdo que la empresa se preocupa por brindar oportunidades de desarrollo laboral, que el 19 % se encuentra de acuerdo, y un 25% de la muestra no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otra posición, el 49% está en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo

Tabla 15

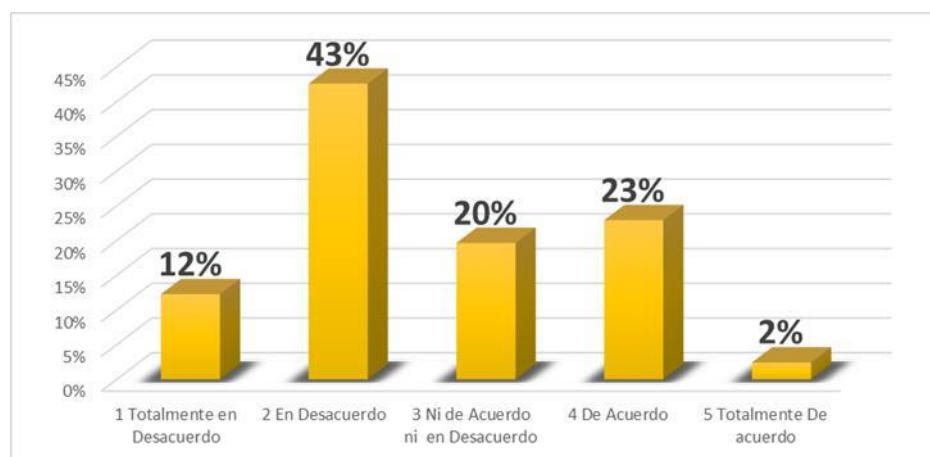
¿Considera Usted que los jefes promueven las capacitaciones?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	15	12%
2 En Desacuerdo	52	43%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	24	20%
4 De Acuerdo	28	23%
5 Totalmente De acuerdo	3	2%
Total	122	100%

Fuente: Propia elaboración

Gráfico 15

¿Considera Usted que los jefes promueven las capacitaciones?



Fuente: Propia elaboración

Presentamos la figura donde se aprecia que de un 100% de la muestra que se encuestó el 2 % está totalmente de acuerdo que los jefes promueven las capacitaciones, que el 23 % está de acuerdo, y un 20% de la muestra no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otra posición, el 43% está en desacuerdo y el 12% totalmente en desacuerdo

Tabla 16

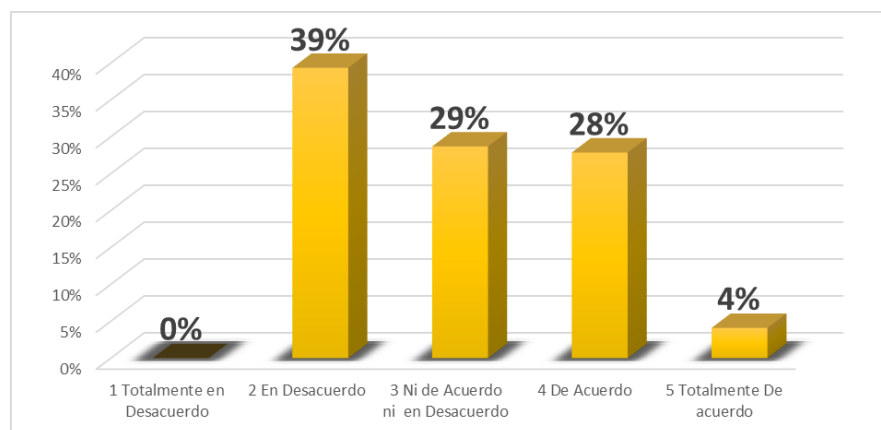
¿Considera usted que logra eficientemente las tareas encomendadas?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	48	39%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	35	29%
4 De Acuerdo	34	28%
5 Totalmente De acuerdo	5	4%
Total	122	100%

Fuente: Propia elaboración

Gráfico 16

¿Considera usted que logra eficientemente las tareas encomendadas?



Fuente: Propia elaboración

Presentamos la figura donde se aprecia que de un 100% de la muestra que se encuestó el 4 % está totalmente de acuerdo que usted logra eficientemente las tareas encomendadas, que el 28 % está de acuerdo, y un 29% de la muestra no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, por la otra posición, el 39% está en desacuerdo y el 0% totalmente en desacuerdo

Tabla 17

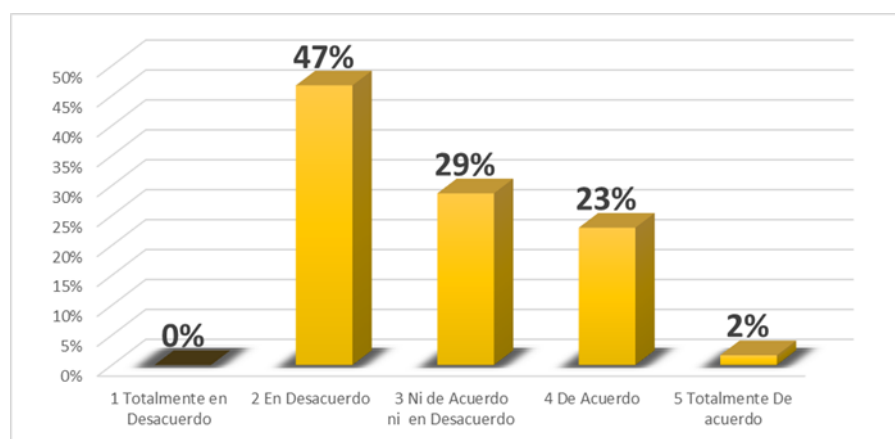
¿Considera usted que cumple con las metas establecidas por la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	57	47%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	35	29%
4 De Acuerdo	28	23%
5 Totalmente De acuerdo	2	2%
Total	122	100%

Fuente: Propia elaboración

Gráfico 17

¿Considera usted que cumple con las metas establecidas por la empresa?



Fuente: Propia elaboración

Presentamos la figura donde se aprecia que de un 100% de la muestra que se encuestó el 2 % está totalmente de acuerdo que usted cumple con las metas establecidas, que el 23 % se encuentra de acuerdo, y un 29% de la muestra no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otra posición, el 47% está en desacuerdo y el 0% totalmente en desacuerdo

Tabla 18

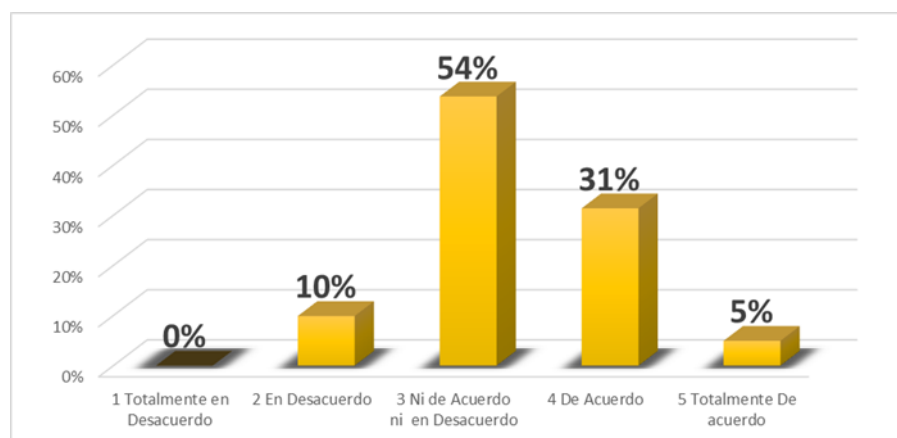
¿Se considera usted que una persona competitiva?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	12	10%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	65	54%
4 De Acuerdo	38	31%
5 Totalmente De acuerdo	6	5%
Total	121	100%

Fuente: Propia elaboración

Gráfico 18

¿Se considera usted que una persona competitiva?



Fuente: Propia elaboración

Presentamos la figura donde se aprecia que de un 100% de la muestra que se encuestó el 5 % está totalmente de acuerdo que usted es una persona competitiva, que el 31 % se encuentra de acuerdo, y un 54% de la muestra no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otra posición, el 10% está en desacuerdo y el 0% totalmente en desacuerdo

5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS

Prueba Chi-Cuadrada, es la que va acorde por que se estudiará variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

f_o = Frecuencia observada o real

f_e = Frecuencia esperada

Σ = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4
U	V	W	X	Y	n_5
n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	n

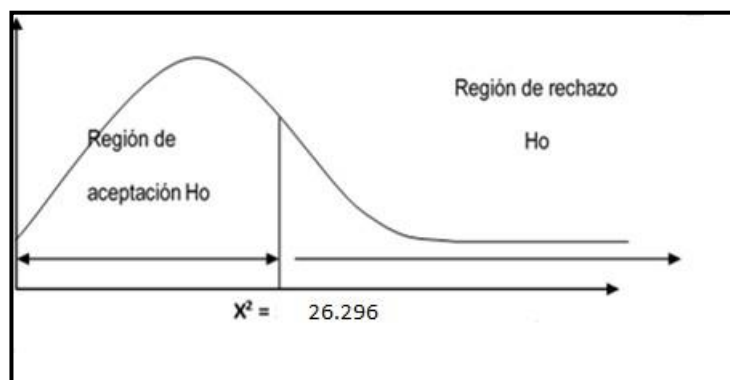
$$\begin{array}{ccccc}
 A = \frac{n_1 \times n_6}{n} & B = \frac{n_1 \times n_7}{n} & C = \frac{n_1 \times n_8}{n} & D = \frac{n_1 \times n_9}{n} & E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n} \\
 F = \frac{n_2 \times n_6}{n} & G = \frac{n_2 \times n_7}{n} & H = \frac{n_2 \times n_8}{n} & I = \frac{n_2 \times n_9}{n} & J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n} \\
 K = \frac{n_3 \times n_6}{n} & L = \frac{n_3 \times n_7}{n} & M = \frac{n_3 \times n_8}{n} & N = \frac{n_3 \times n_9}{n} & O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n} \\
 P = \frac{n_4 \times n_6}{n} & Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} & R = \frac{n_4 \times n_8}{n} & S = \frac{n_4 \times n_9}{n} & T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n} \\
 U = \frac{n_5 \times n_6}{n} & V = \frac{n_5 \times n_7}{n} & W = \frac{n_5 \times n_8}{n} & X = \frac{n_5 \times n_9}{n} & Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}
 \end{array}$$

Gráfico 19

Región de rechazo de la hipótesis nula

Dicha región de rechazo se muestra como resultado al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$\chi^2 (0.05, 16) = 26.296$, Gráficamente tenemos:



Fuente: Propia elaboración

a) Hipótesis Específicas.

Primera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H_1

La comunicación influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo

Hipótesis Nula H_0

La comunicación no influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo

Tabla 19

Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Especifica

Pregunta 1 ¿ Considera usted que comparar el desempeño actual de sus colaboradores con el desempeño realizado en otros periodos permitirá visualizar su rendimiento?	Pregunta 10 ¿ Tiene usted una sensación de pertenecer a la empresa ?					
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	1	0	21	7	0	29
En desacuerdo	0	2	17	23	2	44
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	16	21	2	39
De acuerdo	0	1	0	6	0	7
totalmente de acuerdo	0	0	0	2	1	3
Total	1	3	54	59	5	122

Fuente: Propia elaboración

Tabla 20

Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Especifica

Pregunta 1 ¿ Considera usted que las gerencias son accesibles a preguntas y sugerencias?	Pregunta 10 ¿ Tiene usted una sensación de pertenecer a la empresa ?					
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	0.24	0.71	12.84	14.02	1.19	29.00
En desacuerdo	0.36	1.08	19.48	21.28	1.80	44.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.32	0.96	17.26	18.86	1.60	39.00
De acuerdo	0.06	0.17	3.10	3.39	0.29	7.00
totalmente de acuerdo	0.02	0.07	1.33	1.45	0.12	3.00
Total	1.00	3.00	54.00	59.00	5.00	122.00

Fuente: Propia elaboración

Tabla 21*Chi cuadrada de la primera hipótesis específica*

Resolviendo la Chi – cuadrada, se muestra:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ³ /Fe
1	1	0.24	0.76	0.58	2.44
2	0	0.71	-0.71	0.51	0.71
3	21	12.84	8.16	66.65	5.19
4	7	14.02	-7.02	49.34	3.52
5	0	1.19	-1.19	1.41	1.19
6	0	0.36	-0.36	0.13	0.36
7	2	1.08	0.92	0.84	0.78
8	17	19.48	-2.48	6.13	0.31
9	23	21.28	1.72	2.96	0.14
10	2	1.80	0.20	0.04	0.02
11	0	0.32	-0.32	0.10	0.32
12	0	0.96	-0.96	0.92	0.96
13	16	17.26	-1.26	1.59	0.09
14	21	18.86	2.14	4.58	0.24
15	2	1.60	0.40	0.16	0.10
16	0	0.06	-0.06	0.00	0.06
17	1	0.17	0.83	0.69	3.98
18	0	3.10	-3.10	9.60	3.10
19	6	3.39	2.61	6.84	2.02
20	0	0.29	-0.29	0.08	0.29
21	0	0.02	-0.02	0.00	0.02
22	0	0.07	-0.07	0.01	0.07
23	0	1.33	-1.33	1.76	1.33
24	2	1.45	0.55	0.30	0.21
25	1	0.12	0.88	0.77	6.26
					33.72

Fuente: Propia elaboración

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: (m-1) (n-1)= (5-1)(5-1)= 16

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

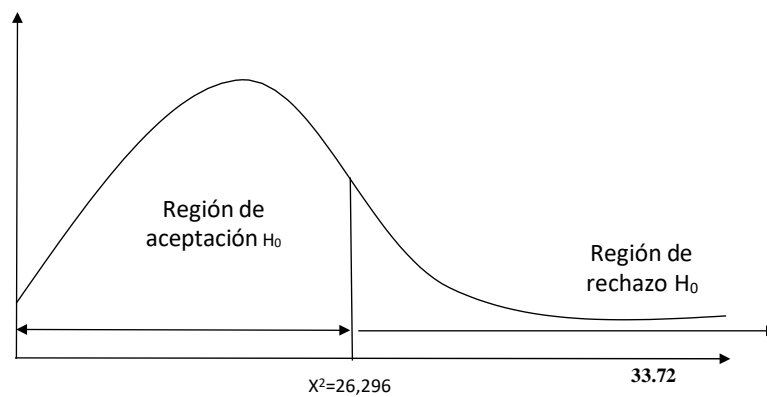
Chi cuadrado tabular

$$X^2=26.296$$

Gráfico 20

Chi cuadrada de la primera hipótesis específica

Gráficamente tenemos:



Fuente: Propia elaboración.

Por lo tanto, X^2 hallada es igual a 33.72, el resultado es comparado con el valor de X^2 teórico que se consigue de la distribución de Chi- cuadrada. Por lo que se observa que X^2 hallada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera

hipótesis específica nula (H_0): “La comunicación no influye significativamente en desempeño laboral de la empresa Caja Trujillo” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “La comunicación influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo”

Segunda Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H_1

La motivación influye de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo”

Hipótesis Nula H_0

La motivación no influye de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo”

Tabla 22

Frecuencias Observadas de la segunda Hipótesis Específica

Pregunta 4 ¿Considera usted que en el último semestre ha sido reconocido por su trabajo?	Pregunta 13 ¿Se siente usted realizado profesionalmente por su trabajo?						
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total	
	Totalmente en desacuerdo	2	15	7	2	0	26
	En desacuerdo	0	28	11	5	1	45
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	17	6	9	2	34
	De acuerdo	0	5	1	10	0	16
	totalmente de acuerdo	1	0	0	0	0	1
	Total	3	65	25	26	3	122

Fuente: Propia elaboración

Tabla 23

Frecuencias esperadas de la segunda Hipótesis Específica

Pregunta 4 ¿Considera usted que en el último semestre ha sido reconocido por su trabajo?	Pregunta 13 ¿Se siente usted realizado profesionalmente por su trabajo?						
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total	
	Totalmente en desacuerdo	0.64	13.85	5.33	5.54	0.64	26.00
	En desacuerdo	1.11	23.98	9.22	9.59	1.11	45.00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.84	18.11	6.97	7.25	0.84	34.00
	De acuerdo	0.39	8.52	3.28	3.41	0.39	16.00
	totalmente de acuerdo	0.02	0.53	0.20	0.21	0.02	1.00
	Total	3.00	65.00	25.00	26.00	3.00	122.00

Fuente: Propia elaboración

Tabla 24

Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	2	0.64	1.36	1.85	2.90
2	15	13.85	1.15	1.32	0.10
3	7	5.33	1.67	2.80	0.52
4	2	5.54	-3.54	12.54	2.26
5	0	0.64	-0.64	0.41	0.64
6	0	1.11	-1.11	1.22	1.11
7	28	23.98	4.02	16.20	0.68
8	11	9.22	1.78	3.16	0.34
9	5	9.59	-4.59	21.07	2.20
10	1	1.11	-0.11	0.01	0.01
11	0	0.84	-0.84	0.70	0.84
12	17	18.11	-1.11	1.24	0.07
13	6	6.97	-0.97	0.94	0.13
14	9	7.25	1.75	3.08	0.42
15	2	0.84	1.16	1.35	1.62
16	0	0.39	-0.39	0.15	0.39
17	5	8.52	-3.52	12.42	1.46
18	1	3.28	-2.28	5.19	1.58
19	10	3.41	6.59	43.43	12.74
20	0	0.39	-0.39	0.15	0.39
21	1	0.02	0.98	0.95	38.69
22	0	0.53	-0.53	0.28	0.53
23	0	0.20	-0.20	0.04	0.20
24	0	0.21	-0.21	0.05	0.21
25	0	0.02	-0.02	0.00	0.02
					70.07

Fuente: Propia elaboración

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1) (n-1) = (5-1) (5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

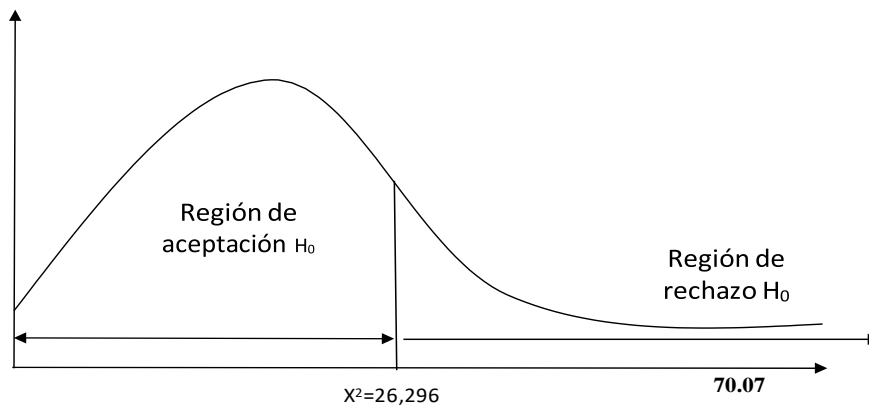
Chi cuadrado tabular

$$X^2 = 26.296$$

Gráfico 21

Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica

Gráficamente tenemos:



Fuente: Propia elaboración

Por lo tanto, X^2 calculada es igual a 70.07 el resultado es comparado con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. Por lo que se observa que la X^2 hallada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la

primera hipótesis específica nula (H_0): “La motivación no influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “La motivación influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo”

Tercera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H_1

Las condiciones laborales influyen positivamente en el desempeño de los trabajadores de la Caja Trujillo

Hipótesis Nula H_0

Las condiciones laborales no influyen positivamente en el desempeño de los trabajadores de la Caja Trujillo

Tabla 25

Frecuencias Observadas de la tercera Hipótesis Específica

Pregunta 8 ¿Considera usted que las relaciones personales en su centro labores son las adecuadas?	Pregunta 17 ¿Considera usted que cumple con las metas establecidas por la empresa ?					
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	1	8	4	0	0	13
En desacuerdo	0	31	13	7	1	52
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	13	10	7	1	31
De acuerdo	0	4	7	13	0	24
totalmente de acuerdo	0	0	1	1	0	2
Total	1	56	35	28	2	122

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26

Frecuencias esperadas de la tercera Hipótesis Específica

Pregunta 8 ¿Considera usted que las relaciones personales en su centro labores son las adecuadas?	Pregunta 17 ¿Considera usted que cumple con las metas establecidas por la empresa ?					
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	0.11	5.97	3.73	2.98	0.21	13.00
En desacuerdo	0.43	23.87	14.92	11.93	0.85	52.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.25	14.23	8.89	7.11	0.51	31.00
De acuerdo	0.20	11.02	6.89	5.51	0.39	24.00
totalmente de acuerdo	0.02	0.92	0.57	0.46	0.03	2.00
Total	1.00	56.00	35.00	28.00	2.00	122.00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27

Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	1	0.11	0.89	0.80	7.49
2	8	5.97	2.03	4.13	0.69
3	4	3.73	0.27	0.07	0.02
4	0	2.98	-2.98	8.90	2.98
5	0	0.21	-0.21	0.05	0.21
6	0	0.43	-0.43	0.18	0.43
7	31	23.87	7.13	50.85	2.13
8	13	14.92	-1.92	3.68	0.25
9	7	11.93	-4.93	24.35	2.04
10	1	0.85	0.15	0.02	0.03
11	0	0.25	-0.25	0.06	0.25
12	13	14.23	-1.23	1.51	0.11
13	10	8.89	1.11	1.22	0.14
14	7	7.11	-0.11	0.01	0.00
15	1	0.51	0.49	0.24	0.48
16	0	0.20	-0.20	0.04	0.20
17	4	11.02	-7.02	49.23	4.47
18	7	6.89	0.11	0.01	0.00
19	13	5.51	7.49	56.13	10.19
20	0	0.39	-0.39	0.15	0.39
21	0	0.02	-0.02	0.00	0.02
22	0	0.92	-0.92	0.84	0.92
23	1	0.57	0.43	0.18	0.32
24	1	0.46	0.54	0.29	0.64
25	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
					34.42

Fuente: Propia elaboración

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

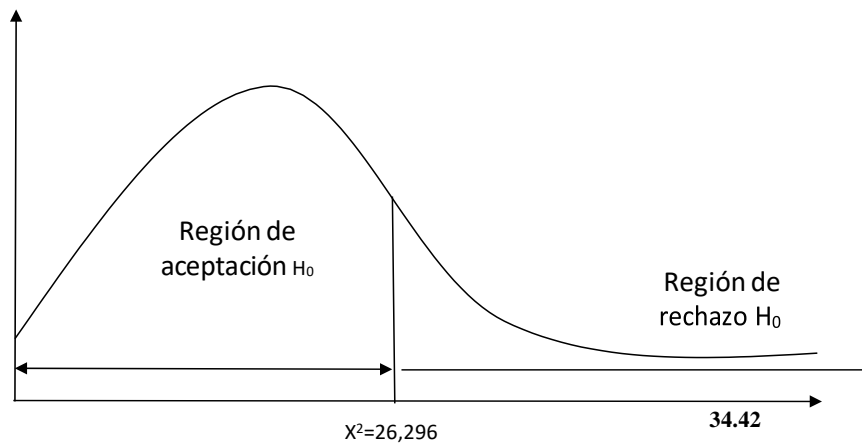
Chi cuadrado tabular

$$X^2 = 26.296$$

Gráfico 22

Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica

Gráficamente tenemos:



Fuente: Elaboración propia

Por lo tanto, X^2 hallada es igual a 34.42, el resultado es comparado con el valor de X^2 teórico que se consigue de la distribución de Chi- cuadrada Por lo que se observa que la X^2 hallada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la tercera

hipótesis específica nula (H_0): “Las condiciones laborales no influyen positivamente en el desempeño de los trabajadores de la Caja Trujillo

-Perú” queda rechazada; aceptándose la tercera hipótesis específica alternativa (H_1): “Las condiciones laborales influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo

b) Hipótesis General.

Hipótesis General Alternativa H_1

El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo

Hipótesis General Nula H_0

El clima organizacional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo

Tabla 28***Frecuencias Observadas de la Hipótesis General***

TABLA DE LA FRECUENCIA OBSERVADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	29	44	39	7	3	122
Pregunta 10	1	3	54	59	5	122
Pregunta 4	26	45	34	16	1	122
Pregunta 13	3	65	25	26	3	122
Pregunta 8	13	52	31	24	2	122
Pregunta 17	1	56	35	28	2	122
Total	73	265	218	160	16	732

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 29***Frecuencias esperadas de la Hipótesis General***

TABLA DE LA FRECUENCIA ESPERADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	12.17	44.17	36.33	26.67	2.67	122.00
Pregunta 10	12.17	44.17	36.33	26.67	2.67	122.00
Pregunta 4	12.17	44.17	36.33	26.67	2.67	122.00
Pregunta 13	12.17	44.17	36.33	26.67	2.67	122.00
Pregunta 8	12.17	44.17	36.33	26.67	2.67	122.00
Pregunta 17	12.17	44.17	36.33	26.67	2.67	122.00
Total	73	265	218	160	16	732

Fuente: Elaboración propia

Tabla 30*Chi cuadrada de la Hipótesis general*

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	29	12.17	16.83	283.36	23.29
2	44	44.17	-0.17	0.03	0.00
3	39	36.33	2.67	7.11	0.20
4	7	26.67	-19.67	386.78	14.50
5	3	2.67	0.33	0.11	0.04
6	1	12.17	-11.17	124.69	10.25
7	3	44.17	-41.17	1694.69	38.37
8	54	36.33	17.67	312.11	8.59
9	59	26.67	32.33	1045.44	39.20
10	5	2.67	2.33	5.44	2.04
11	26	12.17	13.83	191.36	15.73
12	45	44.17	0.83	0.69	0.02
13	34	36.33	-2.33	5.44	0.15
14	16	26.67	-10.67	113.78	4.27
15	1	2.67	-1.67	2.78	1.04
16	3	12.17	-9.17	84.03	6.91
17	65	44.17	20.83	434.03	9.83
18	25	36.33	-11.33	128.44	3.54
19	26	26.67	-0.67	0.44	0.02
20	3	2.67	0.33	0.11	0.04
21	13	12.17	0.83	0.69	0.06
22	52	44.17	7.83	61.36	1.39
23	31	36.33	-5.33	28.44	0.78
24	24	26.67	-2.67	7.11	0.27
25	2	2.67	-0.67	0.44	0.17
26	1	12.17	-11.17	124.69	10.25
27	56	44.17	11.83	140.03	3.17
28	35	36.33	-1.33	1.78	0.05
29	28	26.67	1.33	1.78	0.07
30	2	2.67	-0.67	0.44	0.17
					194.38

Fuente: Propia elaboración

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (6-1)(5-1) = 20$

m: Número de fila = 6

n: Número de columnas = 5

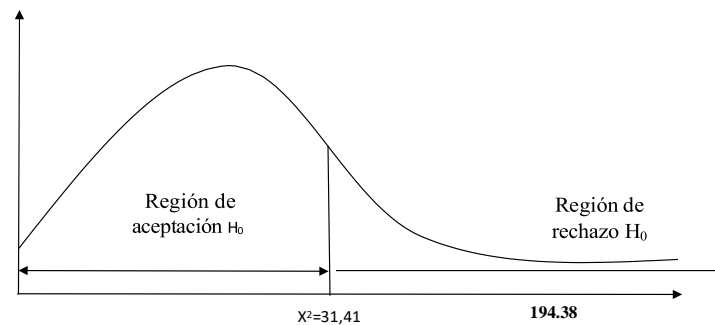
Chi cuadrado tabular

$X^2 = 31.41$

Gráfico 23

Chi cuadrada de la Hipótesis General

Gráficamente tenemos:



Fuente: Elaboración propia

Por lo tanto, X^2 hallada es igual a 194.38, el resultado es comparado con el valor de X^2 teórico que se consigue de la distribución de Chi- cuadrada. Por lo que se

observa que la X^2 hallada es mayor a la tabular (31.41), en efecto, la hipótesis general nula (H_0): “El clima organizacional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo” queda rechazada; aceptándose la hipótesis general alternativa (H_1): “El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo”.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

1. Desde los estudios hallados se acepta la hipótesis alternativa general constituye que existe relación de dependencia entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la CAJA TRUJILLO

Dichos resultados tienen relación con lo que expresa **Chiang, Martin, y Núñez, (2010)**

Nos señala que usualmente el clima tiene influencia en la conducta de los individuos en la organización y es producto de la exposición continua hacia una situación y a una atmosfera particular donde estén involucrados.

El clima influye en el desempeño laboral y toma en cuenta sus repercusiones sobre las actitudes y comportamientos que se reflejaran en el tipo de desempeño

Lo cual es acorde con el estudio hallado.

2. Desde los estudios hallados se acepta la primera hipótesis especifica constituye que existe influencia entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo

Dichos resultados guardan relación con lo que expresa **Chiavenato (2016)**

Nos habla sobre la importancia de la comunicación y nos indica que la comunicación en base a la Teoría de las relaciones humanas es muy importante para las relaciones interpersonales y para explicar con claridad a los subalternos los motivos de decisiones tomadas ellos deben recibir un flujo de comunicación capaz de satisfacer sus necesidades y los jefes deben recibir un flujo de comunicación con una idea precisa de

lo que sucede. En dicho ambiente se necesita que el jefe revise el trabajo de sus subordinados en determinados periodos para evaluar su desempeño y habilidades.

Lo cual es acorde con el estudio hallado.

3. Desde los estudios hallados se acepta la segunda hipótesis específica constituye que existe influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Caja Trujillo

Dichos resultados tienen relación con lo que expresa **Gan y Trigine (2012)**

La motivación de los individuos en el trabajo es resultado de varias y extensas confluencias y factores de aspecto colectivo como individuales tanto intrínsecos como extrínsecos, por lo que se considera que los resortes que apuntan a la motivación individual o colectiva en el trabajo pueden ser estimulados desde varias perspectivas.

Lo cual es acorde con el estudio hallado.

4. Desde los estudios hallados se acepta la tercera hipótesis específica constituye que existe influencia de las condiciones sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CAJA TRUJILLO

Dichos resultados tienen relación con lo que expresa **Ibáñez (2011)** quien nos dice

Se refieren al espacio físico, materiales maquinarias herramientas vehículos, son el activo fijo de la empresa y sirve para la operatividad y funcionamiento de la empresa. Estas tienen que ser manuales de fácil reemplazo, disponibles, aquí también se puede incluirse información sobre comodidad ventilación luz natural ya que puede afectar el

desempeño laboral, por lo que en el lugar de trabajo debe haber comodidad ventilación, distribución física correcta, señales de evacuación, entre otros.

Lo cual es acorde con el estudio hallado.

CONCLUSIONES

1. Se demuestra que el clima organizacional influye de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo lo cual implica que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral, afirmación que se sustenta con los resultados estadísticos hallados, de acuerdo con el resultado de la chi cuadrada X^2 la hipótesis general alternativa queda aceptada (Tabla N° 28)
2. Quedando demostrado que la comunicación influye de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo lo cual implica que la comunicación si influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, de la chi cuadrada X^2 la primera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 21)
3. Quedando demostrado que la motivación influye de manera positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo lo cual implica que la motivación si influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo, afirmación que se sustenta con los resultados estadísticos hallados, de la chi cuadrada X^2 la segunda hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 22)
4. Quedando demostrado que las condiciones laborales si influye positivamente en el desempeño laboral lo cual implica que las condiciones laborales si influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo, afirmación que se sustenta con los resultados estadísticos hallados, de la chi cuadrada X^2 la tercera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 23)

RECOMENDACIONES

1. Fortificar el clima organizacional debido que, sí influye sobre el desempeño, y se debe realizar eventos y estrategias de integración entre el personal de la Caja Trujillo para motivarlos, realizar capacitaciones, premiaciones como el mejor colaborador del mes.
2. Fortalecer la comunicación en la empresa Caja Trujillo, crear nuevos canales de comunicación, donde el mensaje llegue correctamente, la comunicación debe ser ascendente donde los gerentes escuchen las necesidades e inquietudes de los colaboradores, fomentar la comunicación entre los trabajadores de la empresa, realizando reuniones al inicio del mes donde se puedan conocer e interactúen, muestren los resultados y si fijen las metas mensuales para lograr los objetivos institucionales.
3. Generar la motivación en los trabajadores brindándoles una remuneración acorde al mercado, preocupando por realizar reconocimientos en reuniones de inicio de mes, evaluar al personal según sus capacidades para realizar ascensos en los trabajadores de la empresa y o categorizaciones de remuneraciones, crear un sistema de pago variable atractivos, de acorde al mercado y con metas alcanzables.
4. Mejorar las condiciones laborales de los centros de trabajo donde desempeña sus labores los trabajadores de la caja Trujillo, sus áreas físicas de trabajo, deben estar ventiladas y debidamente iluminadas. Los salarios deben estar de acuerdo con el mercado, analizar que la ampliación de horario sea renumerada y no compensada.

Bibliografía

- Alfaro, F., & Alfaro, M. (2000). *Diagnóstico de productividad por multimomentos* .
Barcelona: Marcombo S.A.
- Alles, M. (2008). *comportamiento organizacional*. Argentina: Granica S.A. .
- Alvarado, J. (2003). *Influencia del Liderazgo en la competitividad de las organizaciones peruanas*. Pontificia Universidad Católica del Perú ,Lima.
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de administracion teoria general y proceso administrativo*. Mexico: Pearson Educación de Mexico.
- Bernal, C., & Sierra, H. (2013). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. Bogotá: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Bohorquez, B. (2004). *Definiciones del desempeño profesional* . Mexico: Pearson Educación de Mexico.
- Calderon. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de*. Los Olivos.
- Campos, S. (2008). *Manual de gestion de recursos humanos*. Lima: Gaceta Juridica S.A.
- Carrasco, S. (2007). *Metodologia de la investigacion cientifica : pautas metodologicas para diseñar y elaborar proyecto de investigación* . San marcos.
- Chavez, R. (2017). *clima organizacional y desempeño organizacional de la empresa fondo de empelados de la superintendencia de aduanas y adminsitación tributaria*.

- Chiang, M. y. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfaccion laboral*. Madrid:: Servicios editoriales S.L.
- Chiavenato, I. (2000). *Admnistración de Recursos Humanos*. :. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Administracion recursos humanos*. colombia: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introduccion a la teoria general de la administración*. Mexico DF: Mc Graw -Hill Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Gestion Talento Humano*. Mexico: Mc-Graw Hill Interamerciana.
- Chiavenato, I. (2016). *Introducción a la teoria general de la administracion* . Mexico DF: Mc Graw- Hill-interamericana editores S.A.
- Colquitt, J. L. (2007). *Organizational Behavior: Improving Performanceand Commitment in the Workplace*. Los Angeles: Mc Graw Hill.
- Cossio, J. L. (2007). *comportamiento organanizacional latinoamericano*. Lima: Grafica interamericana SAC.
- Cossio, J. L. (2007). *Comportamiento organizacional latinoamericano* . Lima: Grafica interamericana SAC.
- Da-Silva, R. (2010). *Toria de la Administración*. Sau Paulo: Thomson Learning.
- Del Toro, S., & Gomez. (2011). *Clima organizacional y la satisfaccion laboral de una empresa de servcios de Ingeniería*. Universidad de Barranquilla , Barranquilla.
- Dessler, G., & Varela, R. (2009). *Administración de recursos humanos. Enfoque*. Mexico : Prentice hall pearson.
- Diaz. (2016). *Arrticulo sobre el nivel de correlación existente entre el clima organizacional y desempeño*.

- Figuerola, & Leyvi. (2015). *Relación entre la cultura organizacional de los trabajadores de Olmos y Socha*. Guatemala.
- Flores, J. (2005). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima: Universidad del pacífico .
- Gan, F., & Trigine, J. (2006). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- García, P., & otros. (2006). *Organización y dirección de empresas*. Magallanes: Thomson editores Spain.
- Hernandez, R. (2006). *Fundamentos de metodología de la investigación 3e ed*. Mexico: McGraw-Hill/interamericana Editores S.A.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación 6x ed*. Mexico: McGraw-Hill.
- Ibañez, M. (2011). *Gestión del talento humano*. Lima: San Marcos EIRL.
- Jerico, P. (2001). *Gestión del Talento. Del profesional con talento al talento organizativo*. . Madrid : Prentice Hall Financial Times.
- Koontz, H., & Weihs, H. (2004). *Elementos de administración*. New Delhi: Tata McGraw-Hill Education private.
- Kruse, K. (2013). How do you measure engagement. *Revista Forbes.*, 14.
- Martinez, M. (2008). *Gestión Empresarial*. Madrid: Diaz de Santos.
- Mejía, & Dyko. (2017). *clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores perteneciente al área administrativa del I.S.T.P. ESSUMIN*. Trujillo .
- Mendez, C. (2006). *Estudio Clima organizacional*. Universidad del Rosario-Colombia:.
- Munch, L. (2011). *Liderazgo y dirección el liderazgo siglo XXI*. Mexico: Trillos.

- Palomino, & Retamozo. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en la ciudad de Huanta*. Huanta.
- Pintado, E. (2011). *Comportamiento Organizacional: Gerenciacion y Liderazgo Conductivo del Talento Humano*. Universidad San Marcos- Lima.
- Quevedo, A. (12 de 04 de 2015). Obtenido de Monografias. Disponible en: I (EDCO): <http://www.monografias.com/trabajos35/escala-clima-organizacional/escala-climaorganizacional.shtm>
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Los Angeles: Prentice Hall Pearson.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México : Pearson Educación.
- Rodriguez. (2015). *La evaulación de desempeño laboral y su incidencia en el resultado del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y credito Oscus*. Abanto.
- Rodriguez, A., & Díaz, F. (2004). *Diagnostico organizacional*. Universidad Catolica de Chile-Chile.
- Rodriguez, J. (2006). *Dirección moderna deorganizaciones*. Mexico: Thomson editores .
- Sierra. (2014). *Identificar el clima laboral de los colaboradores del area administrativa del Hospital Regional de Coban*. Guatemala.
- Stephen, P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Velasco, J. (2007). *Organizacion de la produccion : Distribución planta y mejora de los metodos y los tiempos*. Madrid: Piramide.
- William, J. (2004). *La naturaleza y origenes de clima organizacional*. Madrid.

Zans, A. (2017). *clima organizacional y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria*. Matagalpa, Managua.

ANEXOS

ANEXO N.º 01

V1 Clima organizacional

Nº	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
Comunicación						
1	¿Considera Ud. que las gerencias son accesibles a preguntas y sugerencias de los trabajadores?	1	2	3	4	5
2	¿Considera Ud. que su jefe comunica que espera de su personal?	1	2	3	4	5
3	¿Considera Ud. que los medios de comunicación son los adecuadas?	1	2	3	4	5
Motivación laboral						
4	¿Considera Ud. que en el último semestre ha sido reconocido por su trabajo?	1	2	3	4	5
5	¿Considera Ud. que tiene posibilidades de ascender a otro puesto de trabajo dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
6	¿Considera Ud. que su remuneración está acorde con las actividades que realiza?	1	2	3	4	5
Condiciones laborales						
7	¿Considera Ud. que la distribución física de su área de trabajo facilita la realización de sus tareas?	1	2	3	4	5
8	¿Considera Ud. que las relaciones personales en su agencia son las adecuadas?	1	2	3	4	5

9	¿Considera Ud. que la empresa brinda los recursos necesarios para poder desarrollar sus labores?	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

ANEXO N° 02

V2 Desempeño laboral

N°	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
Compromiso laboral						
10	¿Tiene Ud. una sensación de pertenecer a la empresa?	1	2	3	4	5
11	Ud. recomendaría a la empresa donde labora?	1	2	3	4	5
12	¿A usted le gustaría seguir permaneciendo en la empresa?	1	2	3	4	5
Formación y desarrollo laboral						
13	¿Se siente Ud. realizado profesionalmente trabajando en la empresa?	1	2	3	4	5
14	¿Considera Ud. que la empresa se preocupa por brindarle oportunidades desarrollo laboral?	1	2	3	4	5
15	¿Considera Ud. que los jefes promueven las capacitaciones?	1	2	3	4	5
<i>Productividad</i>						
16	¿Considera Ud. que logra eficientemente las tareas encomendadas?	1	2	3	4	5
17	¿Considera Ud. que cumple las metas establecidas por la empresa?	1	2	3	4	5
18	¿Se considera Ud. una persona competitiva?	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

