

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y
CRÉDITO HUANCAYO SA, AGENCIA PUCALLPA, 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

LESLY LYCNY HUAMANI LOPEZ

LINDA EMERI AREVALO SHAPIAMA

PUCALLPA – PERÚ

2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las 8:00 am del día Miércoles 30 de Junio del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía (Presidente), Dra. Leydi Pérez Guimaraez (Miembro), y Mg. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO SA, AGENCIA PUCALLPA, 2020"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Lesly Lycny Huamani Lopez, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por mayoría

Siendo las 9:00 am del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

.....
Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía
Presidente

.....
Dra. Leydi Pérez Guimaraez
Miembro

.....
Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

.....
Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico





UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las...*8:00 am*...del día Miércoles 30 de Junio del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía (Presidente), Dra. Leydi Pérez Guimaraez (Miembro), y Mg. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO SA, AGENCIA PUCALLPA, 2020"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Linda Emeri Arévalo Shapiama, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- f) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- g) Aprobado por mayoría
- h) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

..... *Aprobado por mayoría*

Siendo las...*9:00 am*...del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

.....
[Signature]
.....
Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía
Presidente

.....
[Signature]
.....
Dra. Leydi Perez Guimaraez
Miembro

.....
[Signature]
.....
Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

.....
[Signature]
.....
Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico



ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por el jurado calificador de la facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, como requisito para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía



.....

Presidente

Dra. Leydi Pérez Guimaraez



.....

Miembro

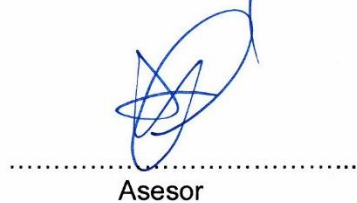
Mg. Jackie Frank Chang Saldaña



.....

Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando



.....

Asesor

Bach. Lesly Lycny Huamani Lopez



.....

Tesista 1

Bach. Linda Emeri Arévalo Shapiama



.....

Tesista 2



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA
ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION
SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0177-2021

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el INFORME FINAL de tesis,
Titulado:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO SA, AGENCIA PUCALLPA, 2020".

Cuyo autor (es) : HUAMANI LOPEZ, LESLY LYCNY
AREVALO SHAPIAMA, LINDA EMERI

Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN
Asesor(a) : Dr. PINCHI FASANANDO, LIMBER

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 2 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 03/05/2021



Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Lesly Lyeny Huamani Lopez

Autor de la TESIS titulada:

"Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y crédito Huancayo S.A, Agencia Pucallpa, 2020"

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: Dr. Limber Pinchi Fasanando

En la Facultad de: CS. Económicas, Administrativas y contables.

Carrera Profesional de: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 30/06/2021

Email: mibbyedi@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 939448898

DNI: 89222733F

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Linda Emeri Arevalo Shapiama
Autor de la TESIS titulada:
"Clima organizacional y desempeño laboral de los
trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y
Crédito Huancayo S.A., Agencia Pucallpa 2020"

Sustentada el año: 2021
Con la asesoría de: Dr. Limber Pinchi Fasanando
En la Facultad de: CS. Económicas, Administrativas y Contables
Carrera Profesional de: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 30 / 06 / 2021

Email: arevalolinda.17@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 955202668

DNI: 48005107

DEDICATORIA

A nuestros queridos y amados padres, por sus sabios consejos que nos motivaron para lograr nuestros sueños, por brindarnos su apoyo incondicional ante cada obstáculo, por su amor constante y eterno.

Las tesisistas.

AGRADECIMIENTO

A las docentes de la escuela profesional de administración, por motivarnos constantemente durante el desarrollo de sus clases, a nuestro asesor el Doctor Limber Pinchi Fasanando por sus exigencias permanentes para culminar la tesis, a nuestros padres que, con amor, trabajo y mucho esfuerzo nos apoyaron incondicionalmente en toda nuestra formación profesional

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
INDICE DEL CONTENIDO.....	x
INDICE DE TABLAS.....	xiii
INDICE DE FIGURAS.....	xiv
INDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	xviii
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
1.1. Descripción del problema.	20
1.2. Formulación del problema	25
1.2.1. Problema general	25
1.2.2. Problemas específicos	25
1.3. Objetivos	26
1.3.1. General	26
1.3.2. Objetivos específicos	26
1.4. Hipótesis	27
1.4.1. Hipótesis general	27
1.4.2. Hipótesis específicas	27
1.5. Variables	28
1.5.1. Variable 1: Clima organizacional	28
1.5.2. Variable 2: Desempeño laboral	28
1.5.3. Operacionalización de la variable	28

1.6. Justificación e importancia	29
1.6.1. Teórica	29
1.6.2. Metodológica	29
1.6.3. Práctica	29
1.7. Viabilidad de la investigación	29
1.8. Limitación	30
CAPITULO II.MARCO TEÓRICO	31
2.1. Antecedentes	31
2.2. Bases teóricas	34
2.3. Definición de términos básicos	44
CAPITULO III.METODOLOGÍA	51
3.1. Tipo y diseño de investigación	51
3.1.1. Tipo de investigación	51
3.1.2. Diseño de investigación	51
3.2. Población y muestra	52
3.2.1. Población	52
3.2.2. Muestra	52
3.3. Definición operativa del instrumento de recolección de datos	52
3.3.1. Técnica para la elaboración de instrumentos de recolección de datos	52
3.3.2. Confiabilidad del instrumento	53
3.4. Técnicas de recojo, procesamiento, presentación y análisis de datos	54
3.4.1. Técnicas de recojo	54
3.4.2. Procesamiento de datos	54
3.4.3. Presentación de datos	54
3.4.4. Análisis de datos	55

CAPITULO IV.RESULTADOS.....	56
4.1. Resultados	56
4.1.1. Variable clima organizacional.....	56
4.1.2. Variable desempeño laboral.....	60
4.1.3. Prueba de hipótesis	61
4.2. Discusión de resultados	66
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
5.1. Conclusiones	71
5.2. Recomendaciones	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
ANEXOS	85

ÍNDICE DE TABLAS Tabla 1 Operacionalización de las variables **Error! Marcador no definido.**

Tabla 2 Confiabilidad del instrumento clima organizacional	53
Tabla 3 Confiabilidad del instrumento desempeño laboral	53
<i>Tabla 4</i> Resultados de variable clima organizacional	56
<i>Tabla 5</i> Resultados de la dimensión autonomía	56
<i>Tabla 6</i> Resultados de la dimensión remuneración	57
<i>Tabla 7</i> Resultados de la dimensión estructura del puesto	58
<i>Tabla 8</i> Resultados de la dimensión consideración, agradecimiento y apoyo	59
<i>Tabla 9</i> Resultados de variable desempeño laboral	60
<i>Tabla 10</i> Pruebas de normalidad	61
<i>Tabla 11</i> Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	62
<i>Tabla 12</i> Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral	63
<i>Tabla 13</i> Influencia de la autonomía en el desempeño laboral	63
<i>Tabla 14</i> Influencia de la remuneración en el desempeño laboral	64
Tabla 15 Influencia de la estructura del puesto en el desempeño laboral	65
Tabla 16 Influencia de la consideración, agradecimiento y apoyo en el desempeño laboral	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Pirámide de Maslow	37
Figura 2 Esquema de la investigación.....	51
Figura 3 Resultados de la variable clima organizacional	56
Figura 4 Resultados de la dimensión autonomía	57
Figura 5 Resultados de la dimensión remuneración	58
Figura 6 Resultados de la dimensión estructura del puesto	59
Figura 7 Resultados de la dimensión consideración, agradecimiento y apoyo	60
Figura 8 Resultados de la variable desempeño laboral	61

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia	86
Anexo 2 Instrumento 1: variable clima organizacional	88
Anexo 3 Instrumento 2: variable desempeño laboral	89

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue establecer el grado de influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020. Para ello, se utilizó y se estimó la fiabilidad de cada uno de los instrumentos a través del Alfa de Cronbach; se aplicó a los 29 trabajadores un cuestionario de preguntas cerradas con cinco opciones de respuesta. El tipo de investigación fue descriptiva con diseño transeccional correlacional. Para ver la relación de las variables, se empleó la prueba estadística no paramétrica de correlación de Spearman inserto en el programa estadístico SPSSv26. De donde se obtuvo la siguiente conclusión: existe influencia positiva baja y no significativa del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020. Esto quiere decir que la autonomía, la remuneración, la distribución de la estructura del puesto, la consideración, agradecimiento y apoyo que practican los trabajadores no logra una influencia positiva más alta del clima organizacional en el desempeño laboral.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, autonomía.

ABSTRACT

The objective of the present research was to establish the influence degree of organizational climate in the job performance of the workers at the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Pucallpa branch, 2020. For this, the reliability of each of the instruments was utilized and estimated through the Cronbach's Alpha; a closed questionnaire with five response options was applied to the 29 workers. The research type was descriptive with transectional correlational design. To see the relationship of the variable, the non-parametric correlational statistical test of Spearman, inserted in the statistical program SPSSv26 was employed. From where the following conclusion was obtained: there is a low and non-significant positive influence of the organizational climate on the work performance of workers at the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Pucallpa branch, 2020. This means that the autonomy, the remuneration, the distribution of the job structure, the consideration, gratitude and support that the workers practice does not achieve a higher positive influence of the organizational climate on the job performance.

Keywords: organizational climate, job performance, autonomy.

INTRODUCCIÓN

Un buen clima laboral en la empresa genera ambientes agradables, los trabajadores se sienten motivados, comprometidos, responsables, y con la libertad de tomar mejores decisiones, acción que coadyuva el cumplimiento de sus objetivos personales y de la empresa. La comunicación es más horizontal entre jefes y subordinados, mejora las relaciones entre compañeros de trabajo, condición que le convierte en un trabajador preparado para asumir mayores y mejores retos en la empresa. Cosa que no sucede en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, ya que se vienen registrando una serie de conflictos entre las áreas y no se ponen de acuerdo para aprobar un credito, proceso que retrasa a una larga lista de créditos que están en espera, acciones que no permite cumplir con los objetivos de la caja municipal y afecta el desempeño laboral de cada uno de los trabajadores.

Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores debe ser una prioridad de las empresas, para ello debe ser una actividad permanente la identificación de factores que influyan en el mejoramiento del desempeño. Para un buen desempeño es importante que los trabajadores entiendan sus funciones y tareas asignadas, conocimiento que le da la seguridad de asegurar un buen rendimiento laboral y logro de metas personales y de la empresa. Capacidad que no poseen muchos de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, ya que los nuevos desconocen las campañas de credito que ofrece la caja cada tres meses, condición que no les permite cumplir con sus metas y de la caja por más que trabajen a presión,

siendo los más perjudicados los usuarios. Investigación que pongo a consideración, está organizado en los siguientes capítulos:

El capítulo I, considera aspectos referidos a la descripción y formulación del problema, de los objetivos y las hipótesis en forma general y específica, consigna las variables, lo operacionaliza, presenta la viabilización y limitaciones de la investigación.

El capítulo II, comprende los antecedentes, las bases teóricas, desagregada en la conceptualización de las variables, dimensiones y teorías y finalmente contiene la definición de los términos básicos.

El capítulo III, comprende el tipo y diseño de investigación, población y muestra, la definición operativa del instrumento de recolección de datos, las técnicas de recojo, procesamiento, presentación y análisis de los datos.

El capítulo IV, comprende los resultados y discusión, desagregado por variables, dimensiones y prueba de hipótesis y la discusión de resultados.

El capítulo V, comprende las conclusiones, recomendaciones, seguido de las referencias bibliográficas, y anexos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema.

Según Rodríguez, (2018), la gran mayoría de empleados del sector financiero de España no se encuentra seguro en su trabajo, no se siente respetado ni valorado ni por los ciudadanos ni por sus superiores y tampoco cree que el clima laboral vaya a mejorar en los próximos años". Los empleados de entidades financieras no reciben suficiente apoyo de sus superiores cuando se enfrentan a situaciones conflictivas, tampoco reciben formación ni cuentan con recursos suficientes para afrontar momentos delicados, ni mucho menos se sienten apreciados por la sociedad. Todo lo contrario, el empleado de banca ha pasado de ser persona de confianza para el cliente a convertirse en objeto de duda y desconfianza. El 91% no cree que el clima laboral vaya a mejorar en los próximos años. El 84% reconoce padecer sobrecarga de trabajo que le ha provocado trastornos del sueño, ansiedad o estrés, para los que el 44% ha precisado medicación en algún momento. Y el 77% se siente poco valorado por sus superiores y el 46% opina que sus condiciones de trabajo no le permiten desarrollar su labor con normalidad.

Sin embrago en Colombia, de acuerdo, a Montes (2019) aproximadamente, 35% de la población laboral actual va a ser freelance en 2025, según la consultora Plurum. La razón va más allá de la aversión a los malos líderes o a la creciente preferencia a realizar proyectos específicos. Esta proyección también se relaciona con un indicador alarmante de insatisfacción laboral, pues según un informe de la misma firma, los empleados que no se sienten a gusto llegan a 80%. Además de eso, 25% de

personas reporta su trabajo como la mayor fuente de estrés a la que están sometidos. En cuanto a las empresas, alrededor de 38% tiene problemas para comprometer a sus empleados. Dicha falta de pertenencia por el lugar de empleo tiende a provocar que, en promedio, una persona trabaje en siete empresas distintas antes de cumplir 30 años. Los indicadores de satisfacción también tienden a decrecer conforme pasa el tiempo. De acuerdo con los resultados del análisis de Plurum, el índice neto de felicidad de una persona disminuye en los primeros cinco años dentro de una empresa, pasando de 68% en su primer año a 61% entre dos y cinco años.

Algo parecido sucede en el Perú, sostuvo Fonseca (2019) gerenta de Aptitus, El 86% de trabajadores peruanos renuncia a causa de un mal clima laboral en sus centros de trabajo. La especialista también precisó que el 14% restante suele renunciar por temas salariales, ausencia de beneficios académicos y otros. entre los principales problemas del clima laboral en las empresas destacan el liderazgo y la relación con los superiores directos. «Los colaboradores no están dispuestos a recibir una orden no asertiva por parte de sus superiores o encargados. Ellos prefieren renunciar», remarcó. advirtió que, si las empresas no mejoran el clima laboral, a la larga, se reflejará en altas tasas de rotación. «Las altas tasas de rotación afectan directamente al negocio. Según un estudio de Harvard Business Review, si un trabajador renuncia (sea cual sea el motivo), reemplazarlo me puede costar el 21% más del sueldo anual del colaborador que se fue. Esta cifra puede llegar hasta 50% más, dependiendo del talento que renuncie y puesto», señaló.

Igualmente la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, registra problemas del clima organizacional, esto sucede

principalmente para aprobar los créditos, ya que pasa por un comité de crédito, integrado como mínimo por 4 trabajadores, los mismos que son nombrados por el administrador por categorías que son 6, de formación 1 que es integrado por trabajadores nuevos, de formación 2 integrado por trabajadores que superan los 6 meses, categoría junior 1 integrado por trabajadores de más de 1 año, categoría junior 2 integrado por trabajadores 1 año 1/2 , categoría senior 1 integrado por trabajadores de 2 años 1/2 y senior 2 integrado por trabajadores de 3 años a más, considerados como asesores de negocios, el problema del mal clima laboral surge cuando entra en debate la propuesta de crédito de cualquiera de los asesores, ya que muchos no están de acuerdo con el monto de la propuesta, porque algunos clientes registran un mal historial crediticio, otro problema surge cuando el cliente ha realizado un reciente crédito en otra entidad financiera, también otro problema surge cuando el crédito es solicitado por clientes vinculados (padre, madre e hijos), ya que uno de ellos registra un mal historial crediticio, entre otros, procedimiento que retrasa altamente la lista de créditos que están en espera, generándose un mal entendido entre los asesores, acciones que no permite cumplir con los objetivos de la caja municipal, problemática que se acrecienta cada vez más, repercutiendo directamente en el desempeño de los trabajadores, consiguientemente al cliente.

Según Ramírez (2018), los españoles son los ciudadanos europeos que más horas trabajan al año, sólo superados por los italianos. En concreto, los trabajadores de nuestro país pasan más de 305 horas que los alemanes y más de 184 horas que los franceses lo que, teniendo en cuenta una jornada media de ocho horas, implica que en España trabajamos 38 días más al año

que los germanos y 24 más que los galos. El diagnóstico de la OCDE es claro: España lleva tiempo padeciendo un crecimiento muy bajo de la productividad, lo cual ha limitado el aumento de los niveles de vida. En su último informe sobre nuestra economía, el organismo destaca que la asignación del capital hacia empresas de baja productividad y la escasez de inversión en innovación «han lastrado la productividad, aunque recientemente la asignación del capital ha mejorado». La OCDE considera que es «importante» estimular la productividad en España «reorientando el gasto hacia partidas que promuevan el crecimiento, como la educación, las políticas activas del mercado de trabajo y el I+D.

Mientras tanto, en Ecuador, explica Montero (2019), uno de los grandes problemas del país es que el aporte de cada ciudadano con empleo al Producto Interno Bruto (PIB) de cada año no ha mejorado en los cinco años, debido a la falta de innovación, un mercado laboral flexible y formal, mejoras en competitividad y un crecimiento económico ficticio impulsado por un gasto público insostenible. Así, en 2013, cada ecuatoriano con empleo aportaba con 13.490 dólares, en promedio, al PIB; pero en 2018, a pesar de haber pasado por un segundo boom petrolero y un periodo de gran gasto público, el aporte de cada trabajador apenas aumentó a 13.570 dólares. Esto quiere decir que la fuerza laboral del país no ha mejorado su productividad y, lo que es más grave, no genera más riqueza, a pesar que en los últimos años el número de personas con empleo, ya sea formal o informal, creció de 7'048.410 a 8'027.130. Una de las razones de este mal desempeño es que el mercado laboral ecuatoriano es estructuralmente informal y poco tecnificado. El país

tiene más del 60% de informalidad, es decir, de trabajos poco productivos, sobre todo de subsistencia, que no aportan al aumento real de la riqueza.

En el caso peruano sucede lo contrario, lo expresa Paucar (2019) la CONFIEP respecto a la desaceleración económica. Señala que, tras décadas de alto crecimiento, la economía peruana presenta una menor productividad y que el dinamismo y la apertura comercial "ya no son suficientes" para que el Perú se convierta en "más competitivo y productivo". Agrega (Info capital humano, 2020), El 47% de las empresas peruanas enfrentan dificultades para contratar a personas, siendo los mayores problemas la falta de habilidades socioemocionales y la experiencia laboral, así lo determina un informe elaborado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), sobre la identificación, causas y consecuencias de la brecha de habilidades en Perú. Detallan que, de estas el 76% de estas vacantes son difíciles de llenar debido a falta de habilidades entre los buscadores de empleo, explica Rafael Novella, consultor en la División de Mercados Laborales del BID. "Las brechas de habilidades son más pronunciadas en algunos sectores económicos. Por ejemplo, en los sectores de otros servicios y salud la brecha de habilidades externas alcanza al 77% y 71% de las empresas que tienen una vacante, mientras que el promedio nacional está en torno al 47%", indica.

Problemática que también alcanza a la amazania peruana, específicamente a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, en su gran mayoría los trabajadores muestran deficiencias en su desempeño, principalmente los nuevos desconocen las campañas de crédito que ofrece la caja cada tres meses, condición que no les permite

cumplir con las metas, trabajan a presión, otro aspecto que afecta el desempeño es la falta de reconocimiento por el cumplimiento de su trabajo eficiente, acciones que no contribuyen al cumplimiento de las metas mensuales, haciéndose acreedor a un memorando de llamada de atención, y si esto continúa el saldo de la meta del mes anterior es incluido en el siguiente mes y así sucesivamente se va acumulando, finalmente el trabajador es retirado. Esta situación problemática, afecta no sólo la estabilidad de la caja municipal, sino también de los trabajadores y clientes, por ello se llevó a cabo la presente investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo influye la autonomía en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020?
- b) ¿Cómo influye la remuneración en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020?
- c) ¿Cómo influye la estructura del puesto en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020?

- d) ¿Cómo influye la consideración, agradecimiento y apoyo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020?

1.3 Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Establecer el grado de influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Estimar el nivel del clima organizacional de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020.
- b) Calcular el nivel desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020
- c) Calificar el grado de influencia de la autonomía en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020.
- d) Determinar el grado de influencia de la remuneración en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020.
- e) Evaluar el grado de influencia de la estructura del puesto en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020.
- f) Conocer el grado de influencia de la consideración, agradecimiento y apoyo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, es directa y significativa.

1.4.2. Hipótesis específicas

- a) La influencia de la autonomía en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, es directa y significativa.
- b) La influencia de la remuneración en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, es directa y significativa.
- c) La influencia de la estructura del puesto en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, es directa y significativa.
- d) La influencia de la consideración, agradecimiento y apoyo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, es directa y significativa.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: Clima organizacional

1.5.2. Variable 2: Desempeño laboral

1.5.3. Operacionalización de la variable Tabla

1

Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	indicadores
Clima organizacional	Autonomía	Iniciativa para desarrollar su trabajo
		Responsabilidad para desarrollar su trabajo
		Independencia para desarrollar su trabajo
		Grado de libertad para toma de decisiones
	Remuneración	Forma de solucionar problemas
		Satisfacción de necesidades
		Remuneración justa de acuerdo a la descripción del puesto
	Estructura del puesto	Remuneración en relación al esfuerzo
		Otras opciones laborales
		Competencias
	Talento	
	Consideración, agradecimiento y apoyo	Consideración
Desempeño laboral	Relación esfuerzo-desempeño	Agradecimiento
		Apoyo
		Rendimiento
		Logros
		Productividad y calidad
	Relación recompensas personales	Actitud
		Relaciones
		Reconocimiento
		Instrumentalidad extrínseca
		Instrumentalidad intrínseca
	Valencia extrínseca	
	Valencia intrínseca	

Nota. Matriz de consistencia

1.6. Justificación e importancia

1.6.1. Teórica

La investigación desde este enfoque a través de la conceptualización y consignación de la teorías y dimensiones de cada variable, pretende generar reflexión y discusión en el mundo académico e investigativo, con el propósito de profundizar los conocimientos actuales y propender a mejorar los problemas del tema de estudio.

1.6.2. Metodológica

La investigación se justifica, porque entrega a la comunidad académica e investigadora dos instrumentos validados referente a la evaluación del clima organizacional y el desempeño laboral, los mismos que podrán ser utilizados en futuras investigaciones.

1.6.3. Práctica

La investigación se justifica, porque entrega resultados válidos a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, ya que tienen la posibilidad de conocerlos y resolverlos los problemas del clima organizacional y desempeño laboral que enfrenta la empresa.

1.7. Viabilidad de la investigación

La investigación resultó viable, porque toda la información requerida para culminar el estudio nos facilitó el internet. Asimismo, resultado viable porque se contó con la predisposición de los trabajadores para responder las encuestas. Finalmente resultó viable porque se contó con todos los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos necesarios para terminar la

tesis.

1.8. Limitación

La principal limitación fue el covid-19, en razón a ello los encuestadores no recabaron la información con total normalidad, aunado a ello los trabajadores de la Caja Municipal, debido a sus múltiples ocupaciones y desconocimiento para responder encuestas de esta naturaleza, no les permitió entregar los cuestionarios en el tiempo programado.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Espaderos (2016) en su tesis Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el Departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, concluye: el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores se encuentra alto, es por ello que se caracterizan por tener actitudes tales como la dedicación al trabajo, compromiso organizacional y estado de ánimo en el trabajo.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Araujo (2015) en su tesis clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Iquitos 2015, concluye: El clima organizacional del Banco de la Nación de la ciudad de Iquitos en el periodo 2015 es Bajo, debido a que el ambiente laboral no es el adecuado para el trabajo, posteriormente las maquinas con la que se genera el trabajo no se encuentran actualizadas y producen cierres inesperados y perdidas del sistema que desfavorecen a la realización de las funciones de los colaboradores. Por otro lado la motivación laboral en la entidad no se encuentran enmarcados correctamente para los colaboradores.

De la Cruz (2016) en su tesis sobre el Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015, concluyó: se determinó que el clima organizacional tienen una relación positiva, significativa con el desempeño

laboral en el personal del programa nacional CUNA MAS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=71\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0<0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 53,1% de casos el clima organizacional es alto y en el 56,3% de casos el desempeño laboral es alto.

Ubillas (2017) en su tesis clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los gestores de servicios del banco de la nación Trujillo, 2017, concluye: se observa el coeficiente de Pearson (0,549) lo que expresa una correlación significativa entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y la variable productividad laboral en los gestores de servicios del Banco de la Nación Trujillo, así mismo es una correlación directamente proporcional lo que quiere decir que a mayor presencia de la dimensión autonomía para la toma de decisiones la variable productividad laboral aumenta su magnitud y a menor presencia de la dimensión autonomía para la toma de decisiones la variable productividad laboral disminuye su magnitud.

Guanilo & Morales (2017) en su tesis perfil del personal y su desempeño laboral en la Gerencia de Créditos de la Asociación Mujeres en Acción (AMA), Trujillo - 1er. Trimestre del 2017, concluye: El perfil del personal si se ajusta a su desempeño laboral en la Gerencia de Créditos de la Asociación Mujeres en Acción (AMA), porque existe una relación directa entre el perfil del personal y su desempeño laboral, tal como se demuestra en la prueba Chi cuadrado, cuyo valor es $p<0.05$.

Hidalgo (2018) en su tesis: el clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Farmacia San José

EIRL, Tarapoto-2015, concluye: se determinó que la consideración, agradecimiento y apoyo si guarda relación con el desempeño laboral, así mismo esta relación no es significativa debido a que el valor de significancia es mayor a 0.05.

Alvarez & Lévano (2018) en su tesis sobre el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades publicas de gestión de riesgo de desastres, Lima, 2018, concluyeron: que el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades públicas de gestión de riesgo de desastres, Lima 2018, es alto, porque el compromiso está a un 87%, la eficacia al 80% y la productividad al 63%; la mayor incidencia en la dimensión de eficacia, es que los colaboradores sienten que el trabajo que realizan es importante para el país, con un 80%, ya que ellos opinan que el trabajo que aportan es fundamental en las decisiones del gobierno para atender una emergencia.

Zúñiga (2020) en su tesis las remuneraciones y el rendimiento laboral en la Empresa de Transportes San Martin De Porres S.A. concluye: se determinó que las remuneraciones inciden de manera muy significativa en el rendimiento laboral de la Empresa de Transporte de San Martin de Porres S.A. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0,580 de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. Es decir que mejorando las remuneraciones se incrementará progresivamente el rendimiento laboral de los colaboradores de dicha institución.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable clima organizacional

Concepto

Según Chiavenato (2001) citado en (Abarca, 2018, p.27) lo define como al ambiente interno existente entre los miembros de una empresa, y está estrechamente relacionado con su grado de motivación. El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la empresa, y que influye en su comportamiento. Se refiere a las propiedades de la motivación en el ambiente organizacional, es decir, a los aspectos internos de la empresa que conducen a despertar diferentes clases de motivación en los miembros. Si el ambiente organizacional permite satisfacer las necesidades individuales de los miembros, el clima organizacional tiende a mostrarse favorable y positivo; si el ambiente organizacional frustra la satisfacción de las necesidades de los miembros, el clima organizacional tiende a mostrarse desfavorable y negativo.

Dimensiones de clima organizacional

Autonomía

Según Maldonado (2017) El concepto de autonomía puede utilizarse en diferentes contextos, aludiendo siempre a las cualidades de la independencia. Por ejemplo, desde el punto de vista psíquico; la persona se transforma en autónoma cuando se desprende del vínculo familiar para asumir otras responsabilidades que le permiten establecerse como individuo. Así también, visto desde el mundo laboral y económico la adquisición de la independencia y autonomía resulta fundamental porque se requiere de habilidades y capacidad crítica, creativa y productiva para el desarrollo y crecimiento de una identidad individual y social. (p.2)

Remuneración

Según Pérez, (2014) citado en (Zúñiga , Bases teóricas, 2020) La remuneración se entiende como una contraprestación en el marco de una relación laboral: una persona trabaja y ayuda a generar riqueza con su labor, por lo que recibe una recompensa económica. Es posible, de todas formas, trabajar sin recibir una remuneración, lo que se conoce como trabajo ad honorem. (p.14)

Puesto de trabajo

Según Chiavenato (1999) citado en (Yaco, 2017) se puede definir un puesto como una unidad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades lo distinguen de los demás cargos. Los deberes y responsabilidades de un cargo, que corresponden al empleado que lo desempeña, proporcionan los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos en una organización. (p.14)

Consideración, agradecimiento y apoyo

Según Brunet (1999) citado en (Rodríguez, 2015) se refiere al apoyo que el empleado recibe de su superior. Un trato digno a quienes colaboran en el logro de los objetivos es una parte fundamental en las organizaciones siendo uno de los principales factores que se perciben por la persona. (p.26)

Teorías de la variable clima organizacional

Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

Según Quinteros (2007) citado en (Orbe, 2019) manifiesta que la teoría motivacional procede de varias clases de necesidades y factores que motivan e incitan a las personas a realizar varias acciones, y es provocada por un estado de tensión debido a una necesidad insatisfecha. Estas necesidades se

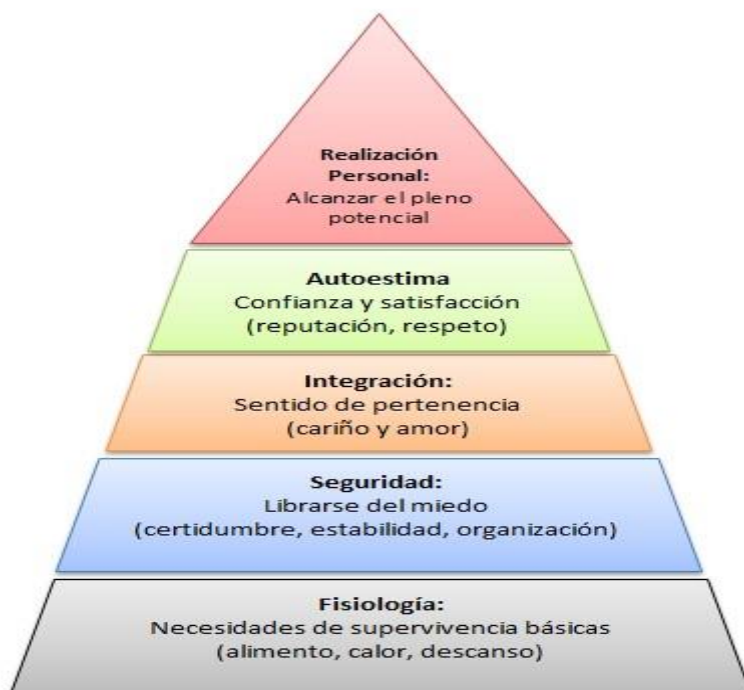
clasifican en cinco categorías y son: necesidades fisiológicas; necesidades de seguridad; necesidades de amor, afecto y pertenencia; necesidades de estima; y necesidades de autorrealización.

Asimismo Stephen Robbins, (2017, 176) , determina la teoría de la jerarquía de las necesidades, enunciada por Abraham Maslow, y que se detallan a continuación:

1. Fisiológicas. Incluyen hambre, sed, cobijo, sexo y otras necesidades corporales.
2. Seguridad. Están el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.
3. Sociales. Afecto, sentido de pertenencia, aceptación y amistad.
4. Estima. Quedan incluidos factores de estimación internos como el respecto de sí, la autonomía y el logro; y factores externos de estimación, como el status, el reconocimiento y la atención.
5. Autorrealización. Impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser: se incluyen el crecimiento, el desarrollo del potencial propio y la autorrealización.

Figura 1

Pirámide de Maslow



Nota. Orbe (2019)

Teoría de los dos factores de Herzberg

Herzberg (2003) citado en (Montenegro, 2016, p.28) postula “la presencia de un continuo doble, donde lo opuesto de satisfacción es la no satisfacción y lo opuesto de no satisfacción es la satisfacción”.

Afirmó que existen dos grupos de factores separados que influyen en la motivación y que operan en la satisfacción de las personas en su trabajo. Algunos factores causaban insatisfacción entre los empleados cuando no existían, sin embargo, su presencia por lo general lleva a los empleados únicamente a un estado neutral, es decir, no son factores extremadamente motivantes. Estos factores se conocen como factores de higiene o factores de mantenimiento, y corresponden a las condiciones que rodean a las personas cuando trabajan. Implican las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de

supervisión recibida, el clima de las relaciones entre los directivos y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, entre otros.

Los factores de higiene poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los empleados. A lo que se destinan estos factores es a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente, como amenazas potenciales que pueden romper su equilibrio. Dicho de otro modo, cuando estos factores son óptimos lo que hacen es evitar la insatisfacción.

El segundo grupo de factores que manifiesta Herzberg son los denominados factores motivacionales o satisfactores. Estos factores se basan en las condiciones que crean motivación, generan una satisfacción duradera y un incremento en la productividad por encima de los niveles normales.

La teoría de las necesidades de McClelland

Citado en (Santivañez, 2017, p.23) para McClelland, la motivación laboral en el trabajador está compuesta por tres necesidades, siendo éstas la Necesidad de Afiliación, Necesidad de Poder y la Necesidad de Logro, entre las cuales uno es el de mayor nivel y el que predomina en la motivación laboral, en base a esta necesidad predominante, la actitud del trabajador se desempeña para realizar su labor en busca de satisfacer su objetivo, por el cual es importante y está en la obligación que toda organización, desde el ingreso del trabajador se brinde inducción laboral, es decir MOTIVE LABORALMENTE, brindando CONFIANZA, el cual consiste en hacer conocer la empresa (misión, visión, objetivos, política, valores, otros) y luego presentar en lugar de trabajo a sus compañeros con una bienvenida, para así hacerle

sentir en familia y lograr su buen desempeño y satisfacción personal, en consecuencia identificación y sumar éxito empresarial

Teoría X – Y de McGregor

McGregor (1960) citado en (Cadena , 2019, p.11) La teoría X, con una visión pesimista del ser humano, entiende que a las personas no les gusta trabajar, así que, si pueden, no lo harán; para lograr que lo hagan y lograr las metas de la organización, habrá que presionarlos, controlarlos o amenazarlos. Además, los trabajadores evitan asumir responsabilidades y prefieren una dirección formal; la mayoría concede más importancia a la seguridad que a otros factores y no tiene grandes ambiciones.

Por otra parte, la teoría Y, contrapone a la anterior con una visión optimista de las personas. Parte de los supuestos de que a los empleados sí les gusta trabajar, que se autocontrolan, que asumen responsabilidades y que, general son capaces de tomar decisiones creativas.

2.2.2. Variable desempeño laboral

Concepto

Según William B. Werther y Keith D., (2008) citado en (Leon, 2017, p.35) la evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la empresa. La mayor parte de los empleados procura obtener realimentación sobre la manera en que cumple sus actividades, y los administradores de las labores de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar. Cuando el desempeño es inferior a lo estipulado,

el gerente o supervisor debe emprender una acción correctiva; de manera similar, el desempeño satisfactorio o que excede lo esperado debe ser alentado

Dimensiones de desempeño laboral

Relación esfuerzo-desempeño

Según Vroom (1964) citado en (Lagos, 2015) “la probabilidad que percibe el individuo de que ejercer una cantidad determinada de esfuerzo llevará al desempeño” (p.28)

Relación desempeño-recompensa

Según Robbins & Judge (2009) citado en (Arias, 2016) “el individuo entiende que el desempeño a un nivel deseable lo llevará obtener el resultado deseado” (p.12)

Relación recompensas-metas personales

Según Vroom (1964) citado en (Idrogo, 2017) “es el grado de satisfacción que el trabajador tendrá sobre el esfuerzo realizado para recibir recompensas que lleven al cumplimiento de sus metas personale” (p.30)

Teorías del desempeño laboral

Teoría de la equidad de Adams

Citado en (Dimitrova, 2017, p.24) esta teoría fue planteada en 1963, consiste que la motivación, el desempeño y la satisfacción de un empleado dependen de la evaluación de sus razones "esfuerzo-recompensa", pero no

sólo la de uno mismo, sino que también en relación a la que obtienen a sus compañeros. En este sentido, la motivación, es un proceso de comportamientos personales, que pueden influir diferentes factores.

Adams, afirma que los individuos comparan sus recompensas y el producto de su trabajo con los demás y evalúan si son justas, reaccionando con el fin de eliminar cualquier injusticia. Cuando existe un estado de inequidad que se considera injusto, se busca la equidad. Si estamos recibiendo lo mismo que los demás nos sentimos satisfechos y motivados para seguir adelante, de lo contrario nos desmotivamos, o en ocasiones aumentamos el esfuerzo para lograr lo mismo que los demás.

Los principales problemas que se plantean en esta teoría es la falta de conocimiento de gente seleccionada, la dificultad de cuantificar adecuadamente las contribuciones y las compensaciones en las situaciones complejas. Por último, es difícil conocer cómo y cuándo se pueden cambiar estos factores a lo largo del tiempo.

Teoría de las expectativas de Vroom (1964)

Citado en (Sánchez, 2017, p.19) Afirma que una persona tiende a actuar de cierta manera en base en las expectativas de que después del hecho, se presentara un resultado atractivo para el individuo.

Esta teoría, desarrollada por Víctor Vroom, parte del concepto de expectativa, que es sinónimo de la expectativa de resultado, que se define como la creencia de que una conducta particular producirá un resultado particular; los individuos, como seres pensantes y razonables, tienen creencias y abrigan esperanzas y expectativas respecto a eventos futuros en sus vidas. La gente se sentirá motivada a realizar cosas a favor del

cumplimiento de una meta si está convencida del valor de ésta, y si comprueba que sus acciones conducirán efectivamente a alcanzarla.

En el ámbito del trabajo significa que prefieren dar un rendimiento que les produzca el mayor beneficio o ganancia posible. Pondrán mucho empeño si consideran que si conseguirán determinadas recompensas, como el aumento de sueldo o un ascenso

Teoría de Desempeño Laboral según Campbell

Citado en (Sánchez M., 2018, pp.21-22) El modelo de determinantes del desempeño, está dado por:

- a) Conocimiento declarativo: conocimientos sobre los hechos y cosas; es un entendimiento de los requisitos de la tarea (hechos, principios, metas, auto-conocimiento).
- b) Conocimiento y destrezas de procesos: conocer cómo hacer las cosas
 - Destrezas cognitivas - Destrezas psicomotoras - Destrezas físicas
 - Destrezas de auto-gerencia - Destrezas interpersonales.
- c) Motivación: Selecciones que uno hace selección de desempeño - Nivel de esfuerzo - Persistencia en el esfuerzo

La investigación de Campbell identifico por lo menos ocho componentes básicos del desempeño:

- Rendimiento de la tarea específica del puesto: capacidad del individuo para ejecutar tareas sustantivas o técnicas del trabajo.
- Rendimiento de la tarea no específica del puesto: capacidad del individuo para ejecutar tareas o conductas no específicas a sus puestos.

- Rendimiento de la tarea de comunicación oral y escrita: rendimiento del individuo para escribir y hablar. Independientemente de la exactitud de su trabajo.
- Demostración del esfuerzo: la consistencia del esfuerzo de un individuo; la frecuencia con la que la gente hace un esfuerzo extra cuando se requiere; la voluntad para trabajar bajo condiciones adversas.
- Mantenimiento de la disciplina personal: el grado en que un individuo evita las conductas negativas como el ausentismo excesivo, el abuso de alcohol u otras sustancias y las infracciones a la ley o a las reglas.
- Facilitar el desempeño del equipo y de los pares: el grado en que un individuo apoya a sus pares, les ayuda con sus problemas, colabora en mantener la meta del grupo de trabajo y actúa como modelo para los pares y para el equipo.
- Supervisión/Liderazgo: rendimiento al influir en el desempeño de los subordinados mediante la interacción interpersonal cara a cara y la influencia.
- Administración: conducta dirigida a la articulación de la unidad, organizando personas y recursos, monitoreando el progreso, colaborando en la solución de problemas que pudieran evitar alcanzar las metas, controlando los gastos, obteniendo recursos adicionales y negociando con otras unidades.

Teoría de Desempeño Laboral según Hacker “Desempeño Laboral y proceso de Acción”

Citado en (Pastor, 2018, pp.23-24) propone que “el desempeño laboral es la acción y no los resultados de la misma”. El autor señala que el conocimiento declarativo, el conocimiento de los procedimientos, las destrezas y la motivación, son primordiales para determinar una conducta y establece ocho componentes para el desempeño, los cuales son: rendimiento de la tarea específica del puesto, rendimiento de tareas no específicas del puesto, rendimiento de la tarea de comunicación oral y escrita, demostración del esfuerzo, mantenimiento de la disciplina personal, facilitar el desempeño del equipo y de los pares, supervisión, liderazgo y administración.

Según este autor el desempeño laboral es una acción y no los resultados que produce una acción además nos describe los componentes se debe establecer para determinar una conducta.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Variable clima organizacional

Iniciativa

Según De La Cruz & Huaman (2016) “se refiere a la intensión de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos”. (p.53)

Responsabilidad laboral

Según (Hernández, Pinzón, & Sierra, 2018) nace de la existencia de un contrato de trabajo y en la relación entre los contratantes respecto a sus obligaciones o deberes, y que de este se desprende una responsabilidad civil, por cuanto obliga al empleador a reconocer las pretensiones económicas y asistenciales de los trabajadores accidentados y/o enfermos, además de

indemnizar los perjuicios que se les puede llegar a causar, cuando él resulta culpable. (pp.76-77)

Tomar decisiones

Cardona (2008) citado en (Cabrera, 2015) consiste en elegir entre varias alternativas, como se ha señalado en el epígrafe anterior, siendo esta una labor que las personas dedicadas a los negocios hacen constantemente. Aplican sus propios modelos, razonan la respuesta, pero a veces el cerebro corre más que su conciencia y, en otras ocasiones es su dominancia de hemisferio la que decide procesar los datos de una manera específica, lo que conduce a una decisión determinada por la fisiología de su cerebro. (p.217)

Resolución de problemas

Según (Flores & Terán, 2018) es la capacidad de adaptación o flexibilidad a las diversas situaciones que son inesperadas generadas por las malas relaciones interpersonales en el trabajo. (p.38)

Satisfacción laboral

Según Fuentes (2012) citado en (Deza, 2017) La satisfacción laboral, es un resultado de factores tanto internos como externos, entre ellos se puede mencionar la motivación, el desarrollo profesional del personal, la identificación y pertenencia en la organización entre otros. Es por eso que es de vital importancia velar por la satisfacción de los colaboradores, ya que esto reflejará resultados positivos para la organización. Segundo, la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo individual y organizacional. (p.4)

Remuneración justa

Según (Bio, 2017) la remuneración no solamente debe cubrir las propias necesidades del trabajador sino también las de su familia así como proporcionarle bienestar tanto material como espiritual, ya que a través del trabajo no solamente se satisfacen necesidades materiales sino que el trabajador también procura para sí el bienestar espiritual, toda vez que es justamente a través del trabajo que puede desarrollar su proyecto de vida. (p.139)

Competencia laboral

Según (Perez & Quispe, 2018) La competencia laboral es pieza central de un enfoque integral de formación que, desde su diseño y operación, conecta el mundo del trabajo y la sociedad con la educación, centrando su atención en el mejoramiento del capital humano como fuente principal de innovación. conocimiento. (p.29)

Talento humano

Según Balza, A. (2010) citado en (Vera , 2018) es definido “como el conjunto de saberes y haceres de los individuos y grupos de trabajo en las organizaciones, pero también en las actitudes, habilidades, convicciones, aptitudes, valores, motivaciones y expectativas respecto al sistema individuo, organización, trabajo y sociedad. (pp.21-22)

Reconocimiento laboral

Según Gandy (2001) citado en (Gonzales, 2015) señala que el reconocimiento laboral se da cuando se reconoce y valora a los empleados por su trabajo, por lo que ellos son y por el papel que desempeñan en sus organizaciones. (p.48)

Cooperación

Según Guzmán (2018) Sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores. (p.30)

2.3.2. Variable desempeño laboral

Rendimiento laboral

Según Werther y Davis (1993) citado en (Aguilar , 2018) es el desempeño de habilidades, experiencia, conjunto de conocimientos y actitudes que los trabajadores demuestran mediante las actividades laborales que van realizando en el transcurso del tiempo. Las cuales están asociados a las exigencias técnicas, productivas y a los resultados de servicios que la empresa espera de él. Donde se tiene que diseñar un buen programa de evaluación del rendimiento laboral y estar constantemente aplicándolo, mediante este programa se pretende comparar el desempeño o capacidades del trabajador en la realización de sus tareas diarias. (p.57)

Metas

Según Baumgarten (2016) citado en (Arriaga, 2018) define a la meta como aquel logro que una persona o empresa desea lograr, no sin antes haber

realizado una planificación y que haya utilizado los bienes con el propósito de obtenerlo. El resultado que se logre será objeto abstracto o físico y que servirá de impulso para convertirlo en realidad. (p.19)

Productividad laboral

Según Delgado (2010) citado en (Herrera , 2018) La productividad laboral es un objetivo y un indicador. Es la mejora continua del logro colectivo, la consecuencia de la eficiencia con que se administra el talento humano en su conjunto. Tener el valor de medirla inducirá a accionistas, y profesionales a dirigir los esfuerzos en invertir sin cuestionar que los recursos financieros que se inviertan en el capital humano tendrán un retorno, a tasas significativas y en menor tiempo. Permitirá a los profesionales de otros campos comprender la importancia de nuestra profesión. Para nuestros colegas será el principal indicador que hará visible su capacidad de gestión y el nivel de aporte que otorgan a su organización. (p.34).

Calidad de vida del eterno del trabajo

Según Segureda y Agulló (2002) citado en (Encomenderos, 2017) consiste en alcanzar una mayor productividad y eficacia organizacionales como paso previo y necesario para que sea posible satisfacer las necesidades y demandas de cada trabajador. (p.52)

Actitudes

Según (Bobbio, 2019) las actitudes son predisposiciones hacia un determinado objeto como consecuencia de la manera de pensar, sentir y actuar frente al mismo, respondiendo de manera favorable o desfavorable, a través de respuestas cognitivas, afectivas y conductuales. En el caso de la

actitud hacia la química, supondría, entenderlas como predisposiciones que tienen los estudiantes hacia la asignatura, de acuerdo a sus creencias y pensamientos, sentimientos y comportamientos. (p.21)

Relación laboral

Según (Vallecilla, 2018) Una relación laboral hace referencia al vínculo jurídico que sujeta a quien realiza una prestación laboral a favor de otra, y a esta última respecto a quien realiza la prestación a su favor. (p.30)

Trabajador

Según Artículo 4° del Código de Trabajo costarricense, citado en (Arias M. , 2017) Trabajador es toda persona física que presta a otra u otras sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros en virtud de un contrato de trabajo expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo. (p.9)

Sueldo

Según (Zúñiga, 2020) es un estipendio fijo en dinero, pagado por períodos iguales determinados en el contrato que recibe el trabajador por la prestación de sus servicios, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 10 de la ley. (p.16)

Motivación extrínseca

Según Catalán (2018) se fundamenta en aspectos característicos de la propia actividad, motivadores por sí mismos, y que caen bajo el control del propio sujeto. Representa a aquellas recompensas y compensaciones que se identifican con la propia acción, sin mediación de otras personas. (p.14)

Motivación intrínseca

Según Justo (2018) son aquellos que implican relaciones de un individuo con los demás. Tal tipo de valores tiene una gran relevancia en el ajuste personal, social, familiar y profesional del individuo. Los principales son estímulo, conformidad, reconocimiento, independencia, benevolencia, liderazgo.(p.9)

CAPITULO III METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

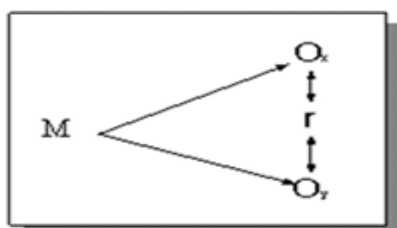
Se empleó el tipo de investigación descriptiva, según Hernández (2003) citado en (Mendoza & Muñoz , 2021) refiere que los estudios descriptivos permiten describir situaciones y eventos; es decir, como se manifiesta determinado fenómeno, busca específicamente las propiedades o características importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. (p.12)

3.1.2. Diseño de investigación

Se empleó el diseño no experimental transeccional correlacionalcausal, según Hernández, Fernández y Baptista (2012) citados en (Rojas & Yrigoyén , 2018) es no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente la variable clima organizacional; es transeccional porque se realizan observaciones o se recolectan datos sobre las variables en un momento o tiempo único; es correlacional porque describen vinculaciones entre las variables clima organizacional y desempeño laboral. (p.40)

El gráfico que corresponde a este diseño es el siguiente:

Figura 2 *Esquema de la investigación*



Donde:

M= Muestra de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa

OX: Observación de la variable clima organizacional. r: relación entre variables.

OY: Observación de la variable desempeño laboral

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población estuvo constituida por los 24 trabajadores que forman parte de la Población Económicamente Activa (PEA) de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa.

3.2.2. Muestra

La muestra se obtuvo a través del muestreo no probabilístico intencional, según (Otzen & Manterola, 2017) se utiliza en escenarios en los que la población es muy variable y consiguientemente la muestra es muy pequeña. Bajo este criterio la muestra lo conformaron los 24 trabajadores de la caja municipal.

3.3. Definición operativa del instrumento de recolección de datos

3.3.1. Técnica para la elaboración de instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos se elaboraron mediante la técnica de cuestionario de preguntas cerradas, según Dillman y otros (2014) citados en (León & Aizpurua, 2017) son aquellas en las que el encuestado debe ceñir su respuesta a una lista de alternativas ofrecidas. Generalmente, este tipo de preguntas es

preferible cuando el tema objeto de estudio ha sido previamente investigado y es conocido por la población. Bajo este criterio el instrumento constó de 5 opciones de respuesta (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre), con valoración de 1 al 5.

3.3.2. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se realizó a través de la prueba estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach, con la muestra total de los encuestados por variable

Tabla 2 *Confiabilidad del instrumento clima organizacional*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,713	20

El coeficiente promedio de Alfa de Cronbach del instrumento clima organizacional es 0.713, obteniendo la calificación muy confiable.

Tabla 3 *Confiabilidad del instrumento desempeño laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,729	20

El coeficiente promedio de Alfa de Cronbach del instrumento desempeño laboral es 0.713, obteniendo la calificación muy confiable.

3.4. Técnicas de recojo, procesamiento, presentación y análisis de datos

3.4.1. Técnicas de recojo

Se hizo uso de la técnica de encuesta, tipo cuestionario de respuesta directa, según (Carrasco, 2017) se denomina así, a aquellos que son elaborados con sus respectivas instrucciones, para ser respondidos por grandes grupos de personas, en forma directa y personal (con respecto al cuestionario), sin la intervención del encuestador, a no ser para entregarlos, dar las recomendaciones y recogerlos. Bajo esta línea se entregó y recogió el cuestionario a los trabajadores de manera directa.

3.4.2. Procesamiento de datos

La información recabada se procesó en el programa Excel, para lo cual se creó una base de datos por variable, codificados por dimensiones, ítems y opciones de respuesta; datos que a su vez fueron procesados en el programa SPSSv26.

3.4.3. Presentación de datos

Los datos se presentan en un primer orden en tablas de distribución de frecuencias simples (por niveles, frecuencias y porcentajes) y representación gráfica, por variables y dimensiones, extraída del programa Excel, tablas y gráficos que facilita el análisis univariado. En un segundo orden se presenta tablas extraídas del programa SPSSv26, la que facilita el análisis bivariado.

3.4.4. Análisis de datos

El nivel de variables y dimensiones se determinó a través de la Escala de Clima Organizacional (EDCO) según Acero Yusset, Echeverri Lina María,

Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana, citado en (Perez, 2016) un puntaje alto indica una alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la organización. Para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo se realizó de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (20 y 100) se establecen 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado. (p.16)

Nivel Bajo: De 20 a 46 puntos

Promedio: De 47 a 73 puntos

Nivel alto: Puntajes entre 74 y 100.

Para determinar la relación entre variables se hizo uso del Coeficiente Estadístico Spearman y el nivel de significancia (0.05); según Montes y Vaquero (2004) citado en (González , 2018) “Es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos”. Es una prueba no paramétrica que mide la asociación o independencia entre dos variables medidas, al menos una de ellas en una escala ordinal. (p.119). El nivel de significancia (0.05) según (Ventura, 2017) cuando el valor de p es inferior a este criterio, se rechaza la hipótesis nula. En consecuencia, un valor de p pequeño indica un menor error en la decisión de rechazar la hipótesis nula.

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1. Resultados

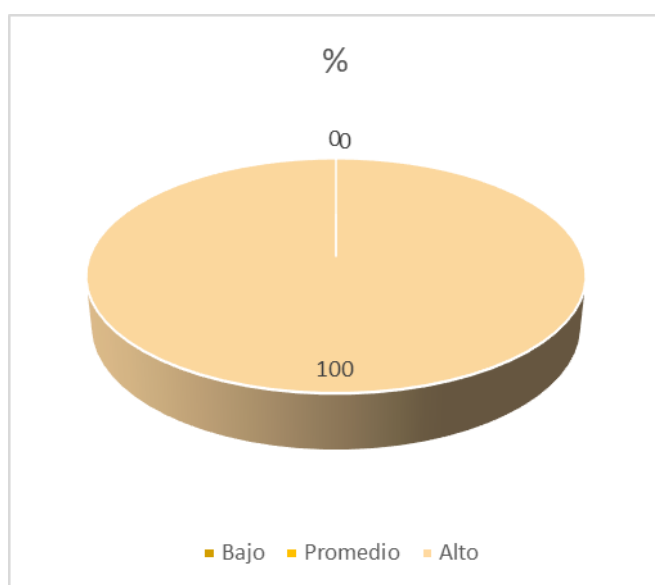
4.1.1. Variable clima organizacional

Tabla 4 Resultados de variable clima organizacional

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	0	0
Promedio	[47-73]	0	0
Alto	[74-100]	24	100
n		24	100

Nota. Base de Datos

Figura 3 Resultados de la variable clima organizacional



Nota. Tabla 4

Interpretación

El 100% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, considera que el clima organizacional en la empresa es de nivel alto.

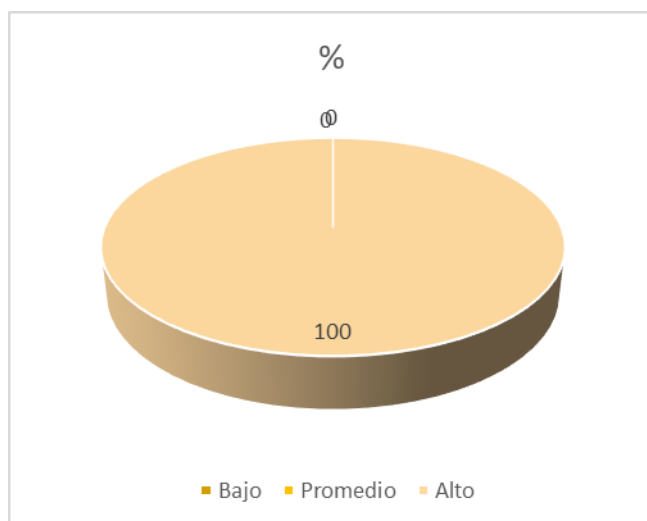
Tabla 5 Resultados de la dimensión autonomía

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Promedio	[12-18]	0	0

Alto	[19-25]	24	100
n		24	100

Nota. Base de Datos

Figura 4 Resultados de la dimensión autonomía



Nota. Tabla 5

Interpretación

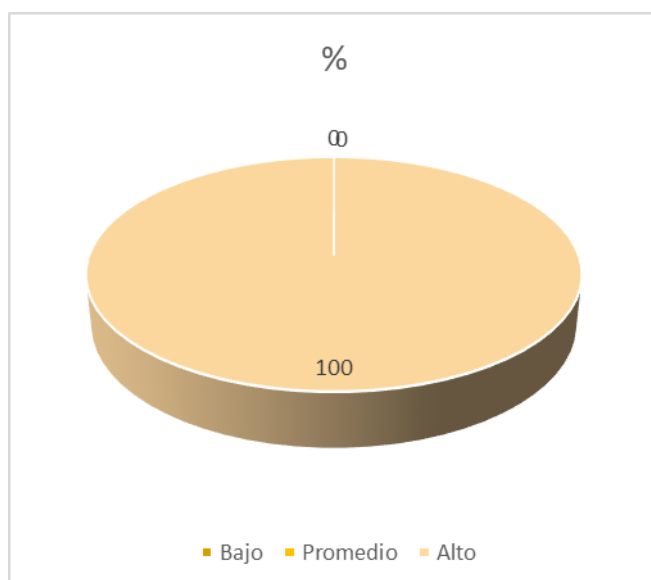
El 100% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, considera que poseen un nivel alto de autonomía.

Tabla 6 Resultados de la dimensión remuneración

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Promedio	[12-18]	0	0
Alto	[19-25]	24	100
n		24	100

Nota. Base de Datos

Figura 5 Resultados de la dimensión remuneración



Nota. Tabla 6

Interpretación

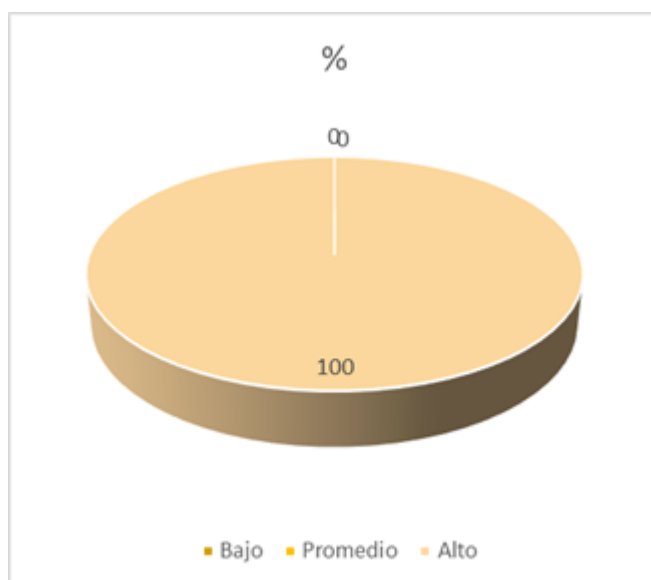
El 100% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, considera que la remuneración que perciben es de nivel alto.

Tabla 7 Resultados de la dimensión estructura del puesto

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Promedio	[12-18]	0	0
Alto	[19-25]	24	100
n		24	100

Nota. Base de Datos

Figura 6 Resultados de la dimensión estructura del puesto



Nota. Tabla 7

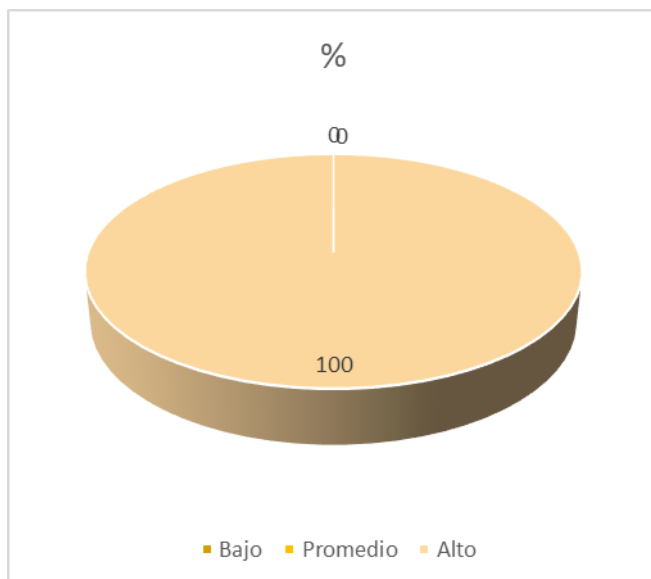
Interpretación

El 100% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, considera que los deberes y responsabilidades asignados por la empresa lo cumplen a un nivel alto.

Tabla 8 Resultados de la dimensión consideración, agradecimiento y apoyo

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Promedio	[12-18]	0	0
Alto	[19-25]	24	100
n		24	100

Figura 7 Resultados de la dimensión consideración, agradecimiento y apoyo



Nota. Tabla 8

Interpretación

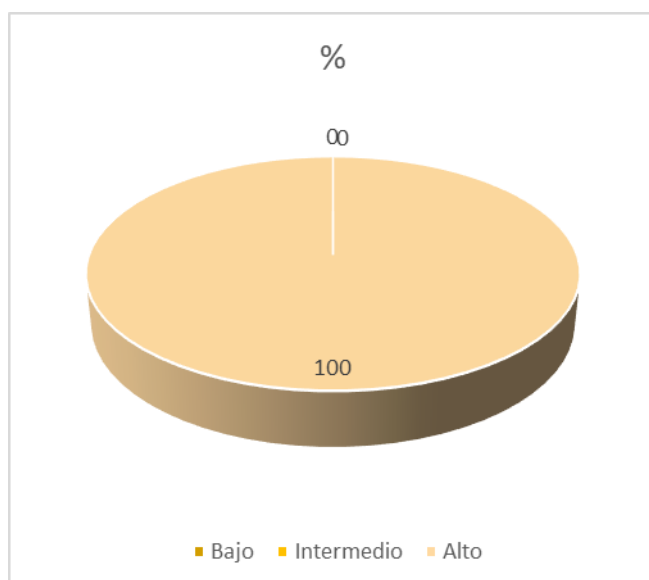
El 100% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, manifiesta que recibe por parte de la empresa consideración, agradecimiento y apoyo a un nivel alto.

4.1.2. Variable desempeño laboral

Tabla 9 Resultados de variable desempeño laboral

Niveles	Bajo Rangos	Fi	%
	[20-46]	0	0
Intermedio	[47-73]	0	0
Alto	[74-100]	24	100
n		24	100

Figura 8 Resultados de la variable desempeño laboral



Nota. Tabla 9

Interpretación

El 100% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, manifiesta que su desempeño laboral es a un nivel alto.

4.1.3. Prueba de hipótesis

Tabla 10 Pruebas de normalidad

	Kolmogorov gl irnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	o	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,306	24	,000	,666	24	,000
Desempeño laboral	,375	24	,000	,484	24	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los valores de sigma son, 0.000 y 0.000 los cuales son menores a 0.05, por lo tanto, no presentan normalidad, en consecuencia, la prueba de hipótesis se hizo a través de la prueba no paramétrica de Spearman.

Tabla 11 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Martínez & Campos (2015)

Regla de decisión:

La relación se considera significativa si $P \leq 0.05$

La relación no se considera significativa si $P > 0.05$

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

La influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, es directa y significativa.

Tabla 12 *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral*

Rho de Spearman	Variable 1:	Coeficiente de correlación	1,000	,234
	clima	Sig. (bilateral)	.	,271
	organizacional	N	24	24
	Variable 2:	Coeficiente de correlación	,234	1,000
	Desempeño	Sig. (bilateral)	,271	.
	laboral	N	24	24

Nota. SPSSv26

Se puede observar que el valor de Rho de Spearman es de 0,234, y una significancia bilateral de 0.271 > a 0.05, lo que quiere decir que existe una influencia positiva baja y no significativa del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020.

Hipótesis específica 1

La influencia de la autonomía en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, es directa y significativa

Tabla 13 *Influencia de la autonomía en el desempeño laboral*

Rho de Spearman	Dimensión 1:	Coeficiente de correlación	1,000	,263
	Autonomía	Sig. (bilateral)	.	,215
		N	24	24
		Coeficiente de correlación	,263	1,000
	Variable 2:	Sig. (bilateral)	,215	.
	Desempeño	N	24	24
	laboral			

Nota. SPSSv26

Se puede observar que el valor de Rho de Spearman es de 0,263, y una significancia bilateral de $0.215 > a 0.05$, lo que quiere decir que existe una influencia positiva baja y no significativa de la autonomía en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020.

Hipótesis específica 2

La influencia de la remuneración en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, es directa y significativa.

Tabla 14 *Influencia de la remuneración en el desempeño laboral*

Rho de Spearman	Dimensión 2: Remuneración	Coeficiente de correlación	1,000	,262
		Sig. (bilateral)	.	,216
		N	24	24
	Variable 2: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,262	1,000
		Sig. (bilateral)	,216	.
		N	24	24

Nota. SPSSv26

Se puede observar que el valor de Rho de Spearman es de 0,262, y una significancia bilateral de $0.216 > a 0.05$, lo que quiere decir que existe una influencia positiva baja y no significativa de la remuneración en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020.

Hipótesis específica 3

La influencia de la estructura del puesto en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, es directa y significativa

Tabla 15 *Influencia de la estructura del puesto en el desempeño laboral*

Rho de Spearman	Dimensión 3: Estructura del puesto	Coeficiente de correlación	1,000	,114
		Sig. (bilateral)	.	,597
		N	24	24
Variable 2: Desempeño laboral	Variable 2: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,114	1,000
		Sig. (bilateral)	,597	.
		N	24	24

Nota. SPSSv26

Se puede observar que el valor de Rho de Spearman es de 0,114, y una significancia bilateral de 0.597 > a 0.05, lo que quiere decir que existe una influencia positiva muy baja y no significativa de la estructura del puesto en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020.

Hipótesis específica 4

La influencia de la consideración, agradecimiento y apoyo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, es directa y significativa.

Tabla 16 *Influencia de la consideración, agradecimiento y apoyo en el desempeño laboral*

Rho de Spearman	Dimensión 4: Consideración	Coeficiente de correlación	1,000	,155
		Sig. (bilateral)	.	,471

agradecimiento y apoyo	N	24	24
Variable 2: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,155	1,000
	Sig. (bilateral)	,471	.
	N	24	24

Nota. SPSSv26

Se puede observar que el valor de Rho de Spearman es de 0,155, y una significancia bilateral de 0.471 > a 0.05, lo que quiere decir que existe una influencia positiva muy baja y no significativa de la consideración, agradecimiento y apoyo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020.

4.2. Discusión de resultados

Queda demostrado que existe una influencia positiva baja 0,234 y no significativa 0.271 del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, lo que quiere decir, la autonomía, la remuneración, la distribución de la estructura del puesto, la consideración, agradecimiento y apoyo que perciben los trabajadores no es suficiente para lograr una influencia positiva más alta y significativa del clima organizacional en el desempeño laboral. Resultado diferente obtuvo De la Cruz (2016) en su tesis sobre el Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015, quien concluyó: se determinó que el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MAS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=71\%$ que tienen asociado una probabilidad

$p=0,0<0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 53,1% de casos el clima organizacional es alto y en el 56,3% de casos el desempeño laboral es alto.

Queda demostrado que el 100% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, considera que el clima organizacional en la empresa es de nivel alto; lo que quiere decir que los trabajadores están de acuerdo con la autonomía, remuneración, distribución de la estructura del puesto, la consideración, agradecimiento y apoyo que reciben. Resultado diferente obtuvo Araujo (2015) en su tesis clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Iquitos 2015, quien concluye: que el clima organizacional del Banco de la Nación de la ciudad de Iquitos en el periodo 2015 es Bajo, debido a que el ambiente laboral no es el adecuado para el trabajo.

Queda demostrado que el 100% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, manifiesta que su desempeño laboral es a un nivel alto; lo que quiere decir que los trabajadores están de acuerdo con la relación esfuerzo-desempeño, desempeño-recompensa y recompensas-metas personales. Resultado parecido obtuvieron Alvarez & Lévano (2018) en su tesis sobre el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades públicas de gestión de riesgo de desastres, Lima, 2018, concluyeron: que el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades públicas de gestión de riesgo de desastres, Lima 2018, es alto, porque el compromiso está a un 87%, la eficacia al 80% y

la productividad al 63%; la mayor incidencia en la dimensión de eficacia, es que los colaboradores sienten que el trabajo que realizan es importante para el país, con un 80%, ya que ellos opinan que el trabajo que aportan es fundamental en las decisiones del gobierno para atender una emergencia.

Queda demostrado que existe una influencia positiva baja 0,263 y no significativa 0.215 de la autonomía en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020; lo que quiere decir, la iniciativa, la responsabilidad, la independencia, el grado de libertad para tomar decisiones y forma de solucionar problemas en el desarrollo de su trabajo no es suficiente para lograr una influencia positiva más alta y significativa de la autonomía en el desempeño laboral. Resultado distinto obtuvo Ubillas (2017) en su tesis clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los gestores de servicios del banco de la nación Trujillo, 2017, concluye: se observa el coeficiente de Pearson (0,549) lo que expresa una correlación significativa entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y la variable productividad laboral en los gestores de servicios del Banco de la Nación Trujillo.

Queda demostrado que existe una influencia positiva baja 0,262 y no significativa de la remuneración 0.216 en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, lo que quiere decir por más que su remuneración satisface sus necesidades, que está de acuerdo con el puesto que ocupa, que guarda relación con su esfuerzo, pero no es suficiente para lograr una influencia

positiva más alta y significativa en el desempeño laboral. Resultado distinto obtuvo Zúñiga (2020) en su tesis las remuneraciones y el rendimiento laboral en la Empresa de Transportes San Martín De Porres S.A. concluyendo: se determinó que las remuneraciones inciden de manera muy significativa en el rendimiento laboral de la Empresa de Transporte de San Martín de Porres S.A. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0,580 de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. Es decir que mejorando las remuneraciones se incrementará progresivamente el rendimiento laboral de los colaboradores de dicha institución.

Queda demostrado que existe una influencia positiva muy baja 0,114 y no significativa 0.597 de la estructura del puesto en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020; lo que quiere decir, que las competencias y talentos que muestran los trabajadores no es suficiente para lograr una influencia positiva más alta y significativa de la estructura del puesto en el desempeño laboral. Resultado distinto obtuvieron Guanilo & Morales (2017) en su tesis perfil del personal y su desempeño laboral en la Gerencia de Créditos de la Asociación Mujeres en Acción (AMA), Trujillo - 1er. Trimestre del 2017, quienes concluyen: que el perfil del personal si se ajusta a su desempeño laboral en la Gerencia de Créditos de la Asociación Mujeres en Acción (AMA), porque existe una relación directa entre el perfil del personal y su desempeño laboral, tal como se demuestra en la prueba Chi cuadrado, cuyo valor es $p < 0.05$.

Queda demostrado que existe una influencia positiva muy baja 0,155 y no significativa 0.471 de la consideración, agradecimiento y apoyo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020; lo que quiere decir de la forma como son reconocidos y apoyados los trabajadores en las diferentes actividades que realizan no es suficiente para lograr una influencia positiva más alta y significativa con el desempeño laboral. Resultado parecido obtuvo Hidalgo (2018) en su tesis: el clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Farmacia San José EIRL. Tarapoto-2015, concluyendo: se determinó que la consideración, agradecimiento y apoyo si guarda relación con el desempeño laboral, así mismo esta relación no es significativa debido a que el valor de significancia es mayor a 0.05.

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Existe influencia positiva baja 0,234 y no significativa 0.271 del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja

Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, según coeficiente de correlación de Spearman. Lo que quiere decir, la autonomía, la remuneración, la distribución de la estructura del puesto, la consideración, agradecimiento y apoyo que perciben los trabajadores no es suficiente para lograr una influencia positiva más alta del clima organizacional en el desempeño laboral.

El 100% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, considera que el clima organizacional en la empresa es de nivel alto; lo que quiere decir que están de acuerdo con la autonomía, remuneración, distribución de la estructura del puesto, la consideración, agradecimiento y apoyo que reciben.

El 100% de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, manifiestan que su desempeño laboral es a nivel alto; lo que quiere decir que están de acuerdo con la relación esfuerzo-desempeño, desempeño-recompensa y recompensas-metas personales.

Existe influencia positiva baja 0,263 y no significativa 0.215 de la autonomía en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020; según coeficiente de correlación de Spearman. Lo que quiere decir, la iniciativa, la responsabilidad, la independencia, el grado de libertad para tomar decisiones y forma de solucionar problemas en el desarrollo de su trabajo no es suficiente

para lograr una influencia positiva más alta y significativa de la autonomía en el desempeño laboral.

Existe influencia positiva baja 0,262 y no significativa de la remuneración 0.216 en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, según coeficiente de correlación de Spearman. Lo que quiere decir por más que su remuneración satisface sus necesidades, que está de acuerdo con el puesto que ocupa, que guarda relación con su esfuerzo, pero no es suficiente para lograr una influencia positiva más alta y significativa en el desempeño laboral.

Existe una influencia positiva muy baja 0,114 y no significativa 0.597 de la estructura del puesto en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020; según coeficiente de correlación de Spearman. Lo que quiere decir, que las competencias y talentos que muestran los trabajadores no es suficiente para lograr una influencia positiva más alta y significativa de la estructura del puesto en el desempeño laboral.

Existe influencia positiva muy baja 0,155 y no significativa 0.471 de la consideración, agradecimiento y apoyo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020; según coeficiente de correlación de Spearman. Lo que quiere decir de la forma como son reconocidos y apoyados los trabajadores en las diferentes actividades que realizan no es suficiente para lograr una influencia positiva más alta y significativa con el desempeño laboral.

5.2. Recomendaciones

Los resultados de la investigación deben ser puestos a consideración de los ejecutivos y de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, con el propósito de socializar y tomar acuerdos buscando crear la estrategia adecuada para lograr una influencia positiva más alta y significativa del clima organizacional en el desempeño laboral.

Los ejecutivos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, debe realizar reuniones en forma periódica para tratar temas referidos a la autonomía, remuneración, distribución de la estructura del puesto, la consideración, agradecimiento y apoyo que entregan a los trabajadores, con el propósito de fortalecer y conservar el clima laboral alto de la empresa.

Es importante que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, establezca como política la evaluación del desempeño laboral, lo cual le permitirá controlar el esfuerzo-desempeño, desempeño-recompensa y recompensas-metas personales de los trabajadores, con el propósito de fortalecer y conservar los niveles altos logrados hasta la fecha.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, debe evaluar las acciones de iniciativa, responsabilidad, independencia, libertad para tomar decisiones y la forma de solucionar problemas otorgada a

los trabajadores, con el propósito de lograr una influencia positiva más alta y significativa de la autonomía en el desempeño laboral.

En lo que respecta al aspecto remunerativo, se sugiere que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, evalúe en forma periódica, si la remuneración que entregan a sus trabajadores satisface, cubre sus necesidades y guarda relación con el esfuerzo que realiza, si está de acuerdo con el puesto que ocupa, con el propósito de lograr una influencia positiva más alta y significativa en el desempeño laboral.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, debe capacitar en forma permanente a los trabajadores para mejorar sus competencias y habilidades en el puesto que desempeña, con el propósito de lograr una influencia positiva más alta y significativa en el desempeño laboral.

Se sugiere que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, formalice un programa de reconocimiento, agradecimiento y apoyo a los trabajadores, con el propósito de lograr una influencia positiva más alta y significativa con el desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Abarca, Y. (2018). *Clima Organizacional*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1734/TFCE-03-14.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Aguilar , F. (2018). *Rendimiento laboral* . Obtenido de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3651/INF LUENCIA%20DE%20LA%20MOTIVACI%C3%93N%20EN%20EL%20RENDIMIENTO%20LABORAL%20DEL%20PERSONAL%20DE%20LA%20EMPRESA%20INVERSIONES%20LE%C3%91A.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3651/INF%20LUENCIA%20DE%20LA%20MOTIVACI%C3%93N%20EN%20EL%20RENDIMIENTO%20LABORAL%20DEL%20PERSONAL%20DE%20LA%20EMPRESA%20INVERSIONES%20LE%C3%91A.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Alvarez, M., & Lévano, N. (2018). *Desempeño laboral en los colaboradores de las entidades publicas de gestión de riesgo de desastres, Lima, 2018 (Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte, Lima-Perú)*. Recuperado el 22 de Febrero de 2020, de <http://refi.upnorte.edu.pe/bitstream/handle/11537/21108/Alvarez%20J%c3%a1uregui%2c%20Mar%c3%ada%20Consuelo-L%c3%a9vano%20Zevallos%2c%20Nancy%20Guisella%20del%20Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Araujo , K. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Iquitos 2015 (Tesis de pregrado, Universidad Científica del Perú, Iquitos)*. Recuperado el 21 de Febrero de 2020, de <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/278/ARAUJO-1-Trabajo-Clima.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arias, M. (2016). *Relación desempeño-recompensa*. Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/16695/1/CD-7293.pdf>

Arias, M. (2017). *El concepto de trabajador en sentido estricto*. Obtenido de <https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/06/EITrabajador-Aut%C3%B3nomo-en-Costa-Rica->

an%C3%A1lisis-de-lasimplicaciones-del-estado-actual-de-su-
regulaci%C3%B3n-ypropuesta-para-una-reforma.pdf

Arriaga, Y. (2018). *Metas* . Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28752/Arriaga_SY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bio, C. M. (2017). *Definicion y alcances de la remuneracion en la legislacion laboral peruana* . Obtenido de

http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/217/Bio_Carla_tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bobbio, R. (2019). *Base conceptual sobre sobre las actitudes*. Obtenido de

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4227/MAE_EDUC_PSIC_1907.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Cabrera, M. (2015). *El conocimiento del cerebro aplicado a las decisiones directivas*. Obtenido de

https://burjcdigital.urjc.es/bitstream/handle/10115/13729/TESIS_MARIANGELES_CABRERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cadena , E. (2019). *Teoría X – Y de McGregor (1960)*. Obtenido de

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>

Carrasco, S. (2017). El cuestionario. En C. Sergio, *Metodología de la investigación científica* (pág. 119).

Catalán , C. (2018). *Motivación Intrínseca*. Obtenido de

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6883/PScadacg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

De la Cruz , E. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica, Perú)*. Recuperado el 21 de Febrero de 2020, de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TP-UNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

De La Cruz, E., & Huaman , A. (2016). *Características del Desempeño Laboral*. Obtenido de <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TP-UNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Deza, A. (2017). *Fundamentación del problema*. Obtenido de <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1404/TP%20-%20UNH.POST.%200002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dimitrova, I. (Octubre de 2017). *Teoría de la equidad de Adams* . Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/97741/IGNATOVA%20-%20ESTUDIO%20DE%20MOTIVACI%C3%93N%20LABORAL%20Y%20PLAN%20DE%20MOTIVACI%C3%93N%20EN%20LA%20EMPR ESA%20CHG.pdf?sequence=1>

Encomenderos, Y. (2017). *Calidad de vida del entorno del trabajo*. Obtenido de [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10370/ENCOMENDEROS%20RUIZ%20YESSENIA%20MIRELLA\(FILEminimizer\).pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10370/ENCOMENDEROS%20RUIZ%20YESSENIA%20MIRELLA(FILEminimizer).pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Espaderos , A. (2016). *"relación entre desempeño y satisfacción laboral en el Departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa*

- Lucía Cotzumalguapa (Tesis de Grado, Universidad Rafael Landívar, Sede Regional de Escuintla-Guatemala). Recuperado el 22 de Febrero de 2020, de*
[http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Flores, I., & Terán, R. \(2018\). Resolución de problemas. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27814/flores_si.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Flores, I., & Terán, R. (2018). Resolución de problemas. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27814/flores_si.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fonseca, A. (29 de Abril de 2019). *Perú: 86% de trabajadores renuncia por un mal clima laboral*. Recuperado el 19 de Febrero de 2020, de <http://emprender.pe/peru-86-de-trabajadores-renuncia-por-un-malclima-laboral/>
- González , L. (2018). *Prueba de hipótesis*. Obtenido de http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1831/M_AESTRO%20-%20Gonz%C3%A1lez%20L%C3%B3pez%20C%20Luz%20Denys.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Gonzales, W. (2015). *Conceptos de reconocimiento laboral*. Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/111/Tesis%20Willie%20Enrique%20Gonzales%20Regalado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guanilo , G., & Morales , B. (2017). *Perfil del personal y su desempeño laboral en la Gerencia de Créditos de la Asociación Mujeres en Acción (AMA), Trujillo -1er. Trimestre del 2017 (Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo-Perú)*. Obtenido de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3001/1/RE_AD MI_GRECIA.GUANILO_BRYAN.MORALES_PERIL.DEL.PERSONAL

_DATOS.PDF

Guzmán, A. (2018). *Cooperación*. Obtenido de

<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1658/TESIS%20ANGELICA%20GUZMAN%20ROJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, Y., Pinzón, J., & Sierra, D. (2018). *El riesgo laboral*

sobreviniente y no previsto. Obtenido de

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6228/1/2018_Hernandez%26Pinzon_Responsabilidad_Riesgos_Laborales.pdf

Herrera, G. (2018). *Productividad Laboral*. Obtenido de

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1870/TFCE-03-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hidalgo, C. (2018). *El clima laboral y su relación con el desempeño laboral*

de los colaboradores de la farmacia San José EIRL, Tarapoto-2015

(Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Sanmartín-

TarapotoPerú). Obtenido de

<http://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2662/ADMINISTRACION%20Claudia%20Minelly%20Hidalgo%20Mu%C3%B1oz.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Idrogo, M. (2017). *Teoría de las Expectativas*. Obtenido de

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4190/Idrogo%20Cabrera%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Info capital humano. (2020). *47% de las empresas peruanas enfrentan*

dificultades para contratar personal. Recuperado el 19 de Febrero de

2020, de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos->

humanos/noticias-y-movidas/47-de-las-empresas-peruanas-enfrentan-dificultades-para-contratar-personal/

Justo, C. (2018). *Motivación intrínseca*. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6754/RIMjuovcr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lagos, V. (2015). *Vroom: Teoría de la expectativa (1964)*. Obtenido de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1533/1/Lagos%20Cortes%2C%20Victor.pdf>

Leon, G. (2017). *El Desempeño Laboral*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/805/TFCE-01-16.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

León, C., & Aizpurua, E. (7 de Diciembre de 2017). *¿Formulación abierta o cerrada de las preguntas en los cuestionarios? Resultados de un experimento sobre opinión acerca de la finalidad de las penas*.

Obtenido de

<https://revistas.uma.es/index.php/boletincriminologico/article/view/4136/3856>

Maldonado, C. (2017). *Definición de autonomía*. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8914/Maldonado_Palacios_Rol_docente_favorecedor_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza, K., & Muñoz, F. (2021). *Tipo De Investigación*. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/16383/1949.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Montenegro, F. (2016). *Teoría de los dos factores de Herzberg*. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12812/MontenegroSolarte-FranciscoJavier-2016.pdf;jsessionid=99F4B70BDC4B4CE6F554F1B016402F8E?sequence=7>
- Montero, B. (27 de Enero de 2019). *La productividad por trabajador se ha estancado en los últimos 5 años*. Recuperado el 19 de Febrero de 2020, de <https://www.lahora.com.ec/quito/noticia/1102218042/laproductividad-por-trabajador-se-ha-estancado-en-los-ultimos-5-anos>
- Montes, S. (20 de Febrero de 2019). *Ocho de cada 10 personas en Colombia están insatisfechas en su empleo*. Recuperado el 14 de Febrero de 2020, de <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/ocho-decada-10-personas-estan-insatisfechas-en-su-empleo-2830069>
- Orbe, A. (2019). *Teoría de Maslow- Jerarquía de necesidades*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6645/1/T2872-MDTH-Orbe-Factores.pdf>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Recuperado el 29 de Febrero de 2020, de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037
- Pastor, A. (2018). *Teoría de Desempeño Laboral según Hacker “Desempeño Laboral y proceso de Acción”*. Recuperado el 22 de Febrero de 2020, de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Paucar, J. (30 de julio de 2019). *Vizcarra aprueba plan de competitividad sin dialogar con trabajadores*. Recuperado el 19 de Febrero de 2020, de

<https://redaccion.lamula.pe/2019/07/30/martin-vizcarra-reformalaboral-plan-competitividad-productividad/jorgepaucar/>

Perez, A. (2016). *Aspectos metodológicos*. Obtenido de

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17091/1/2016_a%C3%A1lisis_clima_organizacional.pdf

Perez, J., & Quispe, R. (2018). *Surgimiento del Enfoque de Competencia Laboral*. Obtenido de

<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2402/TESIS-2018-ADMINISTRACI%C3%93N-PEREZ%20CONDOR%20Y%20QUISPE%20HUAMANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramírez, L. (13 de Enero de 2018). *El problema es la productividad: los españoles trabajan 38 días más al año que los alemanes*.

Recuperado el 19 de Febrero de 2020, de

<https://okdiario.com/economia/problema-productividad-espanolestrabajan-38-dias-mas-ano-alemanes-1684776>

Rodríguez, C. (2015). *Consideración, agradecimiento y apoyo*. Obtenido de

<http://eprints.uanl.mx/11300/1/1080215444.pdf>

Rodríguez, L. (12 de Marzo de 2018). *El 80% de los trabajadores de la*

banca se sienten inseguros en su puesto de trabajo, según el sindicato Fine. Recuperado el 19 de Febrero de 2020, de

<https://www.heraldo.es/noticias/economia/2018/03/12/el-lostrabajadores-banca-sienten-inseguros-puesto-trabajo-segun-sindicatofine-1229536-309.html>

Rojas , D., & Yrigoyén , R. (2018). *Diseño de investigación*. Obtenido de

https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/475/1/0151006071_

015100624K_T_2018.pdf

Sánchez , D. (2017). *Modelo de la teoría de las expectativas de Vroom*.

Obtenido de

http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/1665/T033_46179650_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, M. (2018). *Teoría de Desempeño Laboral según Campbell*.

Recuperado el 22 de Febrero de 2020, de

<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/639/1/Sanchez-Apaza-Maximo.pdf>

Santivañez, S. (2017). *Teoría de McClelland*. Obtenido de

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1841/TRAB.SUF.PROF.%20SILVIA%20MISALINA%20SANTIVA%C3%91EZ%20FIERRO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Ubillas , H. (2017). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los gestores de servicios del banco de la nación Trujillo, 2017 (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo-Perú)*.

Recuperado el 21 de Febrero de 2020, de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11825/ubillas_rh.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vallecilla, L. (2018). *Relación laboral*. Obtenido de

https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23054/1/derecholaral-en-colombia_Cap02.pdf

Ventura, J. (2017). *El significado de la significancia estadística: comentarios a Martínez-Ferrer y colaboradores*. Obtenido de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-

36342017000500499

Vera , R. (2018). *Talento Humano definiciones*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1743/TFCE-03-06.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yaco, M. (2017). *Diseño de puestos*. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/274/1/Yaco-Quispe-Marleny.pdf>

Zúñiga , B. (2020b). *Bases teóricas*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3974/BRIAN%20CARLOS%20Z%C3%9A%C3%91IGA%20AG%C3%9CERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zúñiga , B. (2020). *Beneficios y prestaciones que no constituyen remuneración*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3974/BRIAN%20CARLOS%20Z%C3%9A%C3%91IGA%20AG%C3%9CERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zúñiga , B. (2020). *Las remuneraciones y el rendimiento laboral en la empresa de transportes San Martín de Porres S.A. (Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho-Perú)*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3974/BRIAN%20CARLOS%20Z%C3%9A%C3%91IGA%20AG%C3%9CERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1 *Matriz de consistencia*

Título: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p><u>Problema general:</u> ¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020?</p> <p><u>Problemas específicos:</u> ¿Cómo influye la autonomía en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, ¿2020?</p>	<p><u>Objetivo general:</u> Establecer el grado de influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020.</p> <p><u>Objetivos específicos:</u> - Calificar el grado de influencia de la autonomía en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020.</p>	<p><u>Hipótesis general:</u> La influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, es directa y significativa.</p> <p><u>Hipótesis específicas:</u> La influencia de la Autonomía en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, es directa y significativa.</p>	<p>Clima organizacional</p>	Autonomía	Iniciativa para desarrollar su trabajo
					Responsabilidad para desarrollar su trabajo
					Independencia para desarrollar su trabajo
					Grado de libertad para toma de decisiones
					Forma de solucionar problemas
				Remuneración	Satisfacción de necesidades
					Remuneración justa de acuerdo a la descripción del puesto
					Remuneración en relación al esfuerzo
					Otras opciones laborales
				Estructura del puesto	Competencias
					Talento
				Consideración, agradecimiento y apoyo	Consideración
					Agradecimiento
	Apoyo				
Desempeño laboral	Relación esfuerzo-desempeño	Rendimiento			
		Logros			

¿Cómo influye la remuneración en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito	- Determinar el grado de influencia de la Remuneración en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo	La influencia de la remuneración en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA,			Productividad y calidad
					Actitud
					Relaciones
					Reconocimiento
					Relación desempeño-recompensa
Instrumentalidad extrínseca					
					Instrumentalidad intrínseca

<p>Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020?</p> <p>¿Cómo influye la estructura del puesto en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020?</p> <p>¿Cómo influye la consideración, agradecimiento y apoyo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020?</p>	<p>SA, Agencia Pucallpa, 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluar el grado de influencia de la estructura del puesto en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020. - Conocer el grado de influencia de la consideración, agradecimiento y apoyo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020. 	<p>Agencia Pucallpa, 2020, es directa y significativa. La influencia de la estructura del puesto en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, es directa y significativa. La influencia de la consideración, agradecimiento y apoyo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020, es directa y significativa.</p>		<p>Relación recompensas metas personales</p>	<p>Valencia extrínseca</p>
---	---	--	--	--	----------------------------

Anexo 2 Instrumento 1: *variable clima organizacional*

Estimado señor (a), nuestros nombres son Lesly Lycny Huamani y Linda Emeri Arevalo Shapiama, somos egresadas de la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, actualmente estamos desarrollando nuestra tesis donde buscamos analizar el clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, por lo que nos presentamos a usted para pedirle su apoyo respondiendo al cuestionario que adjuntamos. La información que nos proporciona es estrictamente confidencial y anónima, gracias por su apoyo.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Te consideras un trabajador con iniciativa					
02	Te consideras un trabajador responsable					
03	Te consideras un trabajador con libertad para desarrollar tus labores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA					
04	En tu trabajo, ¿cuentas con la libertad para tomar de decisiones sin consultar a tus superiores?					
05	Cuentas con la libertad para solucionar problemas relacionados con tu trabajo					
06	Está satisfecho (a) con tu remuneración					
07	Tu remuneración cubre tus necesidades básicas y familiares					
08	Consideras que tu remuneración es justa en relación al trabajo que realizas					
09	Consideras que tu remuneración compensa con las horas trabajadas					
10	Cambiarías de trabajo si te ofrecieran una mejor remuneración					
11	Consideras que los conocimientos que posees te garantizan el normal desempeño de tus funciones					
12	Creer que realizas tus labores de forma correcta y eficiente					
13	Consideras que el cumplimiento de los trabajos que realizas se relaciona con tu capacidad innata y creativa					
14	Creer que el trabajo que realizas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA es de calidad					
15	Consideras que la carga de trabajo que te asignan es la adecuada					

16	Ha recibido reconocimiento por un trabajo bien hecho por parte de su superior en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA					
17	Consideras que tu talento, capacidad y preparación son reconocidos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA					
18	Recibes agradecimiento de parte de tus superiores, por haber participado en un importante logro con tus colegas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA					
19	Consideras que los ambientes de tu área de trabajo son seguros y cómodos					
20	Crees que hay unidad en tu área de trabajo, todos cooperan y se apoyan mutuamente					

Anexo 3 Instrumento 2: variable desempeño laboral

Estimado señor (a), nuestros nombres son Lesly Lycny Huamani y Linda Emeri Arevalo Shapiama, somos egresadas de la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, actualmente estamos desarrollando nuestra tesis donde buscamos analizar el desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, por lo que nos presentamos a usted para pedirle su apoyo respondiendo al cuestionario que adjuntamos. La información que nos proporciona es estrictamente confidencial y anónima, gracias por su apoyo

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Consideras que si te esfuerzas más en tu trabajo mejora significativamente tu rendimiento					
02	Consideras que si te esfuerzas más en tu trabajo consigues mejores logros					
03	Consideras que si te esfuerzas más en tu trabajo significa que lo terminas en menos tiempo					
04	Crees que si te esfuerzas más en tu trabajo mejora la calidad de tu desempeño					
05	Crees que si te esfuerzas más en tu trabajo mejora las ganas de tu desempeño					
06	Crees que si te esfuerzas más en tu trabajo mejora las relaciones con tus compañeros					
07	Si te esfuerzas más en tu trabajo eres reconocido como empleado efectivo cumplidor					

08	Si tu desempeño mejora obtienes un buen sueldo					
09	Si tu desempeño mejora obtienes sueldos adicionales					
10	Si tu desempeño mejora obtienes aumento de sueldo					
11	Si tu desempeño mejora obtienes un ascenso					
12	Si tu desempeño mejora obtienes mayores responsabilidades y capacidad de decisión sobre tu trabajo					
13	Si tu desempeño mejora aumenta tu capacidad para asumir más retos en tu trabajo					
14	Sientes que si tu desempeño mejora aumenta tu satisfacción personal					
15	Cuando realizas bien tu trabajo pretendes obtener un trabajo interesante o estimulante					
16	Cuando realizas bien tu trabajo pretendes obtener más oportunidades para promocionarte					
17	Cuando realizas bien tu trabajo pretendes obtener mayores responsabilidades y capacidad de decisión					
18	Cuando realizas bien tu trabajo pretendes demostrarte que eres capaz de asumir nuevos retos					
19	Cuando realizas bien tu trabajo pretendes desarrollar tus capacidades y habilidades					
20	Cuando realizas bien tu trabajo pretendes crecer y desarrollarte personalmente					