

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
MIBANCO AGENCIA PUNO, 2015”**

TÉSIS

PRESENTADA POR:

Bach. ROSA MARLENY LINARES CONDORI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PUNO - PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
 FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
 ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

TÉSIS

"Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco agencia Puno, 2015"

PRESENTADA POR:

Bach. ROSA MARLENY LINARES CONDORI



PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

Fecha de Sustentación: 27 de diciembre de 2017

APROBADA POR:

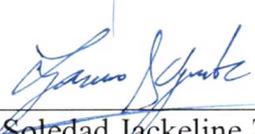
PRESIDENTE

:


 Dra. Luz María Mercedes Cariapaza

PRIMER MIEMBRO

:


 Dra. Soledad Jackeline Zegarra Ugarte

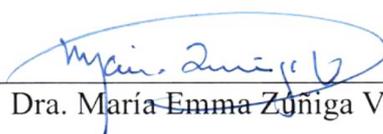
SEGUNDO MIEMBRO

:


 M.Sc. Eladia Margot De la Riva Valle

DIRECTOR / ASESOR

:


 Dra. María Emma Zúñiga Vásquez

Área: Desarrollo humano y calidad de vida

Tema: Desarrollo nacional, regional y local

DEDICATORIA

- A Dios* *Por cada día más de vida, por permitir disfrutar de mi familia y darme la fortaleza para seguir adelante.*
- A mis padres* *Rómulo y Rosalía: A quienes adoro en esta vida y tengo gran admiración por ser los mejores padres. Por su apoyo incondicional, por estar siempre ahí en los momentos más difíciles, y son mi más grande fortaleza para realizar mis metas.*
- A mi hermana* *Paola: Quien siempre está en los momentos que más la necesito, por su comprensión en cada situación en la que me toco pasar.*

Rosa Linares

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fortaleza de seguir y vencer todos los obstáculos y pruebas que se me presentan a lo largo de mi vida.

A las autoridades y docentes de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, por haberme brindado la oportunidad de formarme profesionalmente, lo cual será el pilar para desenvolverme en cualquier ámbito.

A los que conforman parte de Institución Bancaria Mibanco por brindarme la información necesaria para realizar la presente investigación.

A la Directora y Asesora de la Investigación, Dra. María Emma Zúñiga Vásquez, quien, con su amplia experiencia y trayectoria en el ejercicio profesional, dio una valiosa contribución en la concreción de este trabajo.

A los miembros del Jurado, Dra. Luz María Meneses Cariapaza, Dra. Soledad Jackeline Zegarra Ugarte, M. Sc. Margot De la Riva Valle; quienes en forma desprendida y con su excelente capacidad y conocimientos, aportaron a través de sus observaciones respecto a la coherencia epistemológica, teórica y metodológica de la presente investigación.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL	v
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN.....	11

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Antecedentes de a investigación.....	17
1.2.1. A nivel local.....	17
1.2.2. A nivel nacional	19
1.2.3. A nivel internacional	21
1.3. Objetivos de la investigación.....	24
1.3.1. Objetivo general:	24
1.3.2. Objetivos específicos:.....	24

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco teórico.....	25
2.1.1. Empresa financiera privada	25
2.2. Clima organizacional	27
2.2.1. Definiciones de clima organizacional	27
2.2.2. Importancia del clima organizacional:	29
2.2.3. Teoría del clima organizacional	30
2.2.4. Dimensiones del clima organizacional	31
2.3. Desempeño laboral de los trabajadores en una empresa privada	37
2.3.1. Eficiencia y eficacia laboral.....	39
2.3.2. Competencias laborales	41

2.4. Marco conceptual.....	43
2.4.1. Clima organizacional en empresas:.....	43
2.4.2. Comunicación:	44
2.4.3. Trabajo en equipo:.....	45
2.4.4. Motivación:	45
2.5. Desempeño laboral:	46
2.5.1. Eficacia laboral:	46
2.5.2. Eficiencia laboral:	46
2.5.3. Competencias laborales:	47
2.6. Hipótesis de investigación:.....	47
2.6.1. Hipótesis General:	47
2.6.2. Hipótesis Específicas.....	47

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación.....	48
3.2. Diseño de investigación	48
3.3. Método de investigación	49
3.4. Población y muestra.....	49
3.5. Técnicas utilizadas:	50
3.6. Los instrumentos que se aplicaron:.....	50
3.7. Plan de recolección de datos:	50
3.8. Plan de tratamiento de datos:.....	51
3.9. Prueba de hipótesis	51

CAPÍTULO IV

CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

4.1. Ámbito de estudio	55
4.2. Ubicación geográfica	56
4.3. Historia de la unión de Mibanco.....	57
4.4. Características del área de negocios de Mibanco	58
4.5. Misión	59
4.6. Visión	59

4.7. Principios culturales	59
4.8. Colaboradores	60
4.9. Principios éticos	61

CAPÍTULO V

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.1. Desempeño laboral y comunicación	63
5.2. Desempeño laboral y trabajo en equipo	68
5.3. Desempeño laboral y motivación	71
5.4. Competencias laborales y comunicación	74
5.6. Motivación y eficiencia laboral	81
5.7. Desempeño laboral y clima organizacional.....	84
CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES	90
BIBLIOGRAFÍA	92
ANEXOS.....	100

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1:	Valores de la prueba de correlación de Pearson	52
TABLA N° 2:	Análisis e varianza ANOVA	53
TABLA N° 3:	Número de colaboradores de Mibanco a diciembre de 2017	61
TABLA N° 4:	Desempeño laboral según comunicación de los trabajadores de Mibanco agencia Puno, 2015.....	64
TABLA N° 5:	Desempeño laboral según trabajo en equipo de los trabajadores de Mibanco agencia Puno, 2015.....	68
TABLA N° 6:	Desempeño laboral según motivación de los trabajadores de Mibanco agencia Puno, 2015.....	71
TABLA N° 7:	Competencias laborales según comunicación de los trabajadores de la agencia Puno, 2015	75
TABLA N° 8:	Trabajo en equipo según eficacia laboral de los trabajadores de Mibanco agencia Puno, 2015.....	78
TABLA N° 9:	Motivación según eficiencia laboral de los trabajadores de Mibanco agencia Puno, 2015	81
TABLA N° 10:	Desempeño laboral según clima organizacional de los trabajadores de Mibanco agencia puno, 2015.	85

RESUMEN

La presente investigación titulada “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia Puno, 2015” tuvo como objetivo general, demostrar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco y como hipótesis general que orientó el trabajo fue, el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco. La investigación se enmarca dentro del paradigma cuantitativo. La muestra estuvo conformada por el total de trabajadores. Los principales resultados que se obtuvieron fueron que existe una relación significativa entre la comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco con un 33.3% donde mencionan que siempre hay una buena comunicación por ende es bueno el desempeño laboral; existe relación entre el trabajo en equipo del clima organizacional en el desempeño laboral, con un 26.7% que mencionan que siempre se trabaja en equipo por lo tanto es bueno el desempeño laboral; existe una correlación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco con un 23.3% donde mencionan que a veces hay motivación y es bueno el desempeño laboral; finalmente se pudo establecer que existe relación significativa, el mismo que presenta un 26.7% de relación es decir, en este porcentaje el nivel de desempeño laboral son consecuencia del clima organizacional. Según la prueba estadística de Chi Cuadrado indica un valor del 2% mucho menor a un error de significancia del $0.05 = 5\%$ concluimos que ambas variables estudiadas son dependientes, existe una relación significativa. Esto significa que existe menos de un 5% de probabilidad de que la hipótesis nula sea cierta en nuestra población.

PALABRAS CLAVES: Clima organizacional, comunicación, trabajo en equipo, motivación, desempeño laboral, eficiencia y eficacia.

ABSTRACT

The present research entitled "Organizational climate and its influence on the work performance of the workers of Mibanco Agencia Puno, 2015" had as a general objective, to demonstrate the influence of the organizational climate on the work performance of the workers of Mibanco and as a general hypothesis that guided the work was, the organizational climate significantly influences the work performance of the Mibanco workers. The research is framed within the quantitative paradigm. The sample consisted of the total number of workers. The main results that were obtained were that there is a significant relationship between the communication in the work performance of the workers of Mibanco with 33.3% where they mention that there is always a good communication therefore it is good work performance; there is a relationship between teamwork in the organizational climate in job performance, with 26.7% mentioning that they always work as a team; therefore, job performance is good; there is a significant correlation between the motivation and the work performance of the workers of Mibanco with 23.3% where they mention that sometimes there is motivation and good job performance; finally, it could be established that there is a significant relationship, the same one that presents a 26.7% relationship, that is, in this percentage the level of work performance is a consequence of the organizational climate. According to the Chi square statistical test, it indicates a value of 2% much lower than an error of significance of $0.05 = 5\%$, we conclude that both variables studied are dependent, there is a significant relationship. This means that there is less than a 5% probability that the null hypothesis is true in our population.

KEYWORDS: Organizational climate, communication, teamwork, motivation, work performance, efficiency and effectiveness.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las instituciones financieras enfrentan cambios constantes del entorno a los cuales tienen que adaptarse para seguir. Así mismo con la globalización de los mercados y el desarrollo de la tecnología y las comunicaciones, las organizaciones tienen que identificar y desarrollar ventajas competitivas y brindar servicios y/o productos de alta calidad. Para ello, es necesario que las organizaciones se encuentren en óptimas condiciones desde el interior de las mismas, en donde exista satisfacción de los trabajadores que impacte en la productividad de la misma.

Hoy en día, aún existen instituciones que no le dan la suficiente importancia al tema de clima organizacional y desempeño laboral, y en realidad son aspectos fundamentales en el desarrollo estratégico de cualquier institución. El clima laboral puede convertirse en un vínculo o en un obstáculo para el buen desempeño de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que se forma de su cercanía o distanciamiento con los líderes, colaboradores y compañeros de trabajo, que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura entre otras. Mibanco está integrada por agencias a nivel zonal, regional y territorial cuya misión es “Transformar las vidas de nuestros cliente y colaboradores a través de la inclusión financiera, impulsando así el crecimiento del Perú”.

En lo que respecta al clima organizacional, es necesario es necesario referirnos al diagnóstico que realiza Brunet (2011), señala que la importancia se centra en la posibilidad de analizar y diagnosticar el clima debido a tres razones: Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes

negativas frente a la organización. Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones. Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir. De esta forma, el gerente puede ejercer un control sobre la determinación del clima, de manera tal que administre su organización lo más eficazmente posible. Un buen o mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización.

Para cumplir el direccionamiento de esta entidad financiera es que se realizó el trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco agencia Puno, 2015”, la investigación consta de cinco capítulos tales como.

Primer Capítulo: Encontraremos los planteamientos del problema, antecedentes y objetivos de la investigación que han sido de gran utilidad para realizar el trabajo de investigación.

Segundo Capítulo: Se destaca los fundamentos teóricos de la investigación, pretendiendo asumir una posición de análisis a partir de los antecedentes, bases teóricas y conceptos básicos referentes al estudio, permitiendo una precisión de definiciones y terminologías básicas para su comprensión, se presenta también la hipótesis de la investigación.

Tercer Capítulo: Se considera el método de investigación, donde se explica el tipo de investigación, diseño de la investigación, técnicas e instrumentos utilizados. Para la

comprobación de la hipótesis planteada se utilizó la prueba estadística de Pearson donde nos muestra el método estadístico.

Cuarto Capítulo: Se detalla la caracterización del área de investigación, el ámbito de estudio, ubicación geográfica, historia de la unión de Mibanco, misión, visión, principios culturales, colaboradores y principios éticos.

Quinto Capítulo: Se tiene el análisis de los resultados, mediante tablas con datos porcentuales, los mismos que se presentan en un número de cuatro, que evidencian la relación del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco, el instrumento de medición que fue aplicado a la población objetiva se realizó mediante una encuesta, el mismo que permitió validar la hipótesis. Seguidamente se da a conocer conclusiones a las que se arribó, por cuanto guardan coherencia y significancia con la investigación, llegando a comprobarse la hipótesis planteada en el informe de investigación, seguido de las recomendaciones a partir de las funciones de Trabajo social, para coadyuvar a la solución del problema. Y finalmente se encuentra la bibliografía y anexos utilizada para esta investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según describe Castro (2012), en los últimos años, en las organizaciones existe un interés creciente por prestar atención al factor humano, es decir a las personas que trabajan en ellas. A nivel mundial en las empresas de élite, el clima organizacional está considerado como un aspecto muy relevante para alcanzar altos niveles de eficacia y eficiencia organizacional, ya que influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores, éste se ve reflejado en los resultados organizados. Hoy en día es fundamental que las empresas se preocupen por conocer qué es lo que motiva a sus empleados a dar lo mejor de sí en sus actividades laborales, analizando el comportamiento organizacional; el comportamiento de los trabajadores trae como consecuencia que origine un ambiente que afectara tanto a los empleados como a los objetivos de la misma empresa.

Castro (2012), refiere que es importante considerar que gran parte de la vida laboral de una persona, se desarrolla en una empresa, y es de interés interrelacionar conceptos de calidad de vida o calidad de empleo con los factores inherentes al

ambiente y comportamiento organizacional. El ambiente laboral ejerce una gran influencia en la conducta y comportamiento de los miembros de la organización, es así que el clima organizacional determina la forma en que el trabajador percibe el trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeña.

Hoy en día el talento humano es más valioso dentro de una organización y no cabe duda de que muchos trabajadores se sienten insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional existente en un momento específico de su vida y esto ha generado una preocupación para muchos gerentes o directivos. De no existir un eficiente comportamiento organizacional, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo.

Respecto a la productividad en la empresa, un “recurso humano con baja capacitación o motivación no será capaz de resolver problemas, tampoco se interesa por el mejoramiento personal y profesional” (Castro, 2012, p. 18).

En la institución financiera no hay el área de bienestar social en la agencia principal de la ciudad de Puno, habiendo cuatro agencias, cada agencia cuenta con un personal de 30 trabajadores, siendo 5 personas del área de operaciones y 25 personas del área de negocios, por lo tanto no hay seguimiento a cada colaborador, donde el trabajador social vea los aspectos familiares, laborales y sociales, de tal manera el trabajador sienta respaldo y apoyo de parte de la institución; ya que la institución para renovar los contratos semestralmente, exigen el cumplimiento de metas, ello referido a captar clientes nuevos, recurrentes e inactivos, seguimiento de mora a clientes con pagos retrasados, en caso que los trabajadores tengan una cartera de clientes con alto porcentaje de mora, se les observa bajo llamada de atención, memorándum y finalmente

no se les renueva su contrato, generando presión por lo que no sienten cierta motivación para ascender o hacer línea de carrera.

Es decir, es la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar, y generar trabajo en menos tiempo y con mejor calidad. Así tenemos a Vicente (2000), quien afirma que el desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

En las diversas instituciones que brindan servicios, como la institución financiera Mibanco, existe personal laborando en diversas áreas, quienes realizan atenciones con cierta deficiencia y problemas, los cuales dificultan el desempeño eficiente, en tal sentido la entidad en general sufre de carencias y no pueden lograr las metas y objetivos planteados. En Mibanco agencia Puno, se conoce que no existe de manera eficaz una interrelación entre trabajadores e institución. El deterioro del clima organizacional hace que los trabajadores pierdan ese entusiasmo por su trabajo, lo que se refleja en el desempeño laboral, el personal de Mibanco demuestra lentitud en sus quehaceres, indiferencia, fallas en el trabajo en equipo, comunicación y en consecuencia se nota bajas en la productividad, razón por la que se planteó realizar el trabajo de investigación en el cual se demuestra el estado actual del clima organizacional en las instalaciones de la agencia Mibanco.

La presente investigación pretende identificar aquellos indicadores del clima organización que están influyendo en el desempeño laboral, para posteriormente recomendar acciones que permitan a la institución lograr niveles de eficiencia y eficacia en beneficio de sus colaboradores

Pregunta general:

¿Cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia Puno, 2015?

Preguntas específicas:

¿Cómo influye la comunicación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia Puno, 2015?

¿Cómo influye el trabajo en equipo del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia Puno, 2015?

¿De qué manera influye la motivación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia Puno, 2015?

1.2. ANTECEDENTES DE A INVESTIGACIÓN

Para la realización de la presente investigación se ha revisado una serie de trabajos, considerando la temática, entre ellos se pueden mencionar

1.2.1. A nivel local

Según Castillo (2015), en su investigación titulada influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes Comunicaciones Vivienda y Construcción Puno 2015,

tiene como objetivo fundamental de determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores. Para lograr tal objetivo, se utilizó la metodología cuantitativa de tipo explicativo, cuyo diseño de investigación tuvo un enfoque correlacional, ya que se evaluó el grado de relación entre dos variables. La técnica utilizada fue la encuesta por cuestionario el cual consta de 33 preguntas, utilizando como prueba de hipótesis Chi cuadrado de Pearson. Finalmente, los resultados fueron que en un 56% existe una influencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes Comunicaciones Vivienda y Construcción de Puno lo que demuestra que la motivación es fundamental para el buen desempeño de los trabajadores.

Guevara (2015), desarrolló la investigación: El clima organizacional de los trabajadores administrativos del Ministerio Público distrito fiscal Puno y su incidencia en el desempeño laboral periodo 2013 – 2014. Llegando a la siguiente conclusión: Se ha probado que existe relación directa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, con un coeficiente de Pearson de 44.97%, lo cual significa que hay una probabilidad interna de independencia de datos observados y esperados, por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

Zevallos (2013), en su tesis denominado “La influencia del clima organizacional en el grado de satisfacción de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional de Puno – Periodo 2013”, concluye que: El clima organizacional influye directamente en el grado de satisfacción de los trabajadores porque las condiciones de trabajo no son las adecuadas, no existe reconocimiento

por parte de los jefes en la labor realizada, no se han realizado promociones laborales durante los últimos años. El clima es deficiente porque los jefes no valoran al trabajador, no existe condiciones adecuadas para el trabajo creativo, los trabajadores no están de acuerdo con el estilo de administración de los jefes.

Pacomia (2014), en su trabajo de investigación denominado clima institucional y desempeño laboral de los docentes de la carrera académica profesional de administración y marketing de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez sub sede Puno – 2012, llegó a la conclusión que si existe una correlación positiva y alta entre clima institucional y desempeño laboral entre los docentes, según lo muestra el coeficiente de correlación de Pearson cuyo valor es 0.73 y el coeficiente de determinación cuyo valor es de 0.53; con su respectiva prueba de hipótesis, siendo el valor de $x=9,92$. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, y de esta manera se comprueba la hipótesis general, por lo que recomienda que las autoridades deben establecer un ambiente que permita la participación de los docentes para consolidar la calidad; esto a través de la integración de prácticas que involucren desempeño, reconocimiento, capacitación y desarrollo profesional; los mismos constituyen procesos de cambios estratégicos que puede ayudar a la generación de un clima más adecuado, así como, a contribuir directamente al incremento de productividad del desempeño docente.

1.2.2. A nivel nacional

Machuca (2016), en su investigación sobre “influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal docente de la Institución Educativa Pública Rafael Olascoaga de Cajamarca 2016.” tuvo como objetivo

general determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes. El estudio corresponde al diseño de investigación no experimental. Para la medición de las variables se utilizó la técnica de la encuesta, teniendo como instrumentos el cuestionario; debidamente validados, al obtener a través del Alpha de Cronbach una fiabilidad de 0,902 para la variable clima organizacional y de 0,871 para la variable desempeño laboral. Para comprobar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, se aplicó la prueba de Chi cuadrado donde se aprecia que el P valor (Sig.=0.00) es menor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$). Por lo tanto, hay suficiente evidencia para concluir que existe influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes de la I.E. Rafael Olascoaga.

Bedoya (2003), realizó la investigación: La nueva gestión de personas y el desempeño laboral por competencias, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. La investigación llegó a la siguiente conclusión: Los procesos de gestión de evaluaciones de desempeño están sufriendo grandes modificaciones a fin de adecuarse a las nuevas exigencias de los escenarios modernos, el estudio de la función de los recursos humanos y del proceso de gestión de la evaluación de desempeño, así como de su adecuación a los nuevos tiempos, constituye un gran desafío que las empresas deberán afrontar decididamente en los escenarios de los mercados globalizados, si desean ser competitivos y permanecer en ellos.

Sulca (2015), realizó la investigación: La nueva gestión del potencial humano y su evaluación del desempeño en las instituciones financieras de Huamanga, en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho. La investigación llegó a la siguiente conclusión: Se ha demostrado con

evidencias significativas estadísticamente que los desempeños laborales en las instituciones financieras de Huamanga definitivamente son influidos por acciones de motivación y los diferentes programas de incentivos; por ejemplo los reconocimientos individuales, la imparcialidad y transparencia en los ascensos y las promociones de los empleados y fundamentalmente los incentivos por productividad, demostrándose de esta manera la validez de la hipótesis principal.

Según Machaca (2015), en su investigación realizada sobre “clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015, tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el Clima organizacional y desempeño laboral. Asimismo, la significatividad es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05 . Por ende, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha. Las conclusiones a las que se llegó mediante este estudio, muestran que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha logran algunas veces realizar un regular desempeño. Con respecto al objetivo general se afirma que existe una relación significativa entre el Clima organizacional y el desempeño laboral.

1.2.3. A nivel internacional

Díaz (2016), en su trabajo de investigación titulado “El clima organizacional y su efecto en el desempeño laboral de los trabajadores de Banco de Crédito Sede Bolivia, 2016. Tuvo como uno de sus objetivos específicos identificar la

influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores; así mismo se planteó como hipótesis que existe una correlación directa entre el clima organizacional y su apreciación sobre el desempeño laboral. La investigación fue de tipo descriptivo, el diseño correlacional simple, tuvo una muestra de 45 trabajadores de 3 agencias. Dentro de los principales resultados podemos señalar: que el clima organizacional en la institución es bueno en un 53% tomando en cuenta las relaciones personales, pro actividad y la retribución económica como reconocimiento del trabajo realizado por cada uno de los colaboradores. El clima organizacional juega un papel importante para el logro de una mayor eficiencia y eficacia en la institución y el nivel de desempeño laboral, pues este determina la forma que un colaborador percibe su ambiente laboral su rendimiento, productividad, satisfacción laboral en todo momento.

Arizmendi (2015), realizó la investigación: La relación del Clima Organizacional en la Motivación de logro de trabajadores Mexicanos, en la Universidad Nacional Autónoma de México. La investigación llegó a la siguiente conclusión: Se identificó la existencia de una relación significativa entre el factor maestría de motivación de logro y los factores de clima organizacional; satisfacción de los trabajadores, relaciones sociales entre los miembros de la organización, unión y apoyo entre los compañeros de trabajo, consideración de los directivos, beneficios y recompensas, motivación y esfuerzo y liderazgo de directivos. Concluyendo así que, en un mejor clima organizacional, hay una mayor preferencia por desempeñar tareas difíciles, buscando la perfección en el trabajo.

Galindo (2011), realizó la investigación: Propuesta para determinar la reacción entre el clima organizacional y el desempeño laboral, en la Universidad Nacional Autónoma de México. La investigación llegó a la siguiente conclusión: El clima organizacional es uno de los mejores indicadores, para poder determinar el funcionamiento de una organización, a nivel individual, grupal u organizacional, además ayuda a determinar los factores que intervienen en dicha corporación, permitiendo identificar con precisión las diferentes problemáticas en el funcionamiento global de la organización pudiendo determinar el nivel de intervención, y las áreas susceptibles de mejora y cambio.

Uría (2011), realizó una investigación titulada “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Carlos Andrade Carrasco e hijos Ambato - Ecuador”, se planteó como objetivo: determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Carlos Andrade Carrasco e hijos Ambato - Ecuador, teniendo como hipótesis: el mejoramiento del clima organizacional incrementa el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Carlos Andrade Carrasco e hijos Ambato - Ecuador. Entre las principales conclusiones: existe inconformidad por parte de los trabajadores para incitarlos a mejorar su desempeño laboral tomando en cuenta que recibirán el reconocimiento necesario luego de haber obtenido buenos resultados y aplicar el estilo de liderazgo democrático para fomentar la mayor participación de los trabajadores y a su vez afianzar las relaciones interpersonales entre directivos y trabajadores.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general:

Analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia Puno, 2015.

1.3.2. Objetivos específicos:

- Establecer la influencia de la comunicación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia Puno, 2015.
- Precisar la influencia del trabajo en equipo del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia Puno, 2015.
- Señalar la influencia de la motivación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia Puno, 2015.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Empresa financiera privada

Según Thompson (2011), es una entidad u organización destinada a la prestación de servicios financieros, los cuales son brindados a las personas naturales e instituciones con el propósito de obtener ganancias lucrativas. Así mismo, a través de ellas podemos adquirir préstamos y también ahorrar nuestro capital con el único fin del incremento del mismo. En las empresas financieras se conjugan recursos financieros los que se desarrollan dentro de una actividad de servicios y que en base a riesgos tratan de obtener beneficios. Las empresas financieras llamadas también sociedades financieras o instituciones financieras se dedican exclusivamente a efectuar transacciones financieras en el mercado, consistentemente en adquirir activos financieros o emitir pasivos.

Para Judge (2009), una empresa privada es una empresa comercial que es propiedad de inversores privados, no gubernamentales, accionistas o propietarios

(generalmente en conjunto, pero puede ser propiedad de una sola persona), y está en contraste con las instituciones estatales, como empresas públicas y organismos gubernamentales. Las empresas privadas constituyen el sector privado de la economía. Un sistema económico que: contiene un gran sector privado donde las empresas de gestión privada, son la columna vertebral de la economía, y el superávit comercial es controlada por los propietarios, que se conoce como el capitalismo. Esto contrasta con el socialismo, donde la industria es de propiedad del Estado o por toda la comunidad en común. El acto de toma de activos en el sector privado se conoce como privatización. El objetivo de la empresa privada se diferencia de otras instituciones, la principal diferencia es la empresa privada existe solamente para generar ganancias para los propietarios o accionistas. Para entrar a esa empresa hace falta ser socio o trabajador. Sus dueños pueden ser personas jurídicas y también personas físicas.

Ibarra (2009), la empresa privada es sin lugar a dudas un pilar fundamental en la economía de los países en vía de desarrollo, estas organizaciones inciden en el modelo económico que adoptan los Estados, sin embargo, estos países pagan el precio de perder el control y la posesión de empresas claves (servicios públicos, energéticas) que en manos de agentes privados terminan afectando a la población general de dicho país. Las empresas aportan a los Gobiernos ingresos por medio del pago de impuestos (los cuales ayudan en los ingresos de un país, a gran escala), estos impuestos se calculan sobre la base del beneficio que obtiene cualquier empresa por producir y comercializar sus productos, en el caso de empresas del sector extractivo que explotan recursos naturales del país, se debe adicionar el pago de regalías, con los recursos que se obtienen de estas

contribuciones se logran desarrollar actividades que impactan positivamente a la población y mejorar la infraestructura de dicho país para atraer de manera más eficaz la inversión extranjera.

2.2. CLIMA ORGANIZACIONAL

2.2.1. Definiciones de clima organizacional

Según Chiavenato (2011), el clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización, factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes. El clima organizacional puede presentar diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de una organización. El clima organizacional es calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento. Afirma que el concepto de clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta.

Baguer (2011), define al clima organizacional como el ambiente humano en el cual se desarrollan actividades; cuando existe un buen clima organizacional las personas trabajan en un entorno favorable en donde pueden poner en práctica sus conocimientos y habilidades. El clima organizacional es el conjunto de características permanentes que describen a una organización, las distinguen a unas con otras e influyen en el comportamiento de las personas que la forman.

Alles (2008), quien afirma que el comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y cómo repercute esa conducta en el desempeño de ésta.

Robbins (2009), refiere que entre las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores, unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección, tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc., otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización: sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.; otros son las consecuencias del comportamiento en el trabajo: sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros.

“El estudio del clima en las organizaciones, tal como se considera en la actualidad, surge desde la perspectiva del enfoque sistémico, por entender que las personas que constituyen la organización están influidas tanto por las características de la organización y como por sus propias características personales, que les influyen en las percepciones que tienen acerca del entorno laboral. Este enfoque permite considerar las organizaciones como contextos ambientales y culturales desde una perspectiva global y dinámica en la que todos los componentes están en interacción, de modo que los comportamientos individuales y de grupo están influidos y a su vez, influyen en los diferentes niveles de la organización”. (Rodríguez, 2004, p. 254)

El conocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales,

permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. Brunet (2011), menciona tres medidas del clima organizacional: Medida múltiple de los atributos organizacionales; considera el clima como un conjunto de características que describen una organización y la distinguen de otra, son relativamente estables en el tiempo e influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización.

2.2.2. Importancia del clima organizacional:

Brunet (2011), menciona que la importancia se centra en la posibilidad de analizar y diagnosticar el clima debido a tres razones: Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización. Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones. Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir. De esta forma, el gerente puede ejercer un control sobre la determinación del clima, de manera tal que administre su organización lo más eficazmente posible. Un buen o mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización.

“Entre las consecuencias positivas, nombraremos las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, creatividad y pro actividad. Respecto de las consecuencias negativas, entre otras, señalamos las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca

creatividad e innovación, baja productividad, indisciplina, falta de responsabilidad; reactividad, auto conflicto, huelgas, sabotajes, parasitismo, conformismo, frustraciones, entre otros”. (Pintado, 2011 p.313)

2.2.3. Teoría del clima organizacional

Brunet (2011), señala que la teoría del clima organizacional, o de los sistemas de organización, de Rensis Likert, permite visualizar en términos de causa /efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de variables que conforman el clima que se observa. En la teoría de sistemas Likert, plantea que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte por sus informaciones, percepciones, esperanzas, capacidades y valores. Dice también que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es la forma como ve las cosas y no la realidad objetiva. Si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va a adoptar.

Así mismo Brunet (2011), menciona que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización: Variables causales: Son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona, así como los resultados que obtiene. Son variables independientes de causa y efecto en otras palabras, si éstas se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables. Variables intermedias: Estas variables reflejan el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los

objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, etc. Las variables intermedias son, de hecho, las constituyentes de los procesos organizacionales de una empresa. Variables finales: son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de los dos precedentes, estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización; son por ejemplo, la satisfacción, la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y pérdidas. Estas variables constituyen la eficacia organizacional de una empresa.

2.2.4. Dimensiones del clima organizacional

Para Chiavenato (2011), las dimensiones del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional; este repercute en las motivaciones de los miembros de la organización y su correspondiente comportamiento, el cual tiene una variedad de consecuencias para la organización como la productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Varios autores refieren que en el clima organizacional hay varias dimensiones a ser consideradas, se desarrolla 5 dimensiones:

- a) **Comunicación:** Según Fernández (2013), sostiene que la comunicación no solo es una transferencia de significados entre un grupo de personas, comprende además la transferencia y comprensión de significados en el proceso de la comunicación, intervienen dos sujetos y transmisor y el receptor, mientras que el mensaje se codifica y transmite por un medio canal al receptor, que al traducirlo decodifica la información.

Griffin y Moorhead (2010), argumentan la comunicación en las organizaciones implica compartir información entre los individuos, para cumplir metas organizacionales, da a los empleados una idea del lugar que ocupan, la comunicación permite que el trabajador se informe sobre cuáles son los deberes de su puesto y cuáles no, el empleado debe recibir información sobre los resultados de sus esfuerzos como en la evaluación del desempeño.

“Por lo tanto la comunicación es un elemento importante para poder conectar al individuo a la organización, ya que nadie puede tomar decisiones sin tener información, además es un proceso permanente de transmisión y recepción de valores, actitudes, acciones e ideas, que nos ayuda a crecer y desarrollarnos como personas con una firme convicción de superar adversidades” (Palacio, 2007 p. 145). El mismo autor refiere que existe dos tipos de comunicación, la denominada asertiva, la que utilizan las personas con autoestima y seguridad, que buscan en la comunicación plantear cuestiones que sean satisfactorias para todos, sin recurrir a manipulaciones en donde la comunicación se convierte en una negociación. Y la comunicación agresiva, la que busca conseguir sus objetivos, sin preocuparse de la satisfacción del otro, en muchos casos utiliza estrategias como sentimiento de culpabilidad e intimidación, se caracteriza por defender a cualquier precio sus derechos, incluso lleva a la falta de respeto hacia los demás.

b) Trabajo en equipo: Según Gutiérrez (2010), explica que el trabajo en equipo es como un grupo de personas que colaboran e interactúan para lograr objetivos en común, fundamentado en la unidad de un propósito por medio de aportaciones de conocimientos, habilidades y acciones de sus integrantes. En toda organización siempre hay trabajo en equipo, ya que el éxito depende en gran parte de la unión de sus miembros siendo parte fundamental la comunicación y el compromiso de los integrantes de la organización.

Se entiende como las diversas formas de colaboración entre un grupo de personas que, con una misión u objetivo común, trabajan coordinadamente bajo la dirección de un líder para la consecución de los intereses colectivos. Básicamente, toda organización está compuesta por un grupo de personas, que deben trabajar en pro de un objetivo final previamente planificado. Aquí, surge la clave para el éxito y ello es sin duda, el trabajo en equipo.

Landy y Conte (2005), determinan que es el conjunto de dos o más individuos que se relacionan, son interdependientes y que se reúnen para conseguir objetivos específicos, en donde los equipos de trabajo existentes deben de pasar por una evolución o una secuencia básica llamada modelos, varios de estos modelos de equipos deben realizar tareas específicas en un tiempo determinado, pero muchos otros siguen un esquema diferente de acuerdo a seguridad, estatus, autoestima, afiliación, poder y consecución de metas.

Robbins y Coulter (2007), indican, que se trata de un grupo donde sus miembros trabajan intensamente en un objetivo común y específico, donde dan uso a su sinergia positiva, responsabilidad mutua e individual, y destrezas complementarias.

Para Chavienato (2011), la percepción del trabajo en equipo en una organización administrativa es cuando el personal realiza un trabajo coordinado a fin de lograr los objetivos propuestos de la entidad. Se necesita actuar y compartir el mismo entusiasmo para alcanzar la meta del equipo.

Dentro de sus ventajas podemos citar:

- Al tratarse de personas diferentes, cada una entrega un aporte en particular al equipo. Habrá quienes tengan más habilidades manuales, mientras otras le darán un mayor uso a su intelecto. Habrá líderes y otros seguidores. En definitiva, la diversidad hará el enriquecimiento mutuo.
- Tratándose de seres con capacidad de raciocinio, es lógico encontrar a individuos que discrepen por las diferencias de sus ideas, pero que resulta beneficioso porque se considera obtener mayor creatividad en la solución de problemas.
- Se logra la integración de metas específicas en una meta común.
- Prevalece la tolerancia y el respeto por los demás.
- Al sentirse parte real de un equipo, son tomados en cuenta y se motivan para trabajar con un mayor rendimiento.
- Promueve la disminución de la rotación de personal al desempeñarse en un lugar que les resulta grato.

c) **Cooperación:** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que reciben de su organización.

“Es el sentimiento de los miembros de la empresa ante 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.” (Chiavenato, 2011 p. 19)

Para Bastidas (2003) “La cooperación consiste en el trabajo en común por parte de un grupo de personas o entidades mayores hacia un objetivo compartido, generalmente usando métodos también comunes, en lugar de trabajar de forma separada en competición. La cooperación es la antítesis de la competición; sin embargo, la necesidad o deseo de competir con otros es un impulso muy común, que motiva en muchas ocasiones a los individuos a organizarse en un grupo y cooperar entre ellos para formar un conjunto más fuerte y competitivo. Está demostrado que la cooperación incrementa la calidad y la aceptación de las decisiones, especialmente la satisfacción en el trabajo, y que promueve el bienestar de los empleados.” p. 6

Por ello, la falta de cooperación es signo que aún falta mejorar el grado de identificación del personal con la empresa y sus propósitos, el grado de integración de los equipos de trabajo y del conjunto de la organización (Valenzuela, 2006). De ahí que el personal debe percibir la cooperación

como el sentimiento de los miembros de la organización de la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo tanto en forma vertical como horizontal.

- d) Cohesión:** “Grado en que los empleados se ayudan entre sí y se muestran amables con los compañeros. Esto se considera importante en cualquier organización, porque cuando el individuo siente cohesión grupal, el trabajo que requiere mayor esfuerzo lo percibe menos pesado; por ello es considerado como, el sentimiento de los miembros de la organización acerca de la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Se pone énfasis en el apoyo mutuo, tanto en forma vertical como horizontal. Las actividades incrementan el número de personas a quienes se les permite involucrarse en la resolución de problemas, el establecimiento de metas, y la generación de nuevas ideas. Se ha demostrado que la participación aumenta la calidad y la aceptación de las decisiones, la satisfacción en el trabajo, y promueve el bienestar de los empleados.” (Bastida, 2003, p. 6)

Cuando no hay cohesión en el grupo, existen dificultades en el trabajo y desempeño, discusiones tensas, que va conduciendo a los trabajadores a mantener una actitud negativa hacia su trabajo, inclusive hacia la institución. (Sánchez, 2010). El personal debe percibir la cohesión como la necesidad de ayudarse entre sí, que les permita involucrarse en la resolución de problemas, el cumplimiento de metas y la generación de nuevas ideas.

e) **Motivación laboral:** Según Sánchez (2005), sostiene que la motivación consiste en el acto de animar a los trabajadores, con el fin de que tengan un mejor desempeño en el cumplimiento de los objetivos. A través de la motivación se consigue, una mayor productividad, mayor eficiencia, creatividad, responsabilidad y un mayor compromiso por parte de los trabajadores.

Santos (2009), refiere que debe considerarse que la motivación no es un acto, un momento o una acción, es más bien, un conjunto coordinado de acciones, es un proceso, reflejo de la personalidad del individuo.

Sin motivación no puede haber satisfacción. Las motivaciones difieren de un individuo a otro, evolucionan y pueden cambiar con el transcurso de los años y de las épocas. La satisfacción en el trabajo pasa evidentemente por la satisfacción con el salario, pero eso no es todo: La motivación de las personas tiene una dinámica compleja. Las condiciones de trabajo, el entorno, el trato que recibe de los superiores, el respeto y reconocimiento de los directivos por el trabajo de cada uno, la calidad de vida en el trabajo y el ambiente son factores de la satisfacción importantes y por lo tanto motivadores para que una persona dé lo mejor de sí misma. (López, 2010)

2.3. DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA PRIVADA

El desempeño laboral, es entendido como la relación entre el trabajo realizado y los resultados obtenidos por el mismo en beneficio de la organización, no depende

únicamente de quien realiza las labores y las funciones que corresponden a un determinado trabajo, sino que además está condicionado a factores externos a su persona y que corresponden al clima o ambiente dentro del cual se desenvuelve y a la estructura formal en la cual están definidas tales funciones.

Chiavenato (2011), refiere que la administración del desempeño, es el valor medible que la fuerza de trabajo aporta a la organización en términos de habilidades y competencias colectivas y motivación de las personas y que se maximiza cuando las personas aplican al máximo sus habilidades y competencias en las actividades de la organización y cuando esta adquiere una configuración estructural que refuerza e incrementa el desempeño humano y lo dirige hacia sus objetivos estratégicos.

El desempeño laboral en empresas privadas como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización”, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. (Mora, 2007 p.83)

“El desempeño laboral es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. (Chiavenato, 2011 p. 75)

Según Reyes (2006), existen cualidades que influyen en el desempeño laboral del empleado dentro de la empresa. Estas cualidades son conocidas técnicamente con el nombre de características, pueden dividirse en dos grupos:

- **Objetivas:** Las que admiten unas cuantificaciones directas, comprobables por medio de los registros o estadísticas llevadas en la empresa como lo son: Puntualidad, asistencia y cantidad de trabajo realizado.
- **Subjetivas:** No admiten cuantificación directa y precisa, sino indirectamente pueden medirse como: sentido de responsabilidad, honradez, lealtad, cooperativismo, iniciativa, confiabilidad, etc.

Según Robbins y Reyes (2003) se toma en cuenta características como: La disponibilidad para el trabajo, cooperativismo, responsabilidad, iniciativa, calidad y cantidad.

2.3.1. Eficiencia y eficacia laboral

Gómes (2003), señala que, dentro del ambiente de trabajo, el nivel de desempeño de las personas se evalúa en puntos diversos ya que la evaluación no trata sólo de controlar, sino que busca ayudar a las personas a dar lo mejor de sí, utilizando factores cuantitativos y cualitativos sobre el grado de eficiencia y eficacia en la ejecución de las actividades. En definitiva, la eficiencia, la eficacia de cualquier función puede medirse mediante alguna combinación de cantidad, calidad, costo, tiempo, y la actuación de las personas debe medirse a los niveles grupal e individual, de manera que se impone, de la misma forma que la gestión operativa garantiza la consecución de la gestión estratégica, que la gestión del desarrollo de recursos humanos garantice el desempeño de la organización.

a) Eficacia laboral

Robins y Coulter (2005), en su libro *Administración*, señalan que eficacia es hacer lo que es apropiado, es decir, las actividades de trabajo que ayudan a la organización a alcanzar sus metas.

Por su parte, Chiavenato (2011), en su libro de *Administración de recursos humanos*, nos dice que eficacia es una medida normativa del logro de los resultados. Puede medirse en función de los objetivos logrados. Se refiere a la capacidad de una organización de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de bienes y servicios.

Eficacia es el grado en que algo (procedimiento o servicio) puede lograr el mejor resultado posible. La falta de eficacia no puede ser reemplazada con mayor eficiencia porque no hay nada más inútil que hacer muy bien, algo que no tiene valor. Según (Mejía, 2003), se verifica dentro del ambiente de trabajo, el nivel de desempeño de las personas se evalúa, en puntos diversos ya que la evaluación no trata solo de controlar a nadie, solo sea ayudar a las personas a dar lo mejor de sí, utilizando factores cuantitativos y cualitativos sobre el grado de eficiencia y eficacia en la ejecución de las actividades.

b) Eficiencia laboral

Robins y Coulter (2005), señalan que la eficiencia es una parte vital de la administración y relaciona los insumos y productos: Si se obtiene más producto con una cantidad dada de insumos, habrá incrementado la eficiencia y si logra obtener el mismo producto con menos insumos, habrá incrementado también la eficiencia.

Chiavenato (2010), señala que la eficiencia es una medida normativa de la utilización de recursos. Puede medirse por la cantidad de recursos utilizados en la elaboración de un producto. La eficiencia aumenta a medida que decrecen los costos y los recursos utilizados. Es una relación técnica entre entradas y salidas. La eficiencia busca utilizar los medios, métodos y procedimientos más adecuados y debidamente empleados y organizados para asegurar un óptimo empleo de los recursos disponibles. Ejemplifica algunas diferencias entre eficacia y eficiencia, a continuación, se detalla algunas de ellas.

2.3.2. Competencias laborales

Dalziel, Fernández (2005) mencionan que existen varias definiciones; sin embargo una de las más completas señala que una competencia es el conjunto de destrezas, habilidades, conocimientos y características conductuales que, correctamente combinados frente a una situación de trabajo, predicen un desempeño superior. Es aquello que distingue el rendimiento excepcional de lo normal y que se observa directamente a través de las conductas de cada empleado, en la ejecución diaria de su cargo. Por lo tanto, se hace necesario conocer y comprender el concepto y el enfoque de competencias, pues entre muchas otras cosas, permite revalorizar el aporte humano a la competitividad organizacional.

Según Alles (2011), competencia hace referencia a las características de personalidad, devenidas en comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Cada puesto de trabajo puede tener diferentes características en empresas y/o mercados diferentes. Las competencias laborales

se refieren a la capacidad de un individuo para desenvolverse en muchos ámbitos de la vida personalidad, intelectual, social, y laboral: Vale la pena resaltar que al hablar de competencias nos hallamos frente a un fenómeno tanto individual como social y cultural, pues la sociedad la que da sentido y legitima cuales son las competencias esperadas y de mayor reconocimiento.

Marín (2002), la competencia laboral es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la empresa o sector productivo. Las competencias abarcan los conocimientos (saber), actitudes (saber ser) y habilidades (saber hacer) de un individuo. Así, una persona es competente cuando: Sabe movilizar recursos personales (conocimientos, habilidades, actitudes) y del entorno (tecnología, organización, otros) para responder a situaciones complejas. Y realiza actividades según criterios de éxito explícitos y logrando los resultados esperados. Para un desempeño laboral competente, la persona recurre a una combinación de los siguientes tipos de competencias, aplicados a problemas y situaciones concretas de su trabajo:

- a) **Competencias básicas:** Son aquellas que se desarrollan principalmente en la educación inicial y que comprenden aquellos conocimientos y habilidades que permiten progresar en el ciclo educativo e integrarse a la sociedad. Tradicionalmente se incluyen entre las competencias básicas las habilidades en las áreas de lenguaje y comunicación, aplicación numérica, solución de problemas, interacción con otros y manejo creciente de tecnologías de información.

- b) Competencias conductuales:** Son aquellas habilidades y conductas que explican desempeños superiores o destacados en el mundo del trabajo y que generalmente se verbalizan en términos de atributo como es el caso de la orientación al logro, la pro actividad, la rigurosidad, la flexibilidad, la innovación, etc.
- c) Competencias funcionales:** Denominadas frecuentemente competencias técnicas, son aquellas requeridas para desempeñar las actividades que componen una función laboral, según los estándares y la calidad establecidos por la empresa y/o por el sector productivo correspondiente.

Las competencias básicas, conductuales y funcionales se desarrollan tanto a través de actividades de aprendizaje formales (educación o formación convencionales) como por medio de diversas modalidades de aprendizaje no formal o informal (aprendizaje espontáneo que ocurre en distintos entornos: laborales, sociales, familiares, etc.).

2.4. MARCO CONCEPTUAL

2.4.1. Clima organizacional en empresas:

Para Robbins (2002) “Define el clima organizacional de empresas como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada

con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea." p.76

2.4.2. Comunicación:

“Por lo tanto la comunicación es un elemento importante para poder conectar al individuo a la organización, ya que nadie puede tomar decisiones sin tener información, además es un proceso permanente de transmisión y recepción de valores, actitudes, acciones e ideas, que nos ayuda a crecer y desarrollarnos como personas con una firme convicción de superar adversidades” (Palacio, 2007 p. 145).

El mismo autor refiere que existe dos tipos de comunicación, la denominada asertiva, la que utilizan las personas con autoestima y seguridad, que buscan en la comunicación plantear cuestiones que sean satisfactorias para todos, sin recurrir a manipulaciones. El objetivo fundamental de la persona asertiva ser capaz de expresarse de forma adecuada y sin agredir en muchas ocasiones la comunicación se convierte en una negociación. Y la comunicación agresiva, la que busca conseguir sus objetivos, sin preocuparse de la satisfacción del otro, en muchos casos utiliza estrategias como sentimiento de culpabilidad e intimidación, se caracteriza por defender a cualquier precio sus derechos, incluso lleva a la falta de respeto hacia los demás.

2.4.3. Trabajo en equipo:

Según Gutiérrez (2010), explica que el trabajo en equipo es como un grupo de personas que colaboran e interactúan para lograr objetivos en común, fundamentado en la unidad de un propósito por medio de aportaciones de conocimientos, habilidades y acciones de sus integrantes. En toda organización siempre hay trabajo en equipo, ya que el éxito depende en gran parte de la unión de sus miembros siendo parte fundamental la comunicación y el compromiso de los integrantes de la organización,

Se entiende como las diversas formas de colaboración entre un grupo de personas que, con una misión u objetivo común, trabajan coordinadamente bajo la dirección de un líder para la consecución de los intereses colectivos. Básicamente, toda organización está compuesta por un grupo de personas, que deben trabajar en pro de un objetivo final previamente planificado. Aquí, surge la clave para el éxito y ello es sin duda, el trabajo en equipo.

2.4.4. Motivación:

Según Sánchez (2005), sostiene que la motivación consiste en el acto de animar a los trabajadores, con el fin de que tengan un mejor desempeño en el cumplimiento de los objetivos. A través de la motivación se consigue, una mayor productividad, mayor eficiencia, creatividad, responsabilidad y un mayor compromiso por parte de los trabajadores.

2.5. DESEMPEÑO LABORAL:

Chiavenato (2010), refiere que la administración del desempeño, es el valor medurable que la fuerza de trabajo aporta a la organización en términos de habilidades y competencias colectivas y motivación de las personas y que se maximiza cuando las personas aplican al máximo sus habilidades y competencias en las actividades de la organización y cuando esta adquiere una configuración estructural que refuerza e incrementa el desempeño humano y lo dirige hacia sus objetivos estratégicos.

2.5.1. Eficacia laboral:

Por su parte, Chiavenato (2011), en su libro de Administración de recursos humanos, nos dice que eficacia es una medida normativa del logro de los resultados. Puede medirse en función de los objetivos logrados. Se refiere a la capacidad de una organización de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de bienes y servicios.

2.5.2. Eficiencia laboral:

Chiavenato (2010), señala que la eficiencia es una medida normativa de la utilización de recursos. Puede medirse por la cantidad de recursos utilizados en la elaboración de un producto. La eficiencia aumenta a medida que decrecen los costos y los recursos utilizados. Es una relación técnica entre entradas y salidas. La eficiencia busca utilizar los medios, métodos y procedimientos más adecuados y debidamente empleados y organizados para asegurar un óptimo empleo de los recursos disponibles.

2.5.3. Competencias laborales:

Fernández (2006), menciona que existe varias definiciones; sin embargo, una de las más completas señala que una competencia es el conjunto de destrezas, habilidades, conocimientos y características conductuales que, correctamente combinados frente a una situación de trabajo, predicen un desempeño superior. Es aquello que distingue el rendimiento excepcional de lo normal y que se observa directamente a través de las conductas de cada empleado, en la ejecución diaria de su cargo. Por lo tanto, se hace necesario conocer y comprender el concepto y el enfoque de competencias, pues entre muchas otras cosas, permite revalorizar el aporte humano a la competitividad organizacional.

2.6. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN:

2.6.1. Hipótesis General:

- El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia Puno.

2.6.2. Hipótesis Específicas

- La comunicación del clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia Puno.
- El trabajo en equipo del clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia Puno.
- La motivación del clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia Puno.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

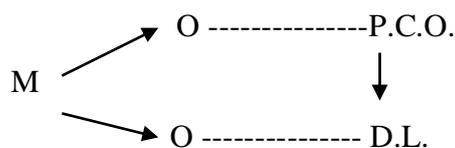
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación utilizado fue el no experimental, conocido también como diseño transeccional, o transversal, que se caracteriza por recolectar datos en un solo momento ya que observaremos los fenómenos tal cual se dan (Sampieri, 2010).

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se utilizó el diseño descriptivo correlacional, tiene como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas (Peña, 2012).

El diagrama será el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

O = Observaciones de las dos variables: Percepción del Clima organizacional (P.C.O.) y desempeño laboral (D.L.) y la relación que existe entre ambas variables.

Se investiga la población universo considerando las dos variables asociadas. Por un lado, la variable independiente relacionada con las dimensiones del clima organizacional y por otro lado la variable dependiente relacionada con las dimensiones de desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia Puno, los datos de las dos variables se relacionarán a través de un estadístico para determinar el grado y tipo de relación existente.

3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Según Hueso, Cascant (2012) la metodología es la estrategia de investigación que elegimos para responder a las preguntas de investigación, ya sean cualitativa, cuantitativa o mixta. La investigación corresponde a un enfoque cuantitativo. Hipotético porque se sustenta en la manipulación de variables a través de la formulación y demostración de la hipótesis. Deductivo, porque la investigación parte de una base teórica, antecedentes y referencias para su planteamiento. Así mismo tiene por característica que va de lo general a lo particular.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Morales (2012) sugiere que “cuando la población es muy pequeña y el error tolerado muy pequeño, prácticamente hay que tomar a toda o casi toda la población”. Debido a ello se determinó como tamaño de la muestra al 100% de la población:

Población: Trabajadores de la institución financiera Mibanco agencia Puno.

Total de trabajadores: 30

Se realizó la encuesta a los 30 trabajadores, por lo que el margen de error es de 0, y el nivel de confianza es de 100%.

3.5. TÉCNICAS UTILIZADAS:

Revisión bibliográfica: Esta técnica ayudo a profundizar conocimientos acerca del tema, explicar las razones que han conducido o motivado a la elección de un problema concreto, conocer el estado actual del tema (ideas, datos, evidencias), que aspectos quedan por estudiar así mismo consolidar una base teórica para analizar e interpretar los resultados a los cuales se arribó con la investigación.

Observación: Es una técnica que nos permitirá tener contacto directo con la realidad, lo cual ayudará a un mayor conocimiento de la realidad institucional.

3.6. LOS INSTRUMENTOS QUE SE APLICARON:

Cuestionario: Es una técnica que recoge información que supone un interrogatorio en el que las preguntas establecidas de antemano se plantean siempre en el mismo orden y se formulan con los mismos términos, dicha técnica ayudó a la recolección de información precisa, realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a los trabajadores con el fin de conocer estados de opinión de hecho.

Escala de Likert: Es una técnica que ayudó a medir aptitudes a predisposición, en este caso el contexto de los trabajadores terciarios de la institución financiera Mibanco. La escala de Likert consistió en un conjunto de ítems presentado en forma de afirmaciones o juicios. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los 5 puntos de escala. A cada punto se le asigna un valor numérico.

3.7. PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Se consideraron las dos variables

- **Clima organizacional,** los trabajadores valoraron a través de una escala de Likert el clima organizacional en la institución, con respecto al ambiente laboral en el que se encuentran, para lo cual se tomó en cuenta, los siguientes aspectos: comunicación, trabajo en equipo y motivación. La valoración empleada fue: (Anexo 1)

- 0=Nunca (N)
1=A veces (AV)
2= Siempre (S)

- **Desempeño laboral**, se consideró los siguientes aspectos: eficacia, eficiencia y competencias laborales. La valoración es la siguiente: (Anexo 2)

- 3= Excelente (EX)
2= Bueno (B)
1= Regular (R)
0= Deficiente (D)

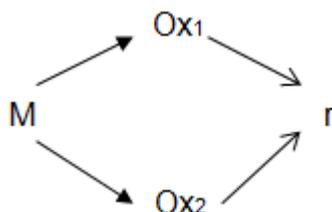
3.8. PLAN DE TRATAMIENTO DE DATOS:

Se tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

- Codificación de los instrumentos.
- Vaciado de los datos al programa SPSS (Programa estadístico para el análisis de datos en áreas sociales).
- Elaboración de cuadros unidimensionales y bidimensionales de información porcentual.
- Contrastación de la hipótesis con la prueba de correlación de Pearson.
- Análisis.

3.9. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para probar la hipótesis se empleó la prueba de Correlación de Pearson y el Análisis. El modelo empleado fue el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

O = Observaciones de las dos variables:

Ox₁ clima organizacional.

Ox₂ desempeño laboral.

r = Coeficiente de correlación.

TABLA N° 1
Valores de la prueba de correlación de Pearson

Valor	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

Coeficiente de correlación de Karl Pearson

Hipótesis de investigación:

El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Ag. Puno, 2015.

Hipótesis Estadísticas:

Hipótesis nula Ho: El clima organizacional no influye significativamente en la el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Ag. Puno, 2015.

Hipótesis alterna Ha: El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Ag. Puno, 2015.

Si elegimos un nivel de confianza del 95% y un nivel de error del 5% lo que significa de $\alpha = 0.05$ y los grados de libertad son 2 y 19. El valor de la tabla estadística es:

$$F = F_{(2,19;0.95)} = 1.96$$

Realizamos la comparación respectiva, con la tabla de análisis de varianza ANOVA.

TABLA N° 2
Análisis e varianza ANOVA

	Suma de cuadrados	Grados de Libertad	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	SST	k - 1	SST/(k - 1) = MST	MST/M	
Residual	SSE	n - k	SSE/(n - k) = MSE	SE	
Total	SS Total	n - 1			

Variables X₁: Clima organizacional

Variable X₂: Desempeño laboral

Siendo las formulas de la tabla ANOVA, las siguientes:

SS Total = Suma de cuadrados Total

$$SS\ total = \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}$$

Dónde:

$\sum X^2$ = suma de los valores X elevados al cuadrado

$(\sum X)^2$ = es el cuadrado de la suma de los valores X

n = número total de observaciones

SST = Suma de cuadrados de Tratamientos

$$SST = \sum \left(\frac{T_c^2}{n_c} \right) - \frac{(\sum X)^2}{n}$$

Donde:

T_c = es el total de la columna para cada tratamiento.

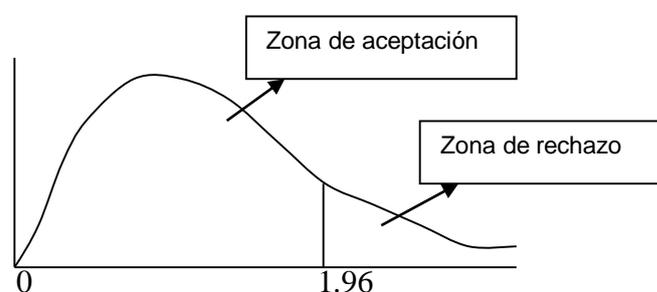
n_c = es el número de observaciones (tamaño de la muestra)

Para cada tratamiento.

SSE = Suma de cuadrados del error: se determina por sustracción

$$SSE = SS \text{ total} - SST$$

Distribución F – Snedecor para establecer las regiones de rechazo y aceptación.



En el presente diseño se investiga una muestra considerando las dos variables asociadas. Por un lado, la variable X_1 relacionada con el clima organizacional y por otro lado la variable X_2 , relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Ag. Puno. Luego, los datos de las dos variables se correlacionarán a través de un estadístico para determinar el grado y tipo de correlación existente.

CAPÍTULO IV

CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

4.1. ÁMBITO DE ESTUDIO

La población objeto de estudio son trabajadores de Mibanco de la agencia Puno, los cuales están en actividad, dentro de ellos se cuenta con personal contratado y nombrado, los trabajadores generalmente son de las carreras profesionales de economía, contabilidad, administración, trabajo social, carreras técnicas de contabilidad, computación, son un total de 30 trabajadores del cual el 95% son del área de negocios quienes tienen la función de captar clientes nuevos, recurrentes e inactivos brindándole servicios de préstamos personales, para capital de trabajo, préstamos para vivienda, préstamos de consumo y préstamos hipotecarios, los asesores de negocio son quienes captan clientes, realizan la respectiva evaluación crediticia viendo aspectos familiares, vivienda, negocio y social para que el cliente realice una inversión y le permita desarrollarse y contribuir al desarrollo sostenible de nuestro País y el 5% pertenecen al área de operaciones son quienes realizan los desembolsos, pagos entre otros servicios.

La institución financiera Mibanco brinda servicios financieros como dar créditos a microempresarios (independientes) y trabajadores (dependientes) que laboran en

instituciones públicas y privadas, con el cual realizan inversiones a su negocio, vivienda, capital, etc.

Dentro de las funciones de los asesores de negocios es buscar y promocionar el servicio crediticio, seleccionando a los clientes potenciales; evaluar exhaustivamente la empresa a financiar y a su propietario, realizando las estimaciones económicas y cualitativas con la finalidad de detectar oportunamente capacidad y voluntad de pago; participar con voz en los comités de crédito, sustentando las propuestas de financiamiento correctamente documentadas, basado en la información cualitativa y cuantitativa del solicitante; seleccionar, evaluar la garantía; velar por la permanente y oportuna actualización de la información del prestatario con la finalidad de disminuir el riesgo crediticio; actuar con rapidez y eficiencia en las respuestas de las solicitudes de los prestatarios, efectuar un permanente control de morosidad; mantener estricta confidencialidad sobre la información de los prestatarios de la institución; preparar o reportar la información correspondiente que les sea solicitada por las áreas de control y auditoria; velar por una correcta conservación de los expedientes de los prestatarios.

4.2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

El presente trabajo de investigación se realizó en la ciudad de Puno, situado en el sureste del país. Ocupa 67 mil km² de territorio conformado por la mitad occidental de la Meseta del Collao, al oeste del lago Titicaca, y las yungas amazónicas al norte. Limita al este con territorio boliviano, al suroeste con los departamentos de Tacna, Moquegua y Arequipa, al oeste con Cuzco y al norte con Madre de Dios.

En esta localidad funciona la institución financiera Mibanco agencia Puno que está ubicado: Dirección: Jr. Oquendo N° 250

La Agencia Puno Matriz está constituida por las siguientes Agencias.

Agencia Laykakota

Agencia Puno

Agencia Bellavista

Agencia Mañazo

La Agencia Puno Matriz siendo la principal oficina de la Ciudad de Puno, su población objetiva es netamente zona urbana, abarca hasta el distrito de Jallihuaya, Salcedo, Uros Chulluni, Barrio los Andes Cancharani y Totorani.

4.3. HISTORIA DE LA UNIÓN DE MIBANCO

Según la Memoria Anual Mibanco (2016), en 1998, se fundó la Edpyme Edyficar con la participación de CARE Perú como accionista mayoritario, una organización internacional de desarrollo sin fines de lucro. Edyficar inicia operaciones en Lima, Arequipa y la Libertad sobre la base y experiencia del programa de apoyo crediticio de CARE Perú dirigido a segmentos de pobladores de menores recursos. En el año 2005, Edyficar participa en la primera operación a nivel mundial de titularización de cartera para micro finanzas (BlueOrchard) y en el 2007, consiguió ser la primera empresa micro financiera no bancaria en acceder con gran éxito en el mercado de capitales. En el 2009, Edyficar pasó a ser parte del grupo CREDICORP al convertirse en subsidiaria del Banco de Crédito del Perú.

Mibanco inició sus operaciones en Lima en 1998, sobre la base de la experiencia de acción comunitaria del Perú (ACP), una asociación civil sin fines de lucro con 43 años operando en el sector de la micro y pequeña empresa. En el año 2006, el Banco Interamericano de Desarrollo, reconoce a Mibanco con el premio a la excelencia en micro finanzas y en el 2008 gana el Effie de Plata por la campaña "créditos aprobados". Además de estos reconocimientos, Mibanco ganó una calificación global de desempeño social otorgado por Planet Rating 4+ y en el 2011 obtuvo el grado de inversión BBB con perspectiva estable otorgado por Standard & Poor's. A principios del 2014, Mibanco fue adquirido por Edyficar y es en ese momento que se produjo el gran proceso de fusión entre Financiera Edyficar y Mibanco para brindar lo bueno de estar juntos.

4.4. CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE NEGOCIOS DE MIBANCO

El área de negocios de Mibanco se encarga de ofrecer a sus clientes acceso al crédito de una manera rápida y sencilla, a través de personal altamente calificado, que permite asegurar una adecuada prospección y un excelente servicio durante todo el proceso crediticio. Según la Memoria Anual Mibanco 2016, cuenta con la escuela de formación en micro finanzas desde el 2002, venimos desarrollando la escuela de formación en micro finanzas, que promueve la inclusión laboral de profesionales egresados, estudiantes universitarios y/o técnicos de todo el país con sensibilidad social. En la mayoría de casos, esta es su primera experiencia laboral, y reciben un acompañamiento y entrenamiento de hasta siete meses en el modelo de negocios y cultura organizacional de Mibanco, a través de los líderes de agencia, asesores de negocios tutores y facilitadores. De esta manera, se les brinda la oportunidad de graduarse como asesores de negocios y expertos en micro finanzas, capaces de generar

relaciones cercanas, de confianza y de largo plazo con los clientes. Desde su inicio, se han graduado 27 promociones, en el 2016 se capacitó a 1,246 asistentes de negocios que, sumados a las promociones previamente egresadas, representan 57% del total de asesores de negocios de Mibanco. Gracias al esfuerzo y dedicación de la división de negocios y la división de gestión y desarrollo humano se alcanzó una efectividad de graduación de 77.6%.

4.5. MISIÓN

Transformar las vidas de nuestros clientes y colaboradores a través de la inclusión financiera, impulsando así el crecimiento del Perú.

4.6. VISIÓN

Ser el socio reconocido de los clientes de la micro y pequeña empresa, el principal promotor de la inclusión financiera del país y un referente a nivel mundial, convocando a un equipo de colaboradores talentosos y con sentido de trascendencia.

4.7. PRINCIPIOS CULTURALES

Según la Memoria Anual Mibanco (2016), menciona que los principios culturales son: Integridad en todas nuestras acciones; ellas son el reflejo de nuestra honestidad y se sostienen en una conducta ética y transparente dentro y fuera de la empresa, con clientes, colaboradores, proveedores, accionistas, reguladores y en sentido amplio, con toda la sociedad a la que pertenecemos. Logramos resultados trabajando en equipo, con calidad y eficiencia; Generamos un ambiente de confianza, donde los equipos colaboran entre sí, con una comunicación abierta y horizontal y de esta manera, se comprometen

en lograr los resultados que nos proponemos como organización, gestionando con calidad y eficiencia. Gestionamos los riesgos con responsabilidad; Somos responsables de los riesgos que asumimos e implementamos acciones para controlarlos, para honrar la confianza que han depositado en nosotros los clientes y accionistas, y para contribuir a la estabilidad del sistema financiero. Apasionados por servir responsablemente al cliente; Todos nuestros esfuerzos están orientados a servir con calidad las expectativas del cliente, construyendo relaciones sostenibles, cercanas y de confianza que aseguren su desarrollo. Comprometidos con el desarrollo de nuestra gente; Promovemos el desarrollo de nuestros colaboradores a través de líderes cercanos, comprometidos y transparentes, que lideran con el ejemplo y generan espacios de aprendizaje y de igualdad de oportunidades. Somos pioneros y promovemos el cambio; Nuestro compromiso con la inclusión financiera nos impulsa a estar siempre un paso adelante, promoviendo el cambio con actitud positiva, flexible y ágil.

4.8. COLABORADORES

Según la Memoria Anual Mibanco 2016, a través del trabajo no solo impacta en el crecimiento y progreso de sus clientes, también generan oportunidades de progreso y desarrollo profesional de sus colaboradores a nivel nacional, contribuyendo con el crecimiento económico del Perú. Al cierre del 2016, cuentan con 10,262 colaboradores. El 93% está representado por las áreas propias del negocio y 7% constituye personal de soporte que labora en las dos sedes de la oficina principal. Más de la mitad de la fuerza laboral el 57% está conformada por asesores de negocios. El 62% de trabajadores realiza sus labores en las diversas provincias del Perú. Con relación a la diversidad de género, 48% de los colaboradores y 55% de la alta dirección está representado por mujeres.

TABLA N° 3
Número de colaboradores de Mibanco a diciembre de 2017

Categoría	Hombres	Mujeres
Alta dirección	5	6
Líderes (no incluye alta dirección)	673	533
Asesores de negocios	3,219	2,663
Soporte oficina principal	1,420	1,804
Total	5,317	4,965

Fuente: Cuadro elaborado por el área de recursos humanos Mibanco 2017.

Por otro lado, 62% de los trabajadores se ubica entre los rangos de edad de 25 años y 35 años, lo que demuestra que están comprometidos con la generación de empleo para los jóvenes del Perú. El tiempo de permanencia de los colaboradores en el banco es 3.57 años, en promedio.

Según datos obtenidos por parte de gerente territorial, el número de trabajadores en la agencia Puno es un total de 30 personas, de los cuales 20 son mujeres y 10 son varones, del cual en su totalidad son profesionales de diferentes carreras profesionales, así también 5 trabajadores cuentan con carreras técnicas y 25 colabores con carreras universitarias.

4.9. PRINCIPIOS ÉTICOS

Según la Memoria Anual Mibanco (2016), En Mibanco se sienten comprometidos a respetar los siguientes principios de gestión: Actuar con integridad, respeto y transparencia; fomentar una cultura de gestión del riesgo; buscar el crecimiento sostenible. Mibanco aspira a que su personal ponga en práctica las más altas normas de conducta moral y de ética, y se esfuerce permanentemente para hacer a la institución

merecedora de la confianza de sus clientes y de la comunidad. Reafirmamos nuestro compromiso con el cumplimiento de los principios éticos establecidos en el presente documento, así como con el empeño de ofrecer productos y servicios de calidad que redunden en beneficio de sus clientes, empleados y accionistas.

CAPÍTULO V

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

A continuación se presentan resultados encontrados del presente trabajo de investigación titulado: “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco agencia Puno - 2015”, en base a los objetivos trazados los mismo que fueron obtenidos a través de la prueba de correlación de Pearson. Los resultados de la investigación se presentan de la siguiente manera.

5.1. DESEMPEÑO LABORAL Y COMUNICACIÓN

Si bien se sabe que el desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. Estando ligado a la comunicación que es un factor determinante en el éxito de una institución; una buena comunicación es sinónimo de eficiencia, organización y coordinación.

TABLA N° 4
DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN COMUNICACIÓN DE LOS
TRABAJADORES DE MIBANCO AGENCIA PUNO, 2015.

DESEMPEÑO LABORAL	COMUNICACIÓN						TOTAL	
	Nunca		A veces		Siempre			
	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	-	-	1	3.3	-	-	1	3.3
Regular	2	6.7	5	16.7	3	10	10	33.3
Bueno	-	-	3	10	10	33.3	13	43.3
Excelente	-	-	-	-	6	20	6	20
TOTAL	2	6.7	9	30	19	63.3	30	100

FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de la agencia Mibanco de la ciudad de Puno, 2015.

EJECUTORA: Rosa Marleny Linares Condori.

En la tabla N° 4, observamos que en la institución financiera Mibanco los trabajadores indicaron, que es bueno el desempeño laboral debido al trabajo eficaz, eficiente, que realizan los colaboradores al sentirse comprometidos con la institución, es por ello que muestran responsabilidad al momento de desembolsar con puntualidad a los clientes, demostrando compromiso con el cliente y la empresa, los líderes y colaboradores cumplen sus funciones y metas para sí mismos y para la institución, ya que al cumplir con las metas que se les asigna a cada colaborador generan comisiones a parte de su sueldo básico, tienen posibilidades de ascender semestralmente, ganar becas de especializaciones en Universidades reconocidas, utilizan adecuadamente los materiales y/o recursos de la empresa, comparten conocimientos e ideas entre compañeros, resolución de conflictos, donde los colaboradores conjuntamente con el líder dan alternativas de solución a los cambios que se dan en la empresa, entre otros, ello se debe a que siempre hay comunicación en la institución financiera Mibanco con un 33.3% que representa a 10 trabajadores, esto quiere decir que practican una comunicación asertiva, empática entre compañeros y gerente, escuchan con interés los

aportes e ideas de los colaboradores para resolver conflictos que se les presente, el gerente se comunica con cada uno de los colaboradores para sentir sus necesidades y alimentar las fortalezas que tienen cada uno, ya que si el colaborador cumple sus metas mensuales el gerente de agencia también va contribuyendo al cumplimiento de meta de la agencia. Es por ello que hay un buen desempeño laboral en la institución financiera Mibanco, así como también al ser una institución privada con fines de lucro, su misión es velar por el bienestar de cada uno de los colaboradores, viendo que generen comisiones al margen de su sueldo básico, realicen línea de carrera, de tal manera que respondan al cumplimiento de metas frente a las exigencias que da la institución.

De otra parte observamos un mínimo porcentaje del 3.3% que representa a 1 trabajador donde menciona que es deficiente el desempeño laboral en la institución financiera Mibanco y que a veces hay comunicación entre los colaboradores, quienes generalmente son aspirantes para ser analistas de crédito, ya que hay más presión por lo que no tienen una cartera de cliente, ello hace que solo capten cliente nuevos e inactivos; la escuela de analistas dura seis meses por lo que están en constante evaluación por parte del gerente así como también está en juego la renovación de su contrato, dado que también no se les considera en algunas actividades ya que están en evaluaciones constantes. Los aspirantes están en la escuela de analistas que se lleva en la misma agencia; la escuela de analistas está enfocado para aquellas personas que no han tenido experiencia en el rubro, en la cual se les capacita, asignándoles un tutor quien es un analista de crédito con experiencia, el cual tiene como responsabilidad de guiarle, enseñarle como es el trabajo que realizan los analistas, desde como captar los clientes, cómo se realiza la evaluación crediticia, aspectos a considerar para la evaluación como son: familia, trabajo y/o negocio, vivienda, relaciones familiares entre

otros, los requisitos que el cliente debe de presentar para el crédito que solicita, seguido de la exposición del caso del cliente en el comité de créditos, donde asisten el gerente, analistas de crédito y aspirantes de la escuela de analistas, quienes le harán observaciones, aportes para la mejora de las evaluaciones crediticias.

En la actualidad podemos observar que en las instituciones públicas y privadas la comunicación es un factor de poder en las organizaciones por que hace posible la cohesión e identidad de sus miembros, constituye a su vez, la identificación, selección y combinación de los medios eficaces para el logro de los objetivos que se propone, genera la coordinación de las acciones que se requieren para la realización de los objetivos que la institución tiene por cumplir, ello aporta a que haya un buen desempeño laboral, ya que la comunicación es fundamental en cualquier actividad humana y especialmente a la hora de generar consciencia sobre determinados problemas y en la búsqueda de alternativas para su solución.

Tal como refieren Griffin y Moorhead (2010) que la comunicación en las organizaciones implica compartir información entre los individuos, para cumplir metas organizacionales, da a los empleados una idea del lugar que ocupan, la comunicación permite que el trabajador se informe sobre cuáles son los deberes de su puesto y cuáles no, el empleado debe recibir información sobre los resultados de sus esfuerzos como en la evaluación del desempeño.

**PRUEBA DE HIPÓTESIS – CHI CUADRADA, CON EL PAQUETE ESTADÍSTICO
SPSS VERSIÓN 22**

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	13,015 ^a	6	,043
Razón de verosimilitud	15,222	6	,019
Asociación lineal por lineal	9,576	1	,002
N de casos válidos	30		

a. 10 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Según la prueba de hipótesis estadística Chi – cuadrada podemos determinar que existe una correlación positiva moderada entre la comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco puesto que el nivel de significancia arrojado por el paquete estadístico SPSS nos indica un valor de sig. = 0.043 = 4.3% menor a un error o significancia de 0.05 = 5% es decir ambas variables tienen una relación positiva moderada.

5.2. DESEMPEÑO LABORAL Y TRABAJO EN EQUIPO

Se sabe que el desempeño laboral, se considera como la destreza o habilidad con la que las personas realizan una actividad, en tanto está ligado al trabajo en equipo, es el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte pero todos con un objetivo común.

TABLA N° 5
DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN TRABAJO EN EQUIPO DE LOS
TRABAJADORES DE MIBANCO AGENCIA PUNO, 2015.

DESEMPEÑO LABORAL	TRABAJO EN EQUIPO						TOTAL	
	Nunca		A veces		Siempre			
	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	1	3.3.	-	-	-	-	1	3.3
Regular	3	10	5	16.7	2	6.7	10	33.3
Bueno	-	-	5	16.7	8	26.7	13	43.3
Excelente	-	-	-	-	6	20	6	20
TOTAL	4	13.3	10	33.3	16	53.3	30	100

FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de la agencia Mibanco de la ciudad de Puno, 2015.

EJECUTORA: Rosa Marleny Linares Condori.

En la tabla N° 5, observamos que en la institución financiera Mibanco, los trabajadores indicaron que el desempeño laboral es bueno, en un 26.7% que representa a 8 trabajadores esto se debe que la empresa genera un buen clima laboral como cita en la Memoria Anual 2016 tal como se menciona que el logro de resultados se trabaja en equipo, con calidad y eficiencia, donde generan un ambiente de confianza, los analistas de crédito se colaboran entre sí teniendo una comunicación abierta y horizontal y de esta manera los trabajadores se comprometen en lograr los resultados que se proponen como organización, por otro lado la institución financiera se encarga de realizar constantes actividades como: juegos deportivos entre agencias, juegos florales, aniversario de la institución, cena

navideña, fiesta de niños, también la empresa vela por la superación personal de los colaboradores, realizando cursos de actualización en el rubro, empoderamiento para formar líderes, capacitaciones entre otros. Es por ello que los colaboradores cumplen con funciones que se les asigna, realizan el uso adecuado de los materiales y recursos de la empresa, tienen buen manejo de conflictos, trabajan coordinadamente bajo la dirección del líder para el logro de metas donde el líder genera confianza, planifican en equipo las actividades que tienen planificado.

De otra parte, observamos un mínimo porcentaje del 3.3% que representa a 1 trabajador donde indicó que es deficiente el desempeño laboral en la institución financiera Mibanco y que nunca se trabaja en equipo, ellos generalmente son aspirantes para ser analistas de crédito, ya que hay más presión en donde están en constantes evaluaciones y no se les considera en algunas actividades por el mismo tiempo de duración de la escuela de analistas.

Actualmente en las empresas no es muy notable la presencia de líderes que estimulen a sus equipos o grupos de trabajo, por lo tanto es importante fortalecer el carisma y las habilidades del líder, con el fin de promover su motivación e interés por mantener excelentes resultados en la organización, fomentando la interacción y el respeto entre los líderes y los miembros del equipo de trabajo, porque se genera un ciclo de confianza, claridad, comunicación y objetivos claros que permiten un desempeño reflejado en la producción en beneficio de la organización. Los líderes deben poseer características como el sentido de cooperación, iniciativa, entusiasmo, relaciones interpersonales, siendo guías orientadores, deben fortalecer el proceso de aprendizaje y habilidades de los integrantes de los equipos de trabajo, si sumamos el estímulo de la motivación a este proceso, un trabajador satisfecho trabaja con gusto y representa

mejores resultados. No todos aportan de igual forma unos aportan sinergia, dinamismo y otros experiencia, orientando de esta manera a un pensamiento creativo y directivo, siendo cada uno de los miembros una pieza especial de engranaje de la organización.

Tal como refieren Landy y Conte (2005), que el trabajo en equipo es el conjunto de dos o más individuos que se relacionan, son interdependientes y que se reúnen para conseguir objetivos específicos, en donde los equipos de trabajo existentes deben de pasar por una evolución o una secuencia básica llamada modelos, varios de estos modelos de equipos deben realizar tareas específicas en un tiempo determinado, pero muchos otros siguen un esquema diferente de acuerdo a seguridad, estatus, autoestima, afiliación, poder y consecución de metas.

**PRUEBA DE HIPÓTESIS – CHI CUADRADA, CON EL PAQUETE ESTADÍSTICO
SPSS VERSIÓN 22.**

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	18,750 ^a	6	,005
Razón de verosimilitud	20,291	6	,002
Asociación lineal por lineal	13,189	1	,000
N de casos válidos	30		

a. 10 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5.

El recuento mínimo esperado es ,13.

Según la prueba de hipótesis estadística Chi – cuadrada podemos determinar que existe correlación positiva muy baja entre el trabajo en equipo del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco puesto que el nivel de

significancia arrojado por el paquete estadístico SPSS nos indica un valor de sig. = 0.005 = 0.5% mucho menor a un error o significancia de 0.05 = 5% es decir ambas variables tienen relación.

5.3. DESEMPEÑO LABORAL Y MOTIVACIÓN

Se sabe que el desempeño laboral es donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la institución.

**TABLA N° 6
DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES
DE MIBANCO AGENCIA PUNO, 2015.**

DESEMPEÑO LABORAL	MOTIVACIÓN						TOTAL	
	Nunca		A veces		Siempre			
	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	1	3.3	-	-	-	-	1	3.3
Regular	1	3.3	6	20	3	10	10	33.3
Bueno	-	-	7	23.3	6	20	13	43.3
Excelente	-	-	2	6.7	4	13.3	6	20
TOTAL	2	6.7	15	50	13	43.3	30	100

FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de la agencia Mibanco de la ciudad de Puno, 2015.

EJECUTORA: Rosa Marleny Linares Condori.

En la tabla N°6, observamos que en la institución financiera Mibanco, los trabajadores indicaron que es bueno el desempeño laboral en un 23.3% que representa a 7 trabajadores y a veces hay motivación al personal, este resultado demuestra que la institución tiene como misión y están comprometidos en transformar las vidas de los

clientes y colaboradores a través de la inclusión financiera, impulsando así el crecimiento del Perú, es por ello que los trabajadores se sienten motivados para el cumplimiento de sus metas mensuales, ya que Mibanco les genera comisiones más su sueldo básico, así mismo tienen opciones de realizar línea de carrera empezando como aspirante de créditos, analista de crédito 3,2,1, senior, ejecutivo de negocios, gerente de agencia, gerente zonal, gerente regional y gerente territorial, así mismo los analistas que cumplen sus metas mensuales, son acreedores de becas de especialidades en el rubro de finanzas en la ciudad de Lima. Mibanco se preocupa por el bienestar de sus colaboradores, ya que mencionan que si están motivados los colaboradores habrá mayor productividad para la empresa, pero también se les premia generándoles comisiones, bonos a parte de su sueldo básico, teniendo reconocimientos de analista del año, también realizan actividades deportivas a nivel nacional con todos los gastos pagados, los colaboradores tienen facilidades de ser acreedores de motos lineales y equipos celulares pagadas en un 50% por la institución.

De otra parte observamos un mínimo porcentaje del 3.3% que representa a 1 trabajador donde indicó que es deficiente el desempeño laboral en la institución financiera Mibanco y que nunca hay motivación, ello se debe al no cumplir con los objetivos y metas que se le asigna al colaborador, que no hay cierto interés para hacer línea de carrera que ofrece la institución, ya que a los colaboradores que cumplen con los objetivos y metas que se les asignan cuentan con comisiones extras, renovaciones de contrato semestral y pasado los dos años es personal nombrado.

En la actualidad las instituciones financieras se preocupan por el bienestar de sus colaboradores ya sea en el aspecto económico, familiar y laboral por lo que tienen incentivos económicos, hacer línea de carrera, tener contrato indeterminado a partir de los dos años en adelante, utilidades anuales, dos sueldos en el mes de julio y diciembre, ya que

una empresa que tenga y se preocupe que estén sus empleados motivados obtendrá mejores beneficios que otra que no mire por ello, ya que los empleados motivados se involucrarán más con la empresa y redirán más.

Tal como refiere Sanchez (2005), que la motivación consiste en el acto de animar a los trabajadores, con el fin de que tengan un mejor desempeño en el cumplimiento de los objetivos. A través de la motivación se consigue, una mayor productividad, mayor eficiencia, creatividad, responsabilidad y un mayor compromiso por parte de los trabajadores.

Así mismo López (2002) menciona que sin motivación no puede haber satisfacción. Las motivaciones difieren de un individuo a otro, evolucionan y pueden cambiar con el transcurso de los años y de las épocas. La satisfacción en el trabajo pasa evidentemente por la satisfacción con el salario, pero eso no es todo: La motivación de las personas tiene una dinámica compleja. Las condiciones de trabajo, el entorno, el trato que recibe de los superiores, el respeto y reconocimiento de los directivos por el trabajo de cada uno, la calidad de vida en el trabajo y el ambiente son factores de la satisfacción importantes y por lo tanto motivadores para que una persona dé lo mejor de sí misma.

**PRUEBA DE HIPÓTESIS – CHI CUADRADA, CON EL PAQUETE ESTADÍSTICO
SPSS VERSIÓN 22.**

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	17,193 ^a	6	,009
Razón de verosimilitud	9,827	6	,132
Asociación lineal por lineal	5,407	1	,020
N de casos válidos	30		

a. 9 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Según la prueba de hipótesis estadística Chi – cuadrada podemos determinar que existe una correlación positiva muy baja entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco puesto que el nivel de significancia arrojado por el paquete estadístico SPSS nos indica un valor de sig. = 0.009 = 0.9% mucho menor a un error o significancia de 0.05 = 5% es decir ambas variables se relacionan.

5.4. COMPETENCIAS LABORALES Y COMUNICACIÓN

Si bien se sabe que en el desempeño laboral es donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia conjunta de la comunicación siendo pilar fundamental para el cumplimiento de las exigencias de la institución.

TABLA N° 7
COMPETENCIAS LABORALES SEGÚN COMUNICACIÓN DE LOS
TRABAJADORES DE LA AGENCIA PUNO, 2015

COMPETENCIAS LABORALES	COMUNICACIÓN						TOTAL	
	Nunca		A veces		Siempre			
	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	1	3.3	-	-	1	3.3	2	6.7
Regular	-	-	8	26.7	4	13.3	12	40
Bueno	1	3.3	1	3.3	8	26.7	10	33.3
Excelente	-	-	-	-	6	20	6	20
TOTAL	2	6.7	9	30	19	63.3	30	100

FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de la agencia Mibanco de la ciudad de Puno, 2015.

EJECUTORA: Rosa Marleny Linares Condori.

En la tabla N° 7, observamos que en la institución financiera Mibanco los trabajadores indicaron que en un 26.7% lo cual representa a 8 trabajadores, refieren que siempre se da una buena comunicación debido a una comunicación horizontal, donde los trabajadores jefes y/o gerentes sugieren, opinan, dan a conocer su sentir, dando propuestas y alternativas de solución para mejorar el clima laboral en cada agencia, se da una comunicación asertiva, empática, saludable, donde tienen la capacidad de resolver conflictos que se les presente, es por ello que es bueno las competencias laborales, ya que el líder del equipo ayuda a limar los conflictos que hay entre colaboradores, asignándoles carteras de clientes inactivos, nuevos para visitarlos e invitarles a que sean parte de la institución. Mibanco se encarga de realizar evaluaciones de desempeño laboral al líder de cada agencia, en el cual observan si está encaminando bien al equipo de trabajo de tal manera que realizan capacitaciones de empoderamiento a realizar una mejor gestión de talento humano.

De otra parte observamos un mínimo porcentaje del 3.3% que representa a 1 trabajador donde refiere que nunca se da una buena comunicación por lo tanto es deficiente las competencias laborales, quienes generalmente son aspirantes para ser analistas de crédito, ya que hay más presión por lo que no tienen una cartera de cliente, ello hace que solo capten cliente nuevos e inactivos; la escuela de analistas dura seis meses por lo que están en constante evaluación por parte del gerente así como también está en juego la renovación de su contrato, dado que también no se les considera en algunas actividades ya que están en evaluaciones constantes. Los aspirantes están en la escuela de analistas que se lleva en la misma agencia; la escuela de analistas está enfocado para aquellas personas que no han tenido experiencia en el rubro, en la cual se les capacita, asignándoles un tutor quien es un analista de crédito con experiencia, el cual tiene como responsabilidad de guiarle, enseñarle como es el trabajo que realizan los analistas, desde como captar los clientes, cómo se realiza la evaluación crediticia, aspectos a considerar para la evaluación como son: familia, trabajo y/o negocio, vivienda, relaciones familiares entre otros, los requisitos que el cliente debe de presentar para el crédito que solicita, seguido de la exposición del caso del cliente en el comité de créditos, donde asisten el gerente, analistas de crédito y aspirantes de la escuela de analistas, quienes le harán observaciones, aportes para la mejora de las evaluaciones crediticias.

Tal como refieren Dalziel, Fernández (2005) mencionan que existen varias definiciones; sin embargo una de las más completas señala que una competencia es el conjunto de destrezas, habilidades, conocimientos y características conductuales que, correctamente combinados frente a una situación de trabajo, predicen un desempeño superior. Es aquello que distingue el rendimiento excepcional de lo normal y que se

observa directamente a través de las conductas de cada empleado, en la ejecución diaria de su cargo. Por lo tanto, se hace necesario conocer y comprender el concepto y el enfoque de competencias, pues entre muchas otras cosas, permite revalorizar el aporte humano a la competitividad organizacional.

Según Alles (2011), competencia hace referencia a las características de personalidad, devenidas en comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Cada puesto de trabajo puede tener diferentes características en empresas y/o mercados diferentes. Las competencias laborales se refieren a la capacidad de un individuo para desenvolverse en muchos ámbitos de la vida personal, intelectual, social, y laboral: Vale la pena resaltar que al hablar de competencias nos hallamos frente a un fenómeno tanto individual como social y cultural, pues la sociedad la que da sentido y legitima cuales son las competencias esperadas y de mayor reconocimiento.

PRUEBA DE HIPÓTESIS – CHI CUADRADA, CON EL PAQUETE ESTADÍSTICO SPSS VERSIÓN 22.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,585 ^a	6	,003
Razón de verosimilitudes	19,031	6	,004
Asociación lineal por lineal	6,616	1	,010
N de casos válidos	30		

- a. 10 casillas (83,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,13.

Según la prueba de hipótesis estadística Chi – cuadrada podemos determinar que existe una relación significativa entre la comunicación y competencias laborales de los trabajadores de Mibanco puesto que el nivel de significancia arrojado por el paquete estadístico SPSS no indica un valor de sig. = 0.003 = 0.3% mucho menor a un error o significancia de 0.05 = 5% es decir ambas variables se relacionan significativamente.

5.5. TRABAJO EN EQUIPO Y EFICACIA LABORAL

Se sabe que el trabajo en equipo es de suma importancia para mantener un buen nivel de coordinación, también son importantes la unión del grupo y el buen clima durante la actividad para mantener la armonía entre los integrantes, lo cual permite que haya eficacia laboral en la institución.

TABLA N° 8
TRABAJO EN EQUIPO SEGÚN EFICACIA LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE MIBANCO AGENCIA PUNO, 2015

EFICACIA LABORAL	TRABAJO EN EQUIPO						TOTAL	
	Nunca		A veces		Siempre			
	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	2	6.7	-	-	1	3.3	3	10
Regular	2	6.7	3	10	3	10	8	26.7
Bueno	-	-	5	16.7	8	26.7	13	43.3
Excelente	-	-	2	6.7	4	13.3	6	20
TOTAL	4	13.3	10	33.3	16	53.3	30	100

FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de la agencia Mibanco de la ciudad de Puno, 2015.

EJECUTORA: Rosa Marleny Linares Condori.

En la tabla N° 8, observamos que en la institución financiera Mibanco, los trabajadores indicaron que siempre se trabaja en equipo, en un 26.7% que representa a 8

trabajadores por lo tanto es bueno la eficacia laboral, esto se debe a que en la empresa trabajan coordinadamente bajo la dirección del líder para el logro de sus metas, el líder genera confianza para el logro de metas y objetivos, planifican en equipo así como también tienen la capacidad de resolver conflictos que se les presente, es por ello que los trabajadores cumplen con funciones que se les asigna, son puntuales en las actividades laborales ya sea en la atención al cliente, realizando una evaluación crediticia y desembolso dentro de las 48 horas así como se menciona en los reglamentos de Mibanco por lo tanto los clientes se sienten satisfechos por el servicio brindado por cada uno de los analistas que conforman la familia Mibanco.

De otra parte observamos un mínimo porcentaje del 3.3% que representa a 1 trabajador donde indico que siempre se trabaja en equipo pero es deficiente la eficacia laboral en la institución financiera Mibanco, quienes generalmente son aspirantes para ser analistas de crédito, ya que hay más presión por lo que no tienen una cartera de cliente, ello hace que solo capten cliente nuevos e inactivos; la escuela de analistas dura seis meses por lo que están en constante evaluación por parte del gerente así como también está en juego la renovación de su contrato, dado que también no se les considera en algunas actividades ya que están en evaluaciones constantes. Los aspirantes están en la escuela de analistas que se lleva en la misma agencia; la escuela de analistas está enfocado para aquellas personas que no han tenido experiencia en el rubro, en la cual se les capacita, asignándoles un tutor quien es un analista de crédito con experiencia, el cual tiene como responsabilidad de guiarle, enseñarle como es el trabajo que realizan los analistas, desde como captar los clientes, cómo se realiza la evaluación crediticia, aspectos a considerar para la evaluación como son: familia, trabajo y/o negocio, vivienda, relaciones familiares entre otros, los requisitos que el

cliente debe de presentar para el crédito que solicita, seguido de la exposición del caso del cliente en el comité de créditos, donde asisten el gerente, analistas de crédito y aspirantes de la escuela de analistas, quienes le harán observaciones, aportes para la mejora de las evaluaciones crediticias.

Tal como refiere Mejía (2003), eficacia es el grado en que algo (procedimiento o servicio) puede lograr el mejor resultado posible. La falta de eficacia no puede ser reemplazada con mayor eficiencia porque no hay nada más inútil que hacer muy bien, algo que no tiene valor, se verifica dentro del ambiente de trabajo, el nivel de desempeño de las personas se evalúa, en puntos diversos ya que la evaluación no trata solo de controlar a nadie, solo sea ayudar a las personas a dar lo mejor de sí, utilizando factores cuantitativos y cualitativos sobre el grado de eficiencia y eficacia en la ejecución de las actividades.

PRUEBA DE HIPÓTESIS – CHI CUADRADA, CON EL PAQUETE ESTADÍSTICO SPSS VERSIÓN 22.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,859 ^a	6	,045
Razón de verosimilitudes	12,111	6	,030
Asociación lineal por lineal	5,375	1	,010
N de casos válidos	30		

a. 11 casillas (91,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,40.

Según la prueba de hipótesis estadística Chi – cuadrada podemos determinar que existe relación entre el trabajo en equipo del clima organizacional en la eficacia laboral de los trabajadores de Mibanco puesto que el nivel de significancia arrojado por el paquete estadístico SPSS no indica un valor de sig. = 0.045 = 4.5% menor a un error o significancia de 0.05 = 5% es decir ambas variables se relacionan si consideramos un nivel de error del 5% lo que nos indica que existe relación entre los indicadores.

5.6. MOTIVACIÓN Y EFICIENCIA LABORAL

Se sabe que la motivación hace referencia a la capacidad que tiene una institución de mantener implicados a sus empleados para dar el máximo rendimiento y conseguir así, los objetivos marcados por la organización. Uno de los beneficios más importantes de la motivación laboral es el compromiso. Tener empleados motivados fácilmente se traducirá en empleados comprometidos y con ganas de sumar lo cual vendría a ser la eficiencia laboral que está inmerso con la motivación.

TABLA N° 9
MOTIVACIÓN SEGÚN EFICIENCIA LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE MIBANCO AGENCIA PUNO, 2015

EFICIENCIA LABORAL	MOTIVACIÓN						TOTAL	
	Nunca		A veces		Siempre		F	%
	F	%	F	%	F	%		
Deficiente	1	3.3	1	3.3	-	-	2	6.7
Regular	-	-	9	30	3	10	12	40
Bueno	-	-	3	10	7	23.3	10	33.3
Excelente	-	-	3	10	3	10	6	20
TOTAL	1	3.3	16	53.3	13	43.3	30	100

FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de la agencia Mibanco de la ciudad de Puno, 2015.

EJECUTORA: Rosa Marleny Linares Condori.

En la tabla N° 9, observamos que en la institución financiera Mibanco, los trabajadores indicaron que a veces hay motivación en un 30% que representa a 9 trabajadores por lo tanto es regular la eficiencia laboral que hay en la institución financiera Mibanco, esto se debe a que en la empresa a veces reciben reconocimiento público por vuestro trabajo por lo que cada analista de crédito, tiene que llegar a un 100% de cumplimiento de meta, considerando de la siguiente manera, los analistas que cierran el mes con menos del 75% se les considera deficiente, los analistas que cierran con más del 75% se les considera regular y los analistas que cierran el mes con el 85% al 100% se les considera bueno, son analistas de crédito que recibirán en el mes siguiente un reconocimiento y comisiones que superan hasta s/ 6000.00 muy a parte de su sueldo básico, y al acumular 6 consecutivos tienen la opción de ascender hasta llegar a ser gerente territorial; por lo tanto los trabajadores brindan mejores condiciones económicas a sus familias, realizan línea de carrera; por el cumplimiento de sus funciones, trabajo en equipo y/o utilizan de manera adecuada los materiales y recursos de la institución.

De otra parte observamos un mínimo porcentaje del 3.3% que representa a 1 trabajador, donde indicó que nunca hay motivación y por ende es deficiente la eficiencia laboral de los colaboradores, quienes generalmente son aspirantes para ser analistas de crédito, ya que hay más presión por lo que no tienen una cartera de cliente, ello hace que solo capten cliente nuevos e inactivos; la escuela de analistas dura seis meses por lo que están en constante evaluación por parte del gerente así como también está en juego la renovación de su contrato, dado que también no se les considera en algunas actividades ya que están en evaluaciones constantes. Los aspirantes están en la escuela de analistas que se lleva en la misma agencia; la escuela de analistas está enfocado para aquellas personas que no han tenido experiencia en el rubro, en la cual se les capacita,

asignándoles un tutor quien es un analista de crédito con experiencia, el cual tiene como responsabilidad de guiarle, enseñarle como es el trabajo que realizan los analistas, desde como captar los clientes, cómo se realiza la evaluación crediticia, aspectos a considerar para la evaluación como son: familia, trabajo y/o negocio, vivienda, relaciones familiares entre otros, los requisitos que el cliente debe de presentar para el crédito que solicita, seguido de la exposición del caso del cliente en el comité de créditos, donde asisten el gerente, analistas de crédito y aspirantes de la escuela de analistas, quienes le harán observaciones, aportes para la mejora de las evaluaciones crediticias.

Tal como refieren Sánchez (2005), sostiene que la motivación consiste en el acto de animar a los trabajadores, con el fin de que tengan un mejor desempeño en el cumplimiento de los objetivos. A través de la motivación se consigue, una mayor productividad, mayor eficiencia, creatividad, responsabilidad y un mayor compromiso por parte de los trabajadores.

Según López (2010), refiere que sin motivación no puede haber satisfacción. Las motivaciones difieren de un individuo a otro, evolucionan y pueden cambiar con el transcurso de los años y de las épocas. La satisfacción en el trabajo pasa evidentemente por la satisfacción con el salario, pero eso no es todo: La motivación de las personas tiene una dinámica compleja. Las condiciones de trabajo, el entorno, el trato que recibe de los superiores, el respeto y reconocimiento de los directivos por el trabajo de cada uno, la calidad de vida en el trabajo y el ambiente son factores de la satisfacción importantes y por lo tanto motivadores para que una persona dé lo mejor de sí misma.

**PRUEBA DE HIPÓTESIS – CHI CUADRADA, CON EL PAQUETE ESTADÍSTICO
SPSS VERSIÓN 22.**

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,594 ^a	6	,003
Razón de verosimilitudes	11,857	6	,065
Asociación lineal por lineal	5,006	1	,025
N de casos válidos	30		

a. 9 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.
La frecuencia mínima esperada es ,07.

Según la prueba de hipótesis estadística Chi – cuadrada podemos determinar que existe una relación altamente significativa entre la motivación en la eficiencia laboral de los trabajadores de Mibanco puesto que el nivel de significancia arrojado por el paquete estadístico SPSS no indica un valor de sig. = 0.003 = 0.3% mucho menor a un error o significancia de 0.05 = 5% es decir ambas variables se relacionan.

5.7. DESEMPEÑO LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL

Se sabe que el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización y/o institución el cual es un vínculo positivo dentro de la organización, lo cual influye en el desempeño laboral de los trabajadores que es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador, al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

TABLA N° 10
DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS
TRABAJADORES DE MIBANCO AGENCIA PUNO, 2015.

DESEMPEÑO LABORAL	CLIMA ORGANIZACIONAL						TOTAL	
	Nunca		A veces		Siempre			
	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	-	-	1	3.3	-	-	1	3.3
Regular	1	3.3	5	16.7	1	3.3	10	33.3
Bueno	-	-	8	26.7	8	26.7	13	43.3
Excelente	-	-	-	-	6	20	6	20
TOTAL	1	3.3	14	46.7	15	50	30	100

FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de la agencia Mibanco de la ciudad de Puno, 2015.

EJECUTORA: Rosa Marleny Linares Condori.

En la tabla N° 10 observamos, que en la institución financiera Mibanco los trabajadores indicaron que siempre hay un buen clima organizacional con un 26.7% que representa a 8 trabajadores, ello demuestra que la institución financiera Mibanco rige bastante la misión, visión, principios culturales y principios éticos y seguir lo que se proponen a mayor cabalidad logrando integridad en todas sus acciones, ellas con el reflejo de la honestidad y se sostienen en una conducta ética y transparente dentro y fuera de la empresa, con clientes, colaboradores, proveedores, accionistas, reguladores y en sentido amplio con toda la sociedad a la que pertenecemos, logrando resultados trabajando en equipo, con calidad y eficiencia, donde deben de generar un ambiente de confianza, los equipos colaboran entre sí, con una comunicación abierta y horizontal y de esta manera, se comprometen en lograr los resultados que se proponen como organización, así mismo gestionan los riesgos con responsabilidad, siendo responsables de ello, siendo apasionados por servir responsablemente al cliente, construyendo relaciones sostenibles, cercanas y de confianza que aseguren su desarrollo de los colaboradores y el cliente de tal manera impulsan así el crecimiento del Perú. Donde se concluye que en la institución financiera Mibanco hay nivel de significancia de

influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco.

De otra parte, se tiene un mínimo porcentaje del 3.3% que representa a 1 colaborador el cual menciona que a veces hay un buen clima organizacional ello da como consecuencia que el desempeño laboral sea deficiente debido a que los trabajadores sientan presión con respecto a las metas mensuales que tiene cada colaborador. De cierta manera son aspirantes de créditos, quienes están en la escuela de analistas, debido a la mayor exigencia de la empresa con dicho grupo, ya que, al estar en formación, está en juego las renovaciones de trabajo.

Chiavenato (2011), refiere que la administración del desempeño, es el valor medible que la fuerza de trabajo aporta a la organización en términos de habilidades y competencias colectivas y motivación de las personas y que se maximiza cuando las personas aplican al máximo sus habilidades y competencias en las actividades de la organización y cuando esta adquiere una configuración estructural que refuerza e incrementa el desempeño laboral y lo dirige hacia sus objetivos estratégicos.

PRUEBA DE HIPÓTESIS – CHI CUADRADA, CON EL PAQUETE ESTADÍSTICO SPSS

VERSIÓN 22.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,024 ^a	6	,020
Razón de verosimilitudes	18,833	6	,004
Asociación lineal por lineal	12,619	1	,000
N de casos válidos	30		

a. 9 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,03.

Según la prueba de hipótesis estadística Chi – cuadrada podemos determinar que existe una correlación positiva muy baja entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco puesto que el nivel de significancia arrojado por el paquete estadístico SPSS nos indica un valor de sig. = 0.02 = 2.0% mucho menor a un error o significancia de 0.05 = 5% es decir ambas variables se relacionan.

CONCLUSIONES

PRIMERA: El clima organizacional presenta una correlación positiva muy baja ($r=0,020$) con el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco. Donde se concluye que en un 26.7% refieren que siempre se da un buen clima organizacional por ende hay un buen desempeño laboral en la institución financiera, estos datos muestran que Mibanco no solo se enfoca en el desarrollo de los clientes sino el de sus colaboradores, tal como mencionan en su visión, el promover colaboradores talentosos y con sentido de trascendencia, lo cual permite a este resultado significativo de la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco.

SEGUNDA: Existe una relación significativa “moderada” entre la comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco, alcanzando un valor de significancia de ($r= 0.043$). Donde se concluye que el 33.3% de trabajadores, refieren que siempre hay comunicación en la institución y por ende hay un buen desempeño laboral en la institución financiera, estos datos muestran que la política de la institución permite generar espacios de comunicación entre diferentes líneas de mando (gerente, jefe de negocios, analistas de crédito) y que repercute en el clima organizacional permitiendo que haya una percepción positiva en la Región Puno de las instituciones financieras, es por ello que se dio la fusión de Edyficar y Mibanco por ser uno de las financieras más consolidadas en la Región.

TERCERA: Existe una relación significativa “moderada” entre el trabajo en equipo con el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco, alcanzando un valor de significancia de ($r = 0.005$). Se concluye que el 26.7% de trabajadores, refieren que

siempre se trabaja en equipo y por ende hay un buen desempeño laboral en la institución financiera, estos datos muestran que se asume como política institucional el trabajo en equipo lo cual les permite consolidarse para el cumplimiento de las metas asignadas, así como también generar confianza a los clientes de tal manera que sientan el apoyo que les brinda Mibanco para el bienestar de la población.

CUARTA: Existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco ($r= 0.009$), es decir ambas variables se relacionan significativamente. Donde se concluye que el 23.3% de trabajadores refieren que a veces hay motivación al personal por ende es bueno el desempeño laboral en la institución financiera, estos datos muestran que la institución financiera está comprometido no solo con los cliente sino ve el bienestar de sus colaboradores como menciona en su misión es el de “transformar vidas de nuestros clientes y colaboradores a través de la inclusión financiera, impulsando así el crecimiento del Perú”.

RECOMENDACIONES

PRIMERO: Es importante que los investigadores en el campo de las instituciones financieras, relacionadas con el área de recursos humanos, incidan en investigar aquellos aspectos relacionados con las metas que deben cumplir los colaboradores sobre la productividad que logran mensualmente y cómo esta condición afecta en la dinámica familiar.

Por otro lado, debe profundizarse en el estudio de los microcréditos como instrumento de financiación en el desarrollo social, especialmente en aquellas poblaciones vulnerables.

SEGUNDO: A las instituciones financieras de la Región de Puno, se recomienda que deberían de implementar el área de Bienestar Social, con la participación de una trabajadora social, dando cumplimiento al Decreto Ley N° 14371, que señala que toda empresa donde labore más de 100 trabajadores debe contratarse una licenciada en forma permanente, que cumpla funciones de: colaborar en la solución de los problemas del trabajador, que afecten en el normal desempeño de sus colaboradores; propugnar la participación del trabajador y sus familiares en los programas de grupo; desarrollar programas adecuados que contribuyan a prevenir los problemas que puedan afectar el bienestar del trabajador y de su familia.

TERCERO: A la Facultad de Trabajo Social, a la Dirección de Escuela Profesional que se considere incorporar en el plan de estudios, contenidos curriculares relacionados con recursos humanos y créditos financieros, ya que según la investigación realizada vemos que los Trabajadores Sociales tenemos que estar inmersos en el ámbito laboral en instituciones financieras, ya que en las evaluaciones crediticias que realizan los analistas

de créditos, se da mayor realce e importancia a aspectos familiares, laborales y sociales el cual es nuestro campo de intervención laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Bastidas, R. (2003). Clima Organizacional. Recuperado de:
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/coricvel.htm>
- Baguer, I., Castillo, I. y Duda, J. (2008). Apoyo a la Autonomía, Satisfacción de las Necesidades, Motivación y Bienestar en deportistas de competición: Un análisis de la Teoría de la Autodeterminación. *Revista de Psicología del Deporte*, 17(1), 123-139. Recuperado de http://www.uv.es/icastill/documentos/2008.BalaguerCastilloDuda08_RPD.pdf
- Arizmendi, D. (2015). La relación del Clima Organizacional en la Motivación de logro de trabajadores Mexicanos. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE%20VargasClima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bedoya, E. (2003), la nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas. Facultad de ciencias administrativas. Universidad de San Marcos – Lima. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2698/Bedoya_se.pdf?sequence.
- Brunet, L. (2011). El clima de trabajo en las organizaciones. (1a ed). México: Trillas. Recuperado de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, Z (2015). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes, comunicaciones vivienda y construcción – Puno. Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3630>

- Castro, S. (2012). Relación del desempeño laboral con el clima organizacional del grupo de educación aeronáutica. Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3991/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%20C3%91A.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. México: (1a ed). McGraw Hill. Recuperado de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2011). Gestión del Talento Humano. 4ta Edic. México: Editorial MCGRAW-HILL. Recuperado de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Davis, K., & Newstrom J. (2003). Comportamiento humano en el trabajo (11va ed.). DF, México: Mc Graw-Hill. Recuperado de: <http://www.academia.edu/10265514/Calidad-total-y-productividad-3edi-DavisK>
- Díaz, F. (2016) El clima organizacional y su efecto en el desempeño laboral de los trabajadores de Banco de Crédito Sede Bolivia. Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3759/1/T1314-MDTH-Izquierdo-Insercion.pdf>
- Galindo, O. (2016). Reacción entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20VargasClima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- García, A. (2013). Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel. Universidad Politécnica Estatal de Carchi. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16827/1/TESIS%20FINAL.pdf>
- Griffin y Moorhead (2010), Comportamiento Organizacional. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books/about/Organizational_Behavior.html?id=pRUGzDn3DoC&redir_esc=y
- Guevara, E, (2015). El clima organizacional de los trabajadores administrativos del Ministerio Publico Distrito fiscal Puno y su incidencia en el desempeño laboral periodo 2013 – 2014. Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2474>
- Gutiérrez, H. (2010). Calidad total y productividad (3ª ed.). México: McGraw-Hill. Recuperado de: http://www.academia.edu/10265514/Calidad-total-y-productividad-3edi-Gutierrez_Pulido
- García, M., & Ibarra, L. (2009). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/285850737/Estudio-Clima-Garcia-e-Ibarra-2011>
- García, D. (2010). Satisfacción laboral, una aproximación teórica. Retrieved from. Recuperado de: https://econpapers.repec.org/article/ervcoccss/y_3a2010_3ai_3a2010-07_3a21.htm
- Gómez, F. (2003). Eficiencia organizativa. Recuperado de: http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/25/5_Ganga.pdf
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2003) Metodología de la Investigación. México: Mac Graw Hill. Recuperado de: <https://www.esup.edu.pe/descargas/>

dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

López M., E. (2009). Influencia del Clima laboral en el desempeño de los docentes de secundaria en el Colegio Bautista de Masaya, Nicaragua. Elaborado por para obtener el grado de Maestría en Administración Educativa. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia de San José de Costa Rica. Recuperado de: https://ddd.uab.cat/pub/l1ibres/2014/126093/Congreso_ACCEDES2014-p222-453.pdf

Memoria Anual Mibanco (2016). Historia de Mibanco. Recuperado de. https://www.mibanco.com.pe/repositorioaps/data/1/1/1/jer/principios-eticos/files/COR-MIB-008-01_C%C3%B3digo%20de%20C%C3%89tica%20Corporativo%20Credicorp.pdf

Mora, G. Jiménez, A. (2006). Estudiar y gestionar la cultura organizacional como medio para lograr una ventaja competitiva. Revista capacitación, 52. Extraído el 16 de Mayo de 2007. Recuperado de: <http://www.ccesff.cl/CCESFF/Revista/52/P5245556576768687867rt.pdf>.

Machaca, J. (2015), Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed>

Machuca, H. (2016), influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal docente de la institución educativa pública Rafael Olascoaga de

- Cajamarca. Universidad Privada del Norte. Recuperado de:
<http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9965>
- Pacompia, A. (2014), Clima institucional y desempeño laboral de los docentes de la carrera de Administración y Marketing de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Recuperado de: http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/762/TESIS%20T036_46342437_LICENCIADA%20EN%20ADMINISTRACION%20Y%20MARKETING.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, E. (2014 enero 28) La República. Recuperado de:
http://www.larepublica.co/altagerencia/cinco-claves-para-mantener-un-buen-ambiente-laboral_105246
- Robbins, S. Coulter, M.yHitt, J. (2013). Administración. Un empresario competitivo (3ª ed.). México: Pearson. Recuperado de: <http://biblioteca.soymercadologo.com/wp-content/uploads/2016/05/Administracion-10ed-Robbins-y-Coulter.pdf>
- Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. (8ª ed.). México. Editorial Pretince Hall. Recuperado de: http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, E. y Judge, (2009). Comportamiento Organizacional. (13a. ed.) México: PEARSON. Recuperado de: http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, A. et al (2011), Clima y Satisfacción Laboral como predictores del Desempeño: en una organización estatal chilena. Recuperado de [http://C:/Users/PC01/Downloads/DialnetClimaYSatisfaccionLaboralComoPredictoresDelDesempe-3899629%20\(1\).pdf](http://C:/Users/PC01/Downloads/DialnetClimaYSatisfaccionLaboralComoPredictoresDelDesempe-3899629%20(1).pdf).

- Robbins, S. (2001). Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones. México: Prentice-Hall Hispanoamericana. Recuperado de: <http://biblioteca.soymercadologo.com/wp-content/uploads/2016/05/Administracion-10ed-Robbins-y-Coulter.pdf>
- Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219–234. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3899629.pdf>
- Ríos, F. (2014). Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango. 2014. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rios-Fernanda.pdf>
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación. Recuperado de: <http://biblioteca.soymercadologo.com/wp-content/uploads/2016/05/Administracion-10ed-Robbins-y-Coulter.pdf>
- Sampieri, H. (2006). Mitología de la investigación. México: (5ta. ed.). México. McGraw HILL.
- Sánchez, C. (2008). Motivación, Satisfacción y Vinculación ¿Es gestionable la voluntad de las personas en el trabajo? *Revista Acción Psicológica*, 5(1), 9-28. Recuperado de <http://espacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:AccionPsicologica20085&dsID=Documento.pdf>
- Santos, D. y Matos, L. (2009). Desarrollo del concepto de motivación y su representación en distintas aproximaciones teóricas. En *Teorías contemporáneas de la Motivación: Una Perspectiva Aplicada* (pp. 17-30). Lima: Fondo Editorial

- PUCP. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/viewFile/48/48>
- Sánchez Soto, Julián. 2005. Influencia de la gestión universitaria en el clima organizacional: un estudio comparativo de tres universidades - Lima: UNMSM. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3230/1/Molocho_bn.pdf
- Schein, E. H. (1988). La cultura empresarial y el liderazgo una visión dinámica. Barcelona - España: Plaza & Janés. Recuperado de: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-CulturaOrganizacionalDesdeLaTeoriaDeEdgarSchein-5139907%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-CulturaOrganizacionalDesdeLaTeoriaDeEdgarSchein-5139907%20(2).pdf)
- Sulca, N. (2015). La nueva gestión del potencial humano y su evaluación de desempeño en las instituciones financieras de Huamanga. Universidad San Cristóbal de Huamanga – Ayacucho. Recuperado de: <http://docplayer.es/26125229-Clima-organizacional-y-desempeno-laboral-en-la-municipalidad-distrital-de-pacucha-andahuaylas-2015.html>
- Uría Calderón, Diana (2011). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CIA, Ltda. Ambato Tesis Ingeniería de Empresas. Ecuador. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1272/gamonal_nd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vicente, T. (2000) Desempeño laboral. Recuperado de: <http://www.altonivel.com.mx/49378-liderazgo-la-clave-para-el-futuro-de-las-empresas.html>.
- Zapana, G. (2015), Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Dirección Regional de Transportes Comunicaciones Vivienda Construcción – Puno 2015. Tesis para optar título en sociología. Recuperado de:

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3630/Zapana_Castillo_Gis_sela_Amparo_Pean.pdf?sequence=3

Zeballos, E. (2002) Fundamentos de contabilidad. 1era edición. Arequipa: Ed. AVC

Sistemas. Recuperado de <https://es.slideshare.net/Anyguba/empresa-financiera>

Zevallos, G. (2013), La influencia del clima organizacional en el grado de satisfacción de trabajo de la oficina de tesorería del Gobierno Regional de Puno – Periodo

2013. Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado de:

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2474/Guevara_Guevara_Edwin.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO N° 1
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

El presente cuestionario tiene como finalidad obtener información del “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los Trabajadores de Mibanco de la Agencia Puno – 2015”. Información que será eminentemente confidencial, agradeciéndole anticipadamente su apoyo y sinceridad en las respuestas.

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES: Estimado Colega Sr(a), anote la respuesta al margen derecho, en uno de los recuadros con un aspa de **X**, se detalla a continuación las siglas:

S. Siempre = 2 **AV.** A veces = 1 **N.** Nunca = 0

DATOS GENERALES:

Sexo: M () F () Edad: Estado Civil.....

Nombre:

Tiempo laboral: Cargo que desempeña..... Fecha:.....

	A. COMUNICACIÓN	S	AV	N
1	Practica una comunicación asertiva con sus compañeros y jefe.			
2	Emplea la comunicación empática en todo momento.			
3	Escucha con interés para resolver conflictos.			
4	El gerente utiliza una comunicación saludable.			

	B. TRABAJO EN EQUIPO	S	AV	N
5	Existen enfrentamientos y conflictos entre sus compañero.			
6	Se trabaja coordinadamente bajo la dirección de su líder para el logro de sus metas.			
7	El líder genera confianza para el logro de metas u objetivos.			
8	En su centro de trabajo se planifica en equipo.			

	C. MOTIVACIÓN	S	AV	N
9	En su institución reciben un reconocimiento público por vuestro trabajo.			
10	El trabajo que desarrolla le brinda mejores condiciones económicas.			
11	En su institución se preocupan por su superación profesional.			
12	Por el cumplimiento de sus metas recibe algún incentivo económico o ascender de puesto			

ANEXO N° 2

ESCALA DE LIKERT PARA DETERMINAR EL DESEMPEÑO LABORAL

Datos del personal administrativo:

Nombre:

Tiempo laboral: Cargo que Desempeña..... Fecha:

La presente ficha sirve para determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos a su cargo para fines puramente investigativos, por lo que le pedimos llene la siguiente ficha de observación para cada trabajador a su cargo marcando con una X, la calificación que según su criterio le corresponde al personal, de acuerdo a las siguientes categorías:

E. Excelente = 3 **B.** Bueno = 2 **R.** Regular = 1 **D.** Deficiente = 0

	D. EFICIENCIA LABORAL	E	B	R	D
13	Cumple sus funciones				
14	Trabaja en equipo con sus colegas y/o miembros de otras áreas.				
15	Utiliza de manera adecuada los materiales y/o recursos de la institución.				

	E. EFICACIA LABORAL	E	B	R	D
16	Cumple con las metas que se le asigna.				
17	Es puntual en sus actividades laborales.				
18	Sus clientes se sienten satisfechos por el servicio que brinda				

	F. COMPETENCIAS LABORALES	E	B	R	D
19	Es comunicativo.				
20	Comparte conocimientos e ideas con sus compañeros.				
21	Ayuda a resolver conflictos.				

ANEXO N° 3

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICE	INSTRUMENTO
Variable Independiente: Clima Organizacional	Comunicación	- Comunicación asertiva - Comunicación empática - La comunicación para resolver conflictos - Comunicación saludable	- Siempre - A veces - Nunca.	Cuestionario
	Trabajo en equipo	- Conflictos - Trabajo cordial y bajo la dirección del líder - El líder genera confianza - Se planifica en equipo		
	Motivación	- Reconocimiento público - Condiciones económicas. - Superación profesional. - Incentivos		
Variable Dependiente: Desempeño laboral	Eficiencia Laboral	- Cumplimiento de funciones. - Trabajo en equipo. - Uso de materiales y recursos.	- Excelente - Bueno - Regular - Deficiente	Escala de Likert
	Eficacia Laboral	- Cumplimiento de metas. - Puntualidad - Satisfacción al cliente.		
	Competencias Laborales	- Comunicación. - Gestión del conocimiento. - Resolución de conflictos.		

ANEXO 4

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE MIBANCO AGENCIA PUNO, 2015”

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVO	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACION	METODOS Y TECNICAS	POBLACION DE ESTUDIO
<p>Pregunta general:</p> <p>¿Cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia Puno, 2015?</p> <p>Preguntas específicas:</p> <p>¿Cómo influye la comunicación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia Puno, 2015?</p> <p>¿Cómo influye el trabajo en equipo del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia Puno, 2015?</p> <p>¿De qué manera influye la motivación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia Puno, 2015?</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia Puno.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>La comunicación del clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia Puno.</p> <p>El trabajo en equipo del clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia Puno.</p> <p>La motivación del clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia Puno.</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia Puno, 2015.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Establecer la influencia de la comunicación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia Puno, 2015.</p> <p>Precisar la influencia del trabajo en equipo del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia Puno, 2015.</p> <p>Señalar la influencia de la motivación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco Agencia Puno, 2015.</p>	<p>Variables</p> <p>Variable Xi:</p> <p>clima organizacional</p> <p>Variable Yi=</p> <p>desempeño laboral.</p>	<p>Paradigma:</p> <p>Cuantitativo.</p> <p>Tipo:</p> <p>Correlacional.</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental.</p>	<p>Método:</p> <p>Hipotético deductivo.</p> <p>Técnica:</p> <p>Recolección de datos: Encuesta por cuestionario. De procesamiento SPSS.</p>	<p>Dado que la población de la investigación es pequeña (30 colaboradores) es que se asume a la población total como muestra de estudio, el mismo que se centra en los colaboradores de la oficina principal de la Ciudad de Puno, de los cuales el 90% son del área de negocios quienes tienen la función de captar cliente nuevos, recurrentes e inactivos, y el 5% del área de operaciones quienes realizan los desembolsos de créditos evaluados por los analistas.</p>