

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los
colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop
Arequipa, 2018**

Por:

Clis Oshin Palomino Mariño

Asesor:

Lic. Dante Ortiz Guillén

Juliaca, noviembre de 2018

DECLARACION JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Lic. Dante Ortiz Guillén, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICOOP AREQUIPA, 2018" constituye la memoria que presenta la bachiller Clis Oshin Palomino Mariño para aspirar al título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca a los doce días del mes de noviembre del año dos mil dieciocho.



Lic. Dante Ortiz Guillén

Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los
colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop
Arequipa, 2018

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Licenciada en
Administración y Negocios Internacionales

JURADO CALIFICADOR



Mg. John Herbert Cahuana Sánchez

Presidente



Lic. Amed Vargas Martínez

Secretario



Lic. Julio Samuel Torres Miranda

Vocal



Lic. Kukul Ana Coaquira Puma

Vocal



Lic. Dante Ortiz Guillén

Asesor

Juliaca, 12 de noviembre de 2018

Dedicatoria

A mis queridos padres: Julia Mariño Gonzales & Juan Luis Palomino Lago, por su apoyo incondicional en este gran camino; ya que día a día a la distancia siempre me acompañan con sus oraciones, palabras de aliento y sabios consejos.

A mis queridos hermanos, tíos y abuelos por estar siempre para mí en cada momento.

A Frank Coaquira Ayala por estar siempre para mí, acompañándome en cada una de mis travesías con sabios consejos y aplaudiendo mis logros.

A mi mentor empresarial Sr. Hipolito Batallanos Anccasi por su confianza, apoyo y consejos brindados en todo momento, gracias por creer en mí.

A mi mentor empresarial Sra. Juana Doris Benites Gamarra por sus sabios consejos en todo tiempo, gracias por ser mujer de ejemplo.

Agradecimiento

Mi gratitud a DIOS, por acompañarme y guiarme hasta el día de hoy, por ser mi fortaleza en medio de la tempestad.

Mi agradecimiento a la presidenta del consejo administrativo Sra. Rosadri Zapana y al Sr. Gerente Martin Castillo por darme la oportunidad de ser parte de la elite de mejora empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa.

Mi gratitud a cada uno de los administradores, coordinadores y colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa por ser partícipes de este estudio permitiéndome aplicar los instrumentos y hacer posible esta investigación para la mejora de nuestra organización.

A mi alma máter, Universidad Peruana Unión-Filial Juliaca, por recibirme en sus aulas e inculcarme en principios y valores cristianos a través de los diferentes cursos académicos durante los cinco años de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales formándome como una persona Integra, Misionera e Innovadora.

A mis distinguidos docentes de la Escuela profesional de Administración y Negocios Internacionales, por sus enseñanzas teóricas-prácticas y sus consejos que me motivaron a ser mi mejor versión día a día.

A mi asesor, Lic. Dante Ortiz Guillen, por su guía, tiempo y apoyo incondicional en el desarrollo de la presente investigación.

A mi familia, por alentarme día a día en alcanzar mis objetivos y lograr la culminación de este gran trabajo de investigación satisfactoriamente.

Índice general

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas.....	xi
Índice de figuras.....	xiii
Índice de anexos.....	xiv
Resumen.....	xv
Abstrac.....	xvi
CAPÍTULO I.....	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	17
1.2 Formulación del problema.....	19
1.2.1 Problema general.....	19
1.2.2 Problemas específicos.....	19
1.3 Objetivos de la investigación.....	20
1.3.1 Objetivo general.....	20
1.3.2 Objetivos específicos.....	20
1.4 Justificación.....	20
1.5 Cosmovisión bíblica filosófica.....	21
1.5.1 Cosmovisión bíblica.....	21

1.5.2 Cosmovisión filosófica.....	23
CAPÍTULO II	24
FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
2.1 Antecedentes de la investigación	24
2.1.1 Antecedentes Internacionales	24
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	25
2.1.3 Antecedentes Locales	26
2.2 Marco Histórico	27
2.3 Marco teórico	27
2.3.1 Clima organizacional.....	28
2.3.2 Importancia del clima organizacional	29
2.3.3 Dimensiones del clima organizacional.....	30
2.3.4 Teorías sobre el clima organizacional	31
2.3.5 Tipos de clima organizacional.....	33
2.3.6 Características de clima organizacional	35
2.3.7 Elementos de clima organizacional.....	35
2.3.8 ¿Qué es el desempeño?	36
2.3.9 Desempeño laboral.....	37
2.3.10 Importancia del desempeño laboral.....	38
2.3.11 Dimensiones de desempeño	38
2.3.12 Clima organizacional y su relación con el desempeño.....	40

2.4 Marco conceptual	41
2.4.1 Autorrealización	42
2.4.2 Clima Organizacional.....	42
2.4.3 Involucramiento laboral	42
2.4.4 Supervisión.....	42
2.4.5 Comunicación	42
2.4.6 Condiciones laborales	43
2.4.7 Desempeño laboral.....	43
2.4.8 Iniciativa laboral.....	43
2.4.9 Trabajo en equipo.....	43
2.4.10 Cooperación con los colaboradores.....	44
2.5 Hipótesis de la investigación.....	44
2.5.1 Hipótesis general	44
2.5.2 Hipótesis específicas	44
2.6 Variables de estudio	44
2.6.1 Variable predictora: clima organizacional	44
2.6.2 Variable de criterio: desempeño laboral.....	45
CAPÍTULO III.....	53
METODO DE INVESTIGACION	53
3.1. Tipo de investigación	53
3.2. Diseño de la investigación.....	53

3.3 Población y muestra	54
3.3.1 Delimitación espacial	54
3.3.2 Delimitación Temporal.	54
3.3.3 Población.....	54
3.3.4 Muestra.....	55
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	57
3.5 Técnica para el procesamiento y análisis de datos obtenidos.....	58
3.6 Confiabilidad y validez de los instrumentos	58
3.6.1 Confiabilidad del instrumento clima organizacional y desempeño laboral.....	58
CAPÍTULO IV	61
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	61
4.1. Descripción de los Resultados.....	61
4.1.2 Análisis demográfico de la población (cálculo de los indicadores y medidas de resumen).....	61
4.2 Análisis mediante la prueba estadística objetivo general	66
4.2.1 Análisis, interpretación de los resultados para el objetivo general	67
4.2.2 Análisis, interpretación de los resultados objetivo específico 1	70
4.2.3 Análisis, interpretación de los resultados objetivo específico 2	73
4.2.4 Análisis, interpretación de los resultados objetivo específico 3	76
4.2.4 Análisis, interpretación de los resultados objetivo específico 4.....	79
4.3 Discusión de los resultados	81
CAPITULO V	85

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	85
5.1. Conclusión.....	85
5.2. Recomendación	87
REFERENCIAS	89
ANEXOS.....	94

Índice de tablas

Tabla 1 Tipos de clima organizacional según liderazgo	34
Tabla 2 Variable de estudio: Clima organizacional	45
Tabla 3 Variable de estudio: Desempeño laboral.....	45
Tabla 4 Operacionalización de variables.....	46
Tabla 5 Población de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa.....	54
Tabla 6 Muestreo de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa.....	57
Tabla 7 Nivel de confiabilidad del instrumento clima organizacional y desempeño laboral.....	59
Tabla 8 Evaluación del instrumento validado	59
Tabla 9 Distribución de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa 2018, según la región a la que pertenecen.....	61
Tabla 10 Distribución de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa 2018, según la agencia en la que trabajan.	62
Tabla 11 Distribución de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa 2018, según su género.	63
Tabla 12 Distribución de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa 2018, según su estado civil.....	63
Tabla 13 Distribución de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa 2018, según su edad.	64
Tabla 14 Distribución de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa 2018, según su grado de instrucción.	64
Tabla 15 Distribución de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa 2018, según su experiencia en la institución.	65
Tabla 16 Distribución de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa 2018, según el cargo que desempeñan.	66

Tabla 17 Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.	67
Tabla 18 Prueba de Chi - Cuadrado	68
Tabla 19 Resumen del modelo ^b	69
Tabla 20 Clima organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.	71
Tabla 21 Prueba de Chi - Cuadrado	72
Tabla 22 Clima organizacional y la productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.	74
Tabla 23 Pruebas de chi-cuadrado	75
Tabla 24 Clima organizacional y la toma de decisiones de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.	77
Tabla 25 Pruebas de chi-cuadrado	78
Tabla 26 Clima organizacional y el conocimiento de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.	79
Tabla 27 Pruebas de chi-cuadrado	80

Índice de figuras

Figura 1. diseño de la investigación.....	53
Figura 2. Zona de rechazo y aceptación.....	69
Figura 3. Zona de rechazo y aceptación.....	72
Figura 4. Zona de rechazo y aceptación.....	75
Figura 5. Zona de rechazo y aceptación.....	78
Figura 6: Zona de rechazo y aceptación.....	81

Índice de anexos

Anexo A. Matriz de consistencia	94
Anexo B. Matriz Instrumental.....	95
Anexo C. Cuestionario.....	97
Anexo D. Informe de validación.....	102
Anexo E. Juicio de Expertos	106
Anexo F. Ficha técnica.....	108
Anexo G. Carta de autorización por la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa.....	112
Anexo H. Solicitud de aplicación de instrumento en la Coopac Credicoop Arequipa.....	113

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018. Para lo cual se realizó el análisis correspondiente de los constructos; partiendo de dos aspectos teóricas, la primera se enfocó en el clima organizacional propuesta por la autora (Palma, 2004) y la segunda fue enfocada en el análisis del desempeño laboral, según Hernández (citado por Farfán, 2016). Para la elaboración del constructo se tomó en cuenta cuatro aspectos esenciales sobre el desempeño laboral que son: calidad de servicio, productividad, toma de decisiones y conocimiento. La presente investigación cuenta con un diseño de carácter no experimental de tipo correlacional. En base a la metodología, se estudió a la cooperativa de ahorro y crédito CREDICOOP Arequipa, aplicándose una encuesta de 69 preguntas a 200 colaboradores de la entidad financiera mencionada, los instrumentos utilizando fueron de clima organizacional y desempeño laboral, ambos instrumentos fueron adaptados y validados mediante juicio de expertos para lo cual se aplicó una prueba piloto y lográndose comprobar su fiabilidad a través de alpha de cronbach el cual indica que clima organizacional cuenta con una fiabilidad del 0.968 y desempeño laboral con 0.680, estos resultados indica confiabilidad en el instrumento para obtención de un buen resultado en la muestra. El resultado obtenido indica una correlación parcial entre las variables de investigación. Es decir que a mayor relación del clima organizacional mayor o mejor será el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, calidad de servicio y productividad.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between organizational climate and work performance of the employees of the savings and credit cooperative Credicoop Arequipa, 2018. For this purpose, the corresponding analysis of the constructs was carried out; Based on two theoretical aspects, the first focused on the organizational climate proposed by the author (Palma, 2004) and the second was focused on the analysis of work performance, according to Hernández (cited by Farfán, 2016). For the elaboration of the construct, four essential aspects of work performance were taken into account: quality of service, productivity, decision making and knowledge. The present investigation has a design of non-experimental character of correlational type. Based on the methodology, credit union CREDICOOP Arequipa was studied, applying a questionnaire of 69 questions to 200 employees of the aforementioned financial entity, the instruments were organizational climate and work performance, both instruments were adapted and validated by expert judgment for which a pilot test was applied and its reliability verified through cronbach's alpha which indicates that the organizational climate has a reliability of 0.968 and work performance with 0.680, these results indicate reliability in the instrument for obtaining of a good result in the sample. The result obtained indicates a partial correlation between the research variables. That is to say that the greater the relation of the organizational climate, the better or better will be the work performance of the employees of the credit union Credicoop Arequipa, 2018.

Key words: Organizational climate, work performance, quality of service and productivity.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Durante la evolución de la corriente administrativa se ha tratado diversos temas relacionados con el talento humano como una unidad determinante para el triunfo o fracaso de las organizaciones, con enfoque hacia los objetivos. Esto indica la importancia del talento dentro de la organización y su correcto desempeño en sus actividades diarias.

En tal sentido el clima organizacional es uno de los temas más argumentados y menos comprendidos por las organizaciones en la actualidad. El clima organizacional surge de la idea de que el talento humano vive en ambientes complejos y dinámicos, ya que las organizaciones están compuestas por personas que tienen comportamientos diversos y logran afectar así el ambiente en el que conviven.

Para los colaboradores el clima organizacional es favorable cuando se realizan actividades que les brinde un valor personal, con frecuencia anhelan trabajos que representen un gran desafío, buscando la responsabilidad y la oportunidad de tener éxito. De la misma forma, desean ser escuchados, tratados y reconocidos como individuos de valor.

La cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa objeto de estudio, incursiona en el mundo cooperativo en la tipología de ahorro y crédito, un 18 de Junio del 2015 en la ciudad de Arequipa con el propósito de constituirse en la solución a la difícil situación económica que atraviesa el ciudadano común, contra los entes crediticios privados quienes limitan el uso de sus

servicios, por la exigencia de requisitos formales, los mismos que hacen imposible el acceso a los servicios que prestan-, por lo que ante esta situación se presenta el movimiento cooperativo para lograr nuestro propósito económico y social. Hoy la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, lidera ya el movimiento cooperativo con presencia a nivel nacional en los diferentes departamentos que son Arequipa, Puno, Madre de Dios, Tacna y Moquegua, liderado por su presidenta del consejo administrativo la Sra. Rosadri Zapana y su gerente general el Sr. Martin Castillo; quienes juntos con los colaboradores impulsan el cambio cooperativo a nivel nacional.

Con respecto, al clima organizacional dentro de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, se observó que el ambiente de trabajo no es del todo óptimo, es decir que los factores que existen para generar un buen clima organizacional son limitados y poco contribuyen en el buen desempeño de los colaboradores ya que no cuenta con los medios y ambientes necesarios para su trabajo en la entidad financiera.

Luego de mencionar todo lo relacionado al clima organizacional y el desempeño laboral, pasamos a identificar los principales problemas que aqueja la organización financiera:

En la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa es preocupante la calidad del servicio al cliente, porque no se priorizan las necesidades principales que aquejan nuestros socios.

Asimismo, se observa como los colaboradores que vienen laborando diariamente en nuestras diversas áreas y agencias a nivel nacional manifiestas constantemente incomodidades por la alta rotación existente, falta de reconocimiento de logros, falta de capacitación constante al personal y todo esto afecta la productividad y por ende el desempeño.

A nivel gerencias no se adaptan fácilmente a delegar responsabilidades y toma de decisiones a los colaboradores de las diversas áreas en bien de la cooperativa y así lograr un desempeño más eficiente.

En cuanto a los colaboradores existe un desconocimiento a su puesto de trabajo lo cual no les permite alcanzar sus objetivos eficientemente para el desarrollo de la cooperativa.

1.2 Formulación del problema

Frente a lo expuesto, en el presente trabajo de investigación nos lleva a formular la siguiente problemática general y específica.

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y calidad de servicio de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018?
- b) ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018?
- c) ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y toma de decisiones de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018?
- d) ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y conocimiento de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre clima organizacional y calidad de servicio de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.
- b) Determinar la relación entre clima organizacional y productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.
- c) Determinar la relación entre clima organizacional y toma de decisiones de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.
- d) Determinar la relación entre clima organizacional y conocimiento de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.

1.4 Justificación

El talento humano representa el capital principal de las organizaciones. Esto es fundamental para generar dinamismo, creatividad y proactividad. La presente investigación plantea analizar la percepción del entorno por parte de los colaboradores, a través de la medición de los factores que intervienen en el clima organizacional, los cuales son representados como dimensiones.

Teóricamente el conocimiento aplicado en esta investigación trascenderá en una comprensión más amplia sobre las variables de estudio como son el clima organizacional y desempeño laboral.

En lo metodológico responde al modelo subjetivo por lo que se observaron los problemas a través de la observación y se propone brindar soluciones a través de la descripción y análisis de los objetivos planteados en la investigación.

En lo empresarial, el clima organizacional es sin duda un elemento fundamental para el funcionamiento de las empresas. Los resultados del presente estudio brindarán información relevante, lo cual permitirá la estimación del clima organizacional como factor fundamental de la empresa que tiene influencia en el desempeño laboral de los colaboradores, estos resultados significarán también un instrumento de mejora para los directivos de la organización.

1.5 Cosmovisión bíblica filosófica

La presente investigación tiene como fuente principal la biblia, autores y libros de profecía, teniendo como autora principal a la señora Elena Harmon de White.

A continuación, mencionaremos citas bíblicas y párrafos de autores sobre el principio básico de la administración en la organización y el desempeño.

1.5.1 Cosmovisión bíblica

Reina Valera (2000), en el libro de Éxodo capítulo 18 verso 21 al 22: mencionan los consejos de Jetro hacia Moisés, quien en esos momentos estaba en dificultad para atender y juzgar al pueblo de Israel, ya que la población debía hacer largas colas para dar a conocer sus problemas y de la misma forma para conocer el edicto de solución y eso generaba malestar en el pueblo; por lo tanto Jetro le dijo a Moisés, lo que haces no es correcto y sin duda desfallecerás y también el pueblo contigo; ya que la labor que desarrollas es muy complicada para ti solo. “Además considera tú de [entre] todo el pueblo varones de virtud, temerosos de Dios, varones de verdad,

que aborrezcan la avaricia; y pondrás sobre [el pueblo] príncipes sobre mil, sobre ciento, sobre cincuenta y sobre diez. Los cuales juzgarán al pueblo en todo tiempo; y será que todo negocio grave lo traerán a ti, y ellos juzgarán todo negocio pequeño: alivia así [la carga] de sobre ti, y la llevarán ellos contigo” (p. 74 - 75).

La enseñanza del texto bíblico es sobre la elección de los líderes y la organización de la misma para alcanzar los objetivos teniendo en cuenta la buena convivencia del grupo donde se desarrolla la elección de los co-líderes para así poder desempeñarse eficientemente.

Reina Valera (2000). En el libro de Eclesiastés capítulo 04 verso 6: “Más vale un puño lleno con descanso, que ambos puños llenos con trabajo y aflicción de espíritu” (p. 640).

El texto bíblico indica que el trabajo arduo y la búsqueda y obtención de éxito dentro de una empresa puede llevar al ser humano a provocar envidia entre ellos.

Finalmente, en la sagrada escritura versión Reina Valera (2000) en el nuevo testamento en el libro de Mateo capítulo 25 versículos 16 al 18, encontramos la parábola del dinero donde un patrón llamo a tres de sus siervos para encargarles un monto de dinero y lo administraran correctamente de acuerdo a las habilidades que cada uno poseía: al primero le dio cinco talentos, al segundo dos talentos y al tercer siervo le dio un talento, los dos primeros siervos fueron y negociaron sus talentos hasta multiplicarlos más el ultimo lo guardo por temor.

Del texto podemos aprender la importancia de un buen rendimiento laboral que efectúa cada uno de nuestros colaboradores en su labor diaria dentro de la organización lo cual nos permite un incremento en la productividad y crecimiento económico para la organización.

1.5.2 Cosmovisión filosófica

White (1989), menciona que se requiere una reorganización con el objetivo de capacitarlos no solamente en su especialidad sino también en el área personal y lograr un gran progreso individual el cual beneficie a la organización.

Whirte (1998), menciona que cada persona tiene que dar diariamente más del 100% en sus actividades formándose íntegra y humildemente; ya que cada uno de los colaboradores cuenta con habilidades y responsabilidades propias de acuerdo al puesto de trabajo; de la firma forma el desempeño está relacionado con la integridad, responsabilidad y confianza en Dios y no en los hombres.

Finalmente, para White (1903). “La mayor necesidad del mundo es la de hombres que no se vendan ni se compren; hombres que sean sinceros y honrados en lo más íntimo de sus almas; hombres que no teman dar al pecado el nombre que le corresponde; hombres cuya conciencia sea tan leal al deber como la brújula al polo; hombres que se mantengan de parte de la justicia, aunque se desplomen los cielos” (p. 57).

Nosotros como jóvenes debemos vivir cada día con la verdad, teniendo en cuenta que cada uno de nosotros contamos con dones prestados como la inteligencia, fuerza y tiempo lo cual debemos aprovechar al máximo y darle un buen uso para rendir buenos frutos. Debemos ser luz en la oscuridad del mundo, ya que ello es nuestra mayor tarea para el beneficio de la humanidad.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Yaguachi (2017) En su trabajo de investigación para optar el grado de ingeniero comercial, titulado “El clima organizacional y sus incidencias en el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito sagrada familia LTDA, de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborrezo, periodo 2015 - 2016” teniendo como objetivo determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, la metodología de la investigación es de tipo Hipotético- deductivo, con un muestreo total de 7 colaboradores; la técnica desarrollada para obtención de datos fue de observación y encuesta; teniendo como resultado que el clima organizacional es medio, desempeño laboral bajo y por resultante la satisfacción laboral es medio, por ende deben mejorar en los 3 aspectos mencionados para lograr un mejor clima organizacional en la cooperativa.

Villadiego (2017) En su tesis “Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y la relación interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.C. En la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016” el cual tuvo como objetivo analizar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral e interpersonal; el método utilizado fue de tipo descriptivo mixto, el cual le permitido analizar la situación interna de la organización; se seleccionó una muestra de 8 colaboradores que representan la totalidad de la población; a

quienes se le aplicó un cuestionario estructurada teniendo como variable principal a clima organizacional y sus sub variables que son desempeño laboral y relaciones interpersonales.

Zans (2017) En su trabajo de investigación para optar el grado de magister en gerencia empresarial “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el periodo 2016” tubo como objetivo análisis del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de sus colaboradores; el método utilizado en la investigación es descriptivo – explicativo, con una muestra conformada por 59 trabajadores y funcionarios. Dando como resultado que el clima organizacional es óptimo en su mayor medida por lo que se considera medianamente favorable, finalmente la mejora del clima organizacional incide de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la facultad.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Pérez, Tenazoa y Rivera (2015) En su tesis de maestría titulado “Clima Organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigación de la Amazonia Peruana, periodo 2013” desarrollado por la universidad nacional de la Amazonia Peruana; tubo como objetivo determinar los niveles de clima organizacional y de satisfacción laboral y así como determinar la relación entre ambas, el instituto que tiene como misión principal generar e incorporar conocimientos, tecnología, innovación y el saber ancestral al servicio de la sociedad y de los ecosistemas amazónicos: Concluye que existe evidencia empírica que demuestra que existe relación entre el nivel del clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores del instituto de investigación de la Amazonia Peruana.

Montoya (2016) en su tesis “Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos; caso PTS, Perú 2015” Mencionado estudio tiene como objetivo aportar conocimientos en la búsqueda de la relación entre las variables mencionadas, el método de estudio de investigación es transversal – correlacional; utilizando técnicas cuantitativas (instrumento de medición) y cualitativas (focus group) con el total de trabajadores de la empresa de servicios; para medir el clima organizacional se utilizó el instrumento OCQ (Organizational Climate Questionareo) de Liwin y Stringer, creado en 1968, el cual posee 50 ítems y mide 9 dimensiones; para medir desempeño laboral se confecciono un cuestionario el cual posee 21 ítems y mide 6 dimensiones: Los resultados de la investigación muestran una relación directa entre las dimensiones de clima organizacional con el desempeño laboral y sus dimensiones.

2.1.3 Antecedentes Locales

López (2017) En su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral para la satisfacción de trabajadores y clientes - Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo - 2015” a si mismo tiene como objetivo investigar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral para la satisfacción de los trabajadores y clientes en relación al liderazgo, comunicación, motivación y toma de decisiones. El método que utilizaron estos investigadores fue la encuesta respondida por 14 colaboradores y 25 clientes; de las cuales se dio la visualización de información sobre los factores de clima organizacional que inciden en la satisfacción de los trabajadores y clientes: El resultado de dicha investigación muestra que el clima organizacional incide en el desempeño laboral para la satisfacción de los trabajadores y clientes de la cooperativa, además se propone lineamientos de mejora para beneficio futuro de la cooperativa.

2.2 Marco Histórico

Las empresas hoy en día tienen poco que ver con el del siglo XVII, en ese entonces no había grandes fábricas ni socios capitalistas en la cual fundamentalmente se realizaban las actividades económicas por medio de mercaderes, todo esto cambia con el tiempo y surgen empresas especializadas en vender algo concreto, empiezan a aparecer los bancos, los seguros, los servicios de transporte, sin embargo a finales del siglo XIX las personas pasaron a ser un elemento importante dentro de las organizaciones, esto ocasionó una serie de avances tecnológicos completamente nuevos que revolucionan la actividad económica. Las grandes empresas ven la necesidad de emplear nuevas formas de dirección, organización y de racionalización de recursos para comprender las teorías de la organización. Muchas de las teorías salen como evolución y se complementan con otras como la de Taylor que sustenta que sólo se podía estudiar la administración científica y las actuaciones de las personas dentro de las organizaciones, en ello se pretendía segmentar las tareas en operaciones más sencilla estudiando cómo se podía mejorar los tiempos y movimientos de las personas. Según Taylor afirma que las personas sólo están motivadas por cuestiones económicas en el sentido de obtener más salario, esta visión olvida que las personas tienen otros tipos de motivación que se puede seguir y que dan resultados.

Sin embargo, no hay una mejor manera de organizar, porque son estructuras distintas y no es posible determinar un único modelo de organización (Estrada, 2012).

2.3 Marco teórico

Son muchos los conceptos sobre el clima organizacional y desempeño laboral, trataremos las que hemos considerado más relevantes para esta investigación.

2.3.1 Clima organizacional

El clima organizacional constituye parte del comportamiento de una unidad de personas que buscan como resultado la productividad, la efectividad e interacción para la satisfacción de la organización.

El clima organizacional está relacionado con el grado de motivación de un individuo: a mayor motivación que se encuentren los individuos mejor será el clima en la organización (Chiavenato 2009). De la misma forma Dessler (citado por García, 2009) opina que el clima cumple una función vinculadora entre los objetivos de la organización y el comportamiento de los colaboradores. De la misma forma el clima organizacional constituye la suma de características experimentadas por los miembros de la organización el cual influye en su comportamiento. Finalmente, el clima organizacional, según Pelaes (2010) menciona que la percepción compartidas por los colaboradores respecto al puesto, ambiente o área donde desarrollan sus actividades laborales, las relaciones interpersonales existentes en el entorno y las relaciones formales que afecten el puesto.

Según Méndez (2006), Menciona que el ambiente organizacional es único y se observa individuos de acuerdo al contexto, desarrollando interacción social, donde se observa variables como; liderazgo, motivación y eficiencia del colaborador.

Para Anzola (citado por morales, 2013), el clima organizacional es la percepción e interacción permanente que los individuos tienen con su organización, y a la vez influye en la conducta de los colaboradores, lo cual nos permite diferenciar una organización con otra.

Chiavenato (2000), describe al clima organizacional como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional interno, que existe entre los miembros de la organización donde pertenece, el cual está ligado al grado de motivación de los colaboradores. (p. 84)

Gonzales (1997), describe al clima organizacional como la expresión personal de la percepción que los colaboradores y directivos tienen de la organización donde pertenecen, el cual incide directamente en el desempeño de la organización.

De la misma forma si una empresa pública o privada valora el clima organizacional y hace que esta se fortalezca, obtendrá grandes beneficios, ya que los colaboradores tendrán mayor libertad para implementar más ideas innovadoras y creativas en la solución de los problemas que se presentan dentro de la organización y así poder ayudar a los demás a fomentar la unidad y trabajo en equipo para el crecimiento de la empresa.

El concepto más adecuado a la realidad de esta investigación es la de Palma (2004). Quien define el clima organizacional como la percepción que vincula el trabajo con su ambiente laboral, orientando a acciones preventistas para la optimización y fortalecimiento en las funciones del proceso y obtención de resultados.

2.3.2 Importancia del clima organizacional

El clima organizacional es fundamental, porque nos permite conocer los valores, creencias y actitudes de los colaboradores, y a su vez es esencial para un administrador el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización por 3 razones muy importantes: (Citado por Vaques y Guadarrama, 2001):

1. Determinar las fuentes de conflictos, de estrés y de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de las actitudes negativas frente a la organización.
2. Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir las actividades de la organización.
3. Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.

Lo anterior permitirá al administrador ejercer un control sobre la determinación del clima, de tal manera que pueda administrar la organización eficazmente.

2.3.3 Dimensiones del clima organizacional

Según Palma (2004), en su manual de escala clima laboral nos menciona que existen 5 dimensiones que facilitan las tareas en las organizaciones.

2.3.3.1 Autor relación: Según Palma (2004) es la apreciación que tiene el colaborador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca su desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.

2.3.3.2 Involucramiento laboral: Según Palma (2004) es cuando el colaborador se identifica con los valores organizacionales y se compromete con el cumplimiento y desarrollo de la empresa.

2.3.3.3 Supervisión: Según Palma (2004), son las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad de trabajo, en tanto relación de apoyo y orientación para las actividades que forman parte de su desempeño cotidiano.

2.3.3.4 Comunicación: Según Palma (2004), es la percepción del grado de fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa o cooperativa como con la atención del cliente de la misma.

2.3.3.5 Condición laboral: Según Palma (2004), es el reconocimiento de que la empresa o cooperativa provee los elementos materiales, económicos y ambientes necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

2.3.4 Teorías sobre el clima organizacional

Es fundamental conocer los tipos de teorías sobre el clima organizacional y según Robbins y Judge (2009) los clasifica en 5 teorías:

2.3.4.1 Teoría de las relaciones humanas

Desarrolla un análisis de la interacción de las organizaciones, donde se desarrolló el estudio de la corriente de gestión en la que se consideró aspectos relativos a las actitudes y motivaciones del individuo, así como las relaciones interpersonales de colaborador - jefe.

El estudio nos permitió conocer el complejo mundo de las relaciones interpersonales que existe en las organizaciones y que intervienen positiva o negativamente en el desempeño de la organización.

2.3.4.2 Teoría neo humana relacionista

La teoría nos permite conocer la importancia del factor humano dentro de los organismos sociales.

Según Guisar (2004) la teoría neo humana relacionista consiste en la transformación de las fuerzas que determina el comportamiento de un sistema estable y se divide en dos:

- a) Fuerza impulsadora: Abiertas a todo cambio.
- b) Fuerza limitante: Prefieren mantenerse donde ya se encuentran (conformismo).

2.3.4.3 Teoría de los sistemas

Herramienta que ayuda a las organizaciones (Empresas) a adaptarse a los cambios que se presentan; por ende, se considera que todo sistema abierto es adaptable y por ende se acopla constantemente a estímulos ambientales y se encuentra inmerso en una organización.

La teoría nos permite conocer la interacción de las organizaciones con su ambiente a través de los bienes o servicios que brinda: El clima organizacional influye de forma correcta o incorrecta dentro de la empresa. Proporcionan un entorno al personal y materiales a la organización para un buen desarrollo de actividades.

2.3.4.4 Teoría moderna de la organización

Esta teoría nos permite conocer a la organización de forma dinámica, donde se trabaja para satisfacer las necesidades de la teoría organizacional.

Este sistema organizacional está compuesto por 5 ítems:

- 1. Individuo:** Persona o colaborador que trae consigo su personalidad, habilidades y actitudes el cual influye en lo que espera conseguir por su participación en el sistema organizacional.
- 2. Organización:** Conjunto de individuos conectados con el trabajo, los cuales están establecidos en la estructura sistemática de la organización.
- 3. Grupos:** Realizan los trabajos de forma conjunta, facilitando la adaptación del ser humano en el sistema.

4. Roles y Estatus: Existe diferencia entre roles y Estatus de los distintos puestos de la organización, explica la conducta de los individuos dentro de la organización.

5. Marco Físico: Ambiente externo y tecnológico que cuenta la organización.

2.3.4.5 Teoría del clima organizacional según Likert

Guisar (2004) en su teoría establece el comportamiento de los trabajadores, ya que dependen directamente de los procedimientos administrativos y las condiciones de las organizaciones, de la misma forma menciona que existen cuatro factores que influyen en la percepción de cada individuo sobre el clima dentro de la organización y son definidos como:

- a) Parámetros existentes en el contexto que son infraestructura y tecnología del sistema organizacional.
- b) Jerarquía que el colaborador ocupa dentro de la organización el cual le brinda una motivación salarial percibida mensualmente.
- c) Factores Individuales que son la personalidad, actitudes, pensamientos, emociones y comportamiento.
- d) Percepción que tienen los trabajadores y superiores del clima organizacional.

2.3.5 Tipos de clima organizacional

Según Likert (1967) se define cuatro factores que vincula la dirección, liderazgo, y trabajo en equipo.

Tabla 1

Tipos de clima organizacional según liderazgo

1. Clima de tipo autoritario	
<hr/>	
1.1. Sistema I. Autoritario explotador	En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus colaboradores, donde la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización. Los colaboradores tienden a trabajar dentro de una atmósfera de miedo, castigos y amenazas.
1.2. Sistema II. Autoritarismo paternalista	Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus colaboradores. Donde la mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de clima la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus colaboradores.
 2. Clima de tipo participativo	
2.1. Sistema III. Consultivo	La dirección que evoluciona dentro de un clima consultivo tiene confianza en sus colaboradores. La política y las decisiones se toman en la cima, pero se permite a los empleados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de alcanzar los objetivos.
2.2. Sistema IV. Participativo	La dirección tiene plena confianza en los colaboradores, la toma de decisiones busca la incorporación de una comunicación de calidad que fluya de forma vertical y horizontal en grupo.

Fuente: Likert (1967).

Podemos observar un clima cerrado en los tipos I y II, donde existe un orden escrito, ya que el clima es negativo; de la misma forma en el sistema III y IV observamos un clima abierto, que maneja una estructura flexible creando un clima positivo dentro de la organización. (p. 166)

2.3.6 Características de clima organizacional

El clima organizacional cuenta con diversas características, los cuales nos permite entender el rol importante que juega dentro de la organización; por ende, citaremos a diversos autores para conocer sus perspectivas.

Según Fernández (citado por Armengol, 2001) describe al clima como el carácter global, del entorno o ambiente del centro laboral en su totalidad. De la misma forma el clima es un concepto complejo determinado por la infraestructura de la empresa. Sus diferentes características de los individuos y su relación entre ambas. Existiendo una dinámica relativamente estable por un determinado tiempo, y luego verse alterado.

Por otro lado, Mullins (citado en Furham, 2001) menciona que un clima organizacional saludable se caracteriza por tener claro los objetivos de la organización y alcanzarlos con los colaboradores. Un buen liderazgo, humanidad, confianza y apoyo mutuo permiten una mejor calidad de vida en los colaboradores, facilitando un sistema equitativo de oportunidades y recompensas para su desarrollo dentro de la organización.

2.3.7 Elementos de clima organizacional

Para Ruiz (2007) existen tres elementos fundamentales en relación a los conceptos de clima organizacional (p. 141).

- 1) **Multidimensionalidad:** es la determinación de los elementos, con la fuerza de establecer el clima como algo fundamental dentro de la organización.
- 2) **Influencia:** es el comportamiento que cada colaborador dentro de la organización frente a alternativas y constricciones del entorno externo.
- 3) **Fragmentariedad:** se puede sub dividir el clima de una organización, así como la atmosfera cuenta con diversos micros climas que abarcan diferentes departamentos, niveles y grupos sociales existentes.

2.3.8 ¿Qué es el desempeño?

Para Bittel (2000) es la expectativa del colaborador por el puesto, actitud de logro y deseo de armonía; en tal sentido el desempeño es vinculado con las habilidades, conocimientos y actitudes que apoyan al colaborador con el objetivo de fortalecer la organización.

Según la Real Académica Española, DESEMPEÑO significa actuar, trabajar, o dedicarse a una actividad; lo cual nos permite desarrollar una amplia conceptualización en el ámbito de gestión empresarial.

De la misma forma en las entidades privadas como las cooperativas, el desempeño juega un papel fundamental en los aspectos de las organizaciones y su relación con su entorno; así lo describe Hernández (2002) “Desempeño implica la consideración de un proceso organizacional, dinámico en el tiempo y refleja modificaciones del entorno organizativo de las estructuras de poder y los objetivos”

2.3.9 Desempeño laboral

Es la conducta real del colaborador tanto profesional y técnico como en sus relaciones interpersonales que son creados en torno a las habilidades, actitudes, destrezas y valores que desarrollaron a través del proceso educativo y la experiencia laboral para la identificación de problemas y de la misma forma de soluciones que enfrentan en el desempeño en el área laboral.

Según Drucker (2002) el desempeño laboral es el cumplimiento de las tareas por parte de los colaboradores, según sus habilidades y destrezas de acuerdo al puesto asignado. (p. 75)

Para Stoner (1994) el desempeño laboral es la manera que el colaborador trabaja para alcanzar los objetivos trazados por la organización, el cual está sujeto a las normativas internas de la empresa (p. 510).

Chiavenato (2002) define al desempeño laboral como el comportamiento del colaborador en la búsqueda y alcance de los objetivos fijados por la empresa, constituyendo estrategias individuales para la obtención de los objetivos planteados.

Finalmente, los desempeños laborales son aquellas “acciones o comportamientos observados en los colaboradores 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” (Pérez, 2009, p. 4).

En tal sentido el desempeño laboral tiene como objetivo desarrollar las capacidades de los colaboradores potenciándolos y fortaleciéndolos para un desafío mayor.

2.3.10 Importancia del desempeño laboral

Uno de los factores fundamentales en el desempeño laboral es la motivación, según Robbins (2004) menciona que el colaborador para aumentar al máximo su motivación tiene que percibir que su esfuerzo puesto en su área de trabajo sea favorable a la evaluación y le traiga recompensas monetarias y emocionales los cuales le permitan comprometerse con su puesto y la organización.

Según Blog Works (2012) menciona que el desempeño laboral es fundamental ya que permite que los colaboradores conozcan sus funciones, los procesos, las políticas y objetivos que deben cumplir en la organización. Para obtener un buen desempeño se debe motivar constantemente a los colaboradores, utilizando técnicas como la delegación de tareas, responsabilidades y recompensas una vez logrado el objetivo, permitiéndonos tener un buen clima organizacional.

Finalmente, Pedraza, Glenys y Mayrene (2010) nos dan a conocer que un buen desempeño laboral contribuye como elemento fundamental para las organizaciones, por lo que siempre debemos estar atentos en el proceso administrativo; el desempeño beneficia a los individuos y empresas con el objetivo de contribuir a la satisfacción de los colaboradores, garantizando el alcance de los objetivos.

2.3.11 Dimensiones de desempeño

Para Hernández (citado por Farfán, 2016) resalta cuatro dimensiones que influye en el desempeño laboral, el cual se adecua a las condiciones del contexto donde se tendrá lugar el proceso de investigación.

2.3.11.1 Calidad de servicio

Según Alles (2011) “Calidad de servicio es el conjunto de características de un producto o servicio que permiten determinar su valor” (p. 71).

Para Jaworski & Rayport (citado por Cornejo 2012) nos dice que servicio es el espacio donde la empresa busca gestionar una relación entre individuo, tecnología o ambas condiciones.

Finalmente, la calidad de servicio es percibido de manera diferente según los clientes, y cambian a medida que se van conociendo el mejor nivel de vida; la exigencia en cuanto a la calidad aumenta cada día más con el objetivo de una mejor calidad de vida o servicio. (Horovitz, 1991).

2.3.11.2 Productividad

Para Van der (2005) la productiva es lo más valioso dentro de las empresas como el capital humano, que son nuestros colaboradores ya que, gracias a sus conocimientos, experiencias se logra la calidad y un gran cambio en la organización, logrando un incremento en la productividad de la cooperativa.

A la vez Vanegas (2001) menciona que la productividad es el resultado de mucho esfuerzo y calidad de servicio de parte de los colaboradores, para determinar el efecto no solo se considera el impacto económico sino la calidad en la condición de vida del personal y de sociedad.

Finalmente, el futuro y desarrollo de la organización se debe considerar como un activo y lograr grandes resultados en la productividad.

2.3.11.3 Toma de decisiones:

Para Quiroa (2014) toda organización pública o privada busca que el colaborador desempeñe un trabajo con alto nivel de efectividad y calidad, teniendo una buena productividad; teniendo una buena administración de los recursos proporcionados para lograr el objetivo. Cada día nos convencemos de que los gerentes o alta gerencia deben prestar más atención en la formación y motivación del factor humano con el objetivo de obtener un colaborador de calidad quien pueda ejercer y desempeñar correctamente sus funciones, con el objetivo de garantizar la satisfacción y un adecuado uso del talento humano dentro de la organización.

Según Rosembery (1994) “la Toma de decisiones es la elección de una acción realizada por un directivo, en la cual la decisión se convierte en política de dirección” (p. 417).

2.3.11.4 Conocimiento:

Para Segarra y Bou (2005) menciona que el conocimiento es un activo intangible que forma parte de la organización y puede adoptar distintas formas, este activo se puede someter a distintas actividades de gestión las cuales se pueden convertir en un gran activo estratégico de la empresa para su desarrollo.

Finalmente, el conocimiento es reflejo de los pensamientos humanos, con el fin de alcanzar el conocimiento.

2.3.12 Clima organizacional y su relación con el desempeño

Para Fiallo, Alvarado y Soto (2015) menciona que los colaboradores que laboran en una organización con un clima organizacional muy alto, logran excelentes niveles de desempeño lo

cual les permite tener una mejor productividad y efectividad del individuo, teniendo una maximización de los recursos y materiales para el cumplimiento de los objetivos.

Según los estudios desarrollados por Jiménez (2011) quien describe al clima organizacional como la identificación del ambiente donde convive por un tiempo determinado dentro de la empresa; el cual resulta muchas veces favorables y en otras desfavorables laborar, el cual influye en un orden interno o externo en su comportamiento.

Marroquín y Pérez (2011) Menciona que el clima organizacional debe tener una adecuada relación con el buen desempeño de la empresa y los individuos que se encuentran dentro de la organización; ya que es un factor de distinción del comportamiento de quienes son miembros, es la expresión personal que los colaboradores y directivos tienen acerca de la empresa incidiendo directamente en su desempeño.

Finalmente, el clima organizacional es la expresión y percepción que los colaboradores y gerentes tienen de la organización, teniendo una conexión fundamental en su desempeño de la organización. Ya que los colaboradores no pueden laborar en el vacío; los individuos llevan diariamente consigo propuestas preconcebidas sobre sí mismos, lo que merecen y cuanto pueden dar para obtener un objetivo. A la vez existen otros factores como el puesto, la estructura, opinión del grupo y un buen desempeño.

2.4 Marco conceptual

Encontraras algunos términos puntuales que se utiliza dentro de la investigación, la cual le permitirá tener una mejor comprensión del trabajo de investigación.

2.4.1 Autorrealización

Es la ambición de satisfacer el potencial propio de cada persona, por ende, en este nivel el ser humano que no rinde en su totalidad tanto con sus talentos y capacidades estará descontento.

2.4.2 Clima Organizacional

Es un conjunto de propiedades del ambiente de trabajo, la cual se aprecia directa o indirectamente por los colaboradores que laboran lo cual influencia en su motivación y comportamiento.

2.4.3 Involucramiento laboral

Es cuando el individuo toma parte del dinamismo empresarial en el cual esta involucrado.

2.4.4 Supervisión

Es la actividad que nos permite observar, identificar y apoyar todas las actividades que se realizan en el área de trabajo y poder lograr un crecimiento satisfactorio dentro de la organización.

2.4.5 Comunicación

Una buena comunicación entre el emisor y el receptor nos permite establece un excelente vinculo para transmitir e intercambiar ideas e información que son perceptibles para ambos.

2.4.6 Condiciones laborales

Son puntos fundamentales que toda organización debe brindar a sus colaboradores como un buen ambiente laboral tanto físico como psicológico el cual le permite al trabajador gozar de una condición laboral óptima.

2.4.7 Desempeño laboral

Es el grado alcanzado por el colaborador en el logro de los objetivos plateados dentro de la empresa, de tal manera que los colaboradores estratégicos de la organización trabajen eficazmente, para alcanzar los objetivos comunes de la organización, sujeto a las normas internas y externas establecidas con anticipación por la empresa.

2.4.8 Iniciativa laboral

Es la actividad que realiza de voluntad propia de parte del colaborador para el crecimiento de su área y la organización.

2.4.9 Trabajo en equipo

Es la unión de fuerza, conocimiento y objetivos de un grupo de colaboradores que buscan un bien común que puede ser el crecimiento de su área de trabajo o la organización; de la misma forma el trabajo en equipo les permite crear un mejor vínculo profesional y poder compartir diversas actividades como laborales, sociales, deportivas, políticas y de bien social sea con fines lucrativos o de servicio.

2.4.10 Cooperación con los colaboradores

Es la unificación en todo proceso que involucra a los colaboradores de organización para el logro de un objetivo común sea a corto o largo plazo.

2.5 Hipótesis de la investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa, 2018.

2.5.2 Hipótesis específicas

- a) Existe relación significativa entre el clima organizacional y calidad de servicio de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa, 2018.
- b) Existe relación significativa entre clima organizacional y productividad de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa, 2018.
- c) Existe relación significativa entre clima organizacional y toma de decisiones de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa, 2018.
- d) Existe relación significativa entre clima organizacional y conocimiento de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa, 2018.

2.6 Variables de estudio

2.6.1 Variable predictora: clima organizacional

Es la apreciación del individuo con respecto a su ambiente y en función a elementos relacionados como relación personal, involucramiento, tareas asignadas, supervisión, acceso a

la información, en relación a su puesto laboral en coordinación con sus compañeros para un mejor desenvolvimiento (Palma, 2004).

Tabla 2

Variable de estudio: Clima organizacional

Variable	Dimensiones
Clima organizacional	Autorrealización
	Involucramiento laboral
	Supervisión
	Comunicación
	Condiciones laborales

Fuente: Elaboración propia

2.6.2 Variable de criterio: desempeño laboral

Es el comportamiento del colaborador en la búsqueda de los objetivos fijados (Chiavenato, 2002).

Tabla 3

Variable de estudio: Desempeño laboral

Variable	Dimensiones
Desempeño laboral	Calidad de servicio
	Productividad
	Toma de decisiones
	Conocimiento

Fuente: Elaboración propia.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 4

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	CATEGORIA	FUENTE DE INFORMACION	INSTRUMENTO
Variable 01 Clima organizacional	Dimensión 01 Autorrealización	Indicador 01 Oportunidad de progreso	Existe oportunidad de progresar en la empresa.	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4= Casi siempre 5 = Siempre	Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa	El instrumento de Clima organizacional fue tomado del estudio desarrollado en Lima - Perú por Sonia Palma Carrillo (2004). Adaptado del cuestionario "CL - SPC"
		Indicador 02 Interés por el éxito	Mi jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores.			
		Indicador 03 Participación de objetivos	Participó activamente definiendo los objetivos y las acciones de la empresa.			
		Indicador 04 Valoración de desempeño	En la empresa se valora los altos niveles de desempeño.			
		Indicador 05 Reconocimiento de logros	El gerente expresa reconocimiento por los logros y actividades realizadas.			
			Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.			
			La empresa promueve capacitaciones para sus colaboradores.			
	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
Dimensión 02 Involucramiento laboral	Indicador 01 Compromiso con el Éxito	Me siento comprometido con el éxito de la empresa.				

		Indicador 02 Nivel de logro	Cada colaborador asegura sus niveles de logro en el trabajo.			
		Indicador 03 Consideración por el Éxito	Considero que soy un factor clave en la empresa.			
		Indicador 04 Preocupación por la organización	Me preocupo por el desarrollo de la empresa			
		Indicador 05 Mejoramiento de tareas	Cumplo con las tareas diarias en el trabajo.			
			Usted cumple con brindar un buen servicio a los clientes de la empresa.			
	Considero que las actividades (tareas) de las empresas son motivadoras.					
	Dimensión 03 Supervisión	Indicador 01 Apoyo de supervisión	El Gerente, Administrador o Coordinador me brinda apoyo para superar los obstáculos que se me presentan.			
		Indicador 02 Mejoramiento de método	En la empresa se mejoran continuamente los métodos de trabajo.			
		Indicador 03 Preparación	Recibo la preparación necesaria para realizar mi trabajo.			
		Indicador 04 Evolución	La evaluación que se realiza en el trabajo me ayuda a mejorar en mis tareas.			

		Indicador 05 Responsabilidades definidas	Las responsabilidades del puesto de trabajo están claramente definidas. Existe un trato justo y cordial en la empresa.				
	Dimensión 04 Comunicación	Indicador 01 Promover comunicación	La empresa fomenta y promueve la comunicación interna.				
		Indicador 02 comunicación con el Jefe	Es posible la comunicación con personas de mayor jerarquía.				
		Indicador 03 Canales de comunicación	Existen suficientes canales de comunicación dentro de la empresa.				
		indicador 04 Comunicación de opiniones		Se realiza reuniones para dar opiniones sobre la empresa.			
				En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.			
				El trabajo dentro de la empresa se realiza en función a planes establecidos.			
				Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo.			
				Existen suficientes canales de comunicación dentro de la empresa.			
			En la empresa se afrontan y superar los obstáculos.				
		Indicador 01 Tecnología	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.				

	Dimensión 05 Condiciones laborales	Indicador 02 Cooperación laboral	Los compañeros de trabajo cooperan entre si dentro de la empresa.		
		Indicador 03 Herramientas laborales	Cuenta con equipos tecnológicos y herramientas necesarias, para el cumplimiento de sus tareas.		
		Indicador 04 Remuneración equitativa	La remuneración esta de acorde al desempeño de los logros.		
		Indicador 05 Oportunidad	Cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo de manera adecuada.		
			Tiene la oportunidad de tomar decisiones en sus tareas asignadas.		
	Los objetivos de trabajo son retadores.				
		En la empresa existe buena administración de los recursos.			
Variable 02 Desempeño Laboral	Dimensión 01 Calidad de servicio	Indicador 01 Calidad de servicio	Considero eficiente la calidad de servicio brindado al cliente.	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4= Casi siempre 5 = Siempre	
		Indicador 02 Satisfacción al cliente	Tengo presente que la satisfacción de las personas en el trabajo dependen de mí.		
		Indicador 03 Trabajo en equipo	Trabajo en equipo para obtener mejor resultado.		
		Indicador 04 Buena intención	Brindo al cliente una atención rápida y eficiente.		

			Atiendo respetuosamente a los clientes de la entidad financiera.			
			Trasformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.			
			Tomo en cuenta las recomendaciones de los clientes sobre la calidad de servicio.			
	Dimensión 02 Productividad	Indicador 01 Responsabilidad	Cumplo con mis horarios de trabajo.			
		Indicador 02 Cumplimiento de metas u objetivos	Cumplo con las tareas que me permiten lograr los objetivos planteados.			
		Indicador 03 Base de datos estratégicos	Demuestro resultado eficiente al nivel solicitado por la empresa.			
		Indicador 04 Retroalimentación	Se realiza la retroalimentación con respecto a las tareas o actividades realizadas por la empresa.			
		Indicador 05 Compromiso	Me involucro en el trabajo de la empresa.			
	Alcanzo mis objetivos personales y de mi área de trabajo.					
	Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo.					

			Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la empresa.			
Dimensión 03 Toma de decisiones	Indicador 01 Alternativas de solución		Reporto a los colaboradores que no cumplen con sus tareas.			
		Indicador 02 Decisiones y responsabilidades	Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones.			
	Indicador 03 Programa de recursos		Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo.			
			Resuelvo los problemas que se presentan en mi área de trabajo.			
			Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo.			
			Mantengo una actitud positiva en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo.			
Dimensión 04 Conocimientos	Indicador 01 Conocimiento del puesto		Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi área.			
	Indicador 02 Conocimiento de la empresa		Tengo conocimientos de las normas de la empresa.			
	Indicador 03 Conocimiento del área de trabajo		Tengo conocimiento del reglamento internos de mi área de trabajo.			

		Indicador 04 Conocimiento del cliente	Conozco las necesidades y expectativas de los clientes.			
			Conozco los nombres de mis compañeros de trabajo.			
			Respondo adecuadamente a las dudas de los clientes.			
			Conozco mis responsabilidades como colaborador de la empresa.			
			Conozco la misión, visión, y valores de la empresa.			

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III

METODO DE INVESTIGACION

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo correlacional, que tiene el objetivo de medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos, midiendo dos o más variables que tiene como objetivo observar si están o no relacionado con los mismos sujetos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.

3.2. Diseño de la investigación

La investigación corresponde a un diseño no experimental de carácter transversal “Debido a que no existe manipulación de las variables de estudio y los datos fueron recogidos en un momento dado” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 153 – 153)



Figura 1. Diseño de la investigación.

Fuente: Hernández (2014, p. 155)

3.3 Población y muestra

3.3.1 Delimitación espacial

Es estudio de la presente investigación se llevó a cabo en nuestras agencias a nivel nacional que están ubicados en los diferentes departamentos como Arequipa, Madre de Dios, Puno, Moquegua y Tacna.

3.3.2 Delimitación Temporal.

La presente investigación tuvo una duración de un mes, desarrollándose desde el 30 de Julio del 2018 y culminando en la primera semana del mes de septiembre del 2018.

3.3.3 Población

Para Vara (2015), la población es el conjunto de sujetos que tienen una o más propiedades en común y se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo.

La unidad de observación serán los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa a nivel nacional; que está compuesta por 415 colaboradores entre varones y mujeres que vienen laborando en las diversas agencias y áreas de la organización con diferentes edades, grado de instrucción, estado civil y otros.

Tabla 5

Población de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa

Nº	REGION	AGENCIA	POBLACION	% POBLACION
1	AREQUIPA	Avelino	50	12%
		La Paz	18	4%
		Hunter	13	3%
		Cayma	16	4%
		Cono Norte	15	4%
		Baden	15	4%
2	PUNO	Santa Barbara	18	4%
		Juli	12	3%
		Laykakota	18	4%
		La Torre	17	4%
		Bolognesi	15	4%
		Gonzales Prada	50	12%
		Ilave	18	4%
		Desaguadero	10	2%
		Huancane	18	4%
		Sandia	12	3%
		Cabanillas	8	2%
3	MADRE DE DIOS	Puerto Maldonado	15	4%
4	MOQUEGUA	Moquegua	25	6%
5	TACNA	Polvos Rosados	18	4%
		Coronel Mendoza	18	4%
		Ciudad Nueva	16	4%
TOTAL			415	100%

Fuente: Elaboración propia

3.3.4 Muestra

La determinación de la muestra está dada en relación a la población de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa a nivel nacional, conformada por 415 colaboradores a la cual se aplicó el cálculo estadístico de la muestra por conglomerados, que esta compuesto por un muestreo aleatorio simple considerando la fórmula para poblaciones finitas, cuya fórmula es la siguiente:

$$n = \left(\frac{N Z^2_{\frac{\alpha}{2}} p \cdot q}{(N - 1)e^2 + Z^2_{\frac{\alpha}{2}} p \cdot q} \right)$$

$$n = \left(\frac{415 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{(415 - 1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * 0.50} \right)$$

$$n = 199.74$$

$$n = 200$$

Valor de $Z_{(1-\alpha/2)}$		1.150	1.282	1.440	1.645	1,960	2.241	2,33
Nivel de confianza		75%	80%	85%	90%	95%	97,5%	99%

n= 200 (Tamaño de la Muestra)

N = 415 (Universo)

P = 0.50 (Probabilidad a aceptar)

Q = 0.50 (Probabilidad a rechazar)

Z= 1.96 (Nivel de Confianza para generalizar resultados)

E = 0.05 (Margen de error)

Muestra final: 200 colaboradores

Después de haber realizado la operación de estadística para el muestreo se tiene que 200 trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa serán los que participen

en la investigación. Las mismas que serán seleccionadas por un muestreo al azar (muestreo aleatorio simple)

Tabla 6

Muestreo de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa

Nº	REGION	AGENCIA	POBLACION	% POBLACION	MUESTRA	% MUESTRA
1	AREQUIPA	Avelino	50	12%	16	8%
		La Paz	18	4%	10	5%
		Hunter	13	3%	6	3%
		Cayma	16	4%	7	4%
		Cono Norte	15	4%	7	4%
		Baden	15	4%	7	4%
2	PUNO	Santa Barbara	18	4%	10	5%
		Juli	12	3%	8	4%
		Laykakota	18	4%	12	6%
		La Torre	17	4%	8	4%
		Bolognesi	15	4%	8	4%
		Gonzales Prada	50	12%	13	7%
		Ilave	18	4%	11	6%
		Desaguadero	10	2%	5	3%
		Huancane	18	4%	10	5%
		Sandia	12	3%	6	3%
		Cabanillas	8	2%	5	3%
3	MADRE DE DIOS	Puerto Maldonado	15	4%	8	4%
4	MOQUEGUA	Moquegua	25	6%	15	8%
5	TACNA	Polvos Rosados	18	4%	8	4%
		Coronel Mendoza	18	4%	11	6%
		Ciudad Nueva	16	4%	9	5%
TOTAL			415	100%	200	100%

Fuente: Elaboración propia

3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

El instrumento de clima organización o también conocido como clima laboral (CL – SPC) fue elaborado y validado por la psicóloga Sonia Palma Carrillo (2004), como parte de sus actividades profesionales como docente de investigación de la facultad de psicología de la

Universidad Ricardo Palma de la Ciudad de Lima – Perú. El mencionado instrumento evalúa cinco dimensiones elaborado según la escala de Likert el cual comprende un total de 50 ítems, sin embargo, en la presente investigación se adecuo 38 ítems, el cual fue adaptado por Rivera (2017).

De la misma forma, el instrumento de desempeño laboral fue creado y validado por Hernández (citado por Farfán, 2016), el instrumento evalúa cuatro dimensiones de 35 ítems, pero para el presente estudio solo de adapto 31 ítems. Ambas variables se califican con la escala de Likert, las mismas que se utilizaron en este estudio en cual facilita el llenado de las encuestas y la interpretación de los resultados.

3.5 Técnica para el procesamiento y análisis de datos obtenidos

Una vez aplicado el instrumento (encuesta) de los datos, se procede a la evaluación y verificación de cada uno de los cuestionarios aplicados viendo que se cumplan el requisito de llenado al 100%, posteriormente se ingresa todos los datos al programa SPSS versión 22 con el objetivo de obtener los datos estadísticos según la correlación de Person, lo cual nos permite realizar un mejor análisis de información e interpretación de cada variable.

3.6 Confiabilidad y validez de los instrumentos

3.6.1 Confiabilidad del instrumento clima organizacional y desempeño laboral

Para la fiabilidad del instrumento de clima organizacional y desempeño laboral se aplicó una prueba piloto, las cuales obtuvieron un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.968 y 0.680; el cuestionario contenía un total de (69 ítems). De la misma forma esta muestra que sus dimensiones de corte superan el coeficiente de 0.65, lo cual indica un nivel alto de confiabilidad.

Tabla 7

Nivel de confiabilidad del instrumento clima organizacional y desempeño laboral

Variable 1	Alpha	Nº
Clima organizacional	0.968	22
Variable 2	Alpha	
Desempeño	0.680	22

Fuente: Elaboración propia.

3.6.2 Validación del instrumento

Para la validación del instrumento de investigación se realizó una revisión profundizada de la bibliografía, posteriormente se realizó el análisis de las dos variables, dimensiones e ítems para determinar la claridad y comprensión de la misma, posteriormente se realizó la búsqueda del experto para que diera sus observaciones y correcciones, finalmente se preparó el instrumento realizando la fórmula de validez de contenido de índice para ver si están correcto los ítems, ver tabla 8.

Tabla 8

Evaluación del instrumento validado

Nº	Pregunta	Cuestionario de clima organizacional	Cuestionario de desempeño laboral
		J1 - IA	J1 - IA
1	Los ítems guardan relación con el constructo	1	1
2	Los ítems miden las variables de estudio	1	1
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general del estudio	1	1
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos del estudio	1	1
5	Hay claridad en los Ítems	1	1
6	En el Ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto	1	1
7	El orden de los ítems es el adecuado	1	1
8	El número de ítems es el adecuado	1	1

Fuente: elaboración propia

En la tabla 8 se puede observar la validación del cuestionario de clima organizacional y desempeño laboral, el cual fue obtenida por criterio de un experto, con mucha trayectoria; para el análisis del mismo se realizó la entrega de la matriz de consistencia, matriz operacional y matriz del instrumental para que se evaluara si los ítems guardan relación o no de acuerdo al contenido y si la evaluación está claro y sencillo para el evaluado.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción de los Resultados

A continuación, se muestra las tablas de contenido de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de medición de la investigación “Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018”

4.1.2 Análisis demográfico de la población (cálculo de los indicadores y medidas de resumen)

Tabla 9

Distribución de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa 2018, según la región a la que pertenecen.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Arequipa	53	26.5	26.5
Madre de dios	8	4.0	30.5
Moquegua	15	7.5	38.0
Puno	96	48.0	86.0
Tacna	28	14.0	100.0
Total	200	100.0	

Fuente: Base de datos del SPSS.

Según la tabla 9 podemos observar que la mayoría de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa son de Puno representados por el 48.0%, seguido del

26.5% que corresponde a los colaboradores de la ciudad de Arequipa, 14.0% de la ciudad de Tacna, 7.5% de la ciudad de Moquegua y 4.0% de Madre de Dios.

Tabla 10

Distribución de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa 2018, según la agencia en la que trabajan.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Avelino	16	8.0	8.0
Baden	7	3.5	11.5
Bolognesi	8	4.0	15.5
Cabanillas	5	2.5	18.0
Cayma	7	3.5	21.5
Ciudad Nueva	9	4.5	26.0
Cono Norte	7	3.5	29.5
Coronel Mendoza	11	5.5	35.0
Desaguadero	5	2.5	37.5
Gonzales Prada	13	6.5	44.0
Huancané	10	5.0	49.0
Hunter	6	3.0	52.0
Ilave	11	5.5	57.5
Juli	8	4.0	61.5
La paz	10	5.0	66.5
La Torre – Puno	8	4.0	70.5
Laykakkota – Puno	12	6.0	76.5
Moquegua	15	7.5	84.0
Polvos Rosados	8	4.0	88.0
Puerto Maldonado	8	4.0	92.0
Sandia	6	3.0	95.0
Santa Bárbara	10	5.0	100.0
Total	200	100.0	

Fuente: Base de datos del SPSS.

Según la tabla 10 podemos observar que la mayoría de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa se encuentran laborando en la agencia de Avelino

representados por un 8.0%, seguidos por la agencia de Moquegua con un 7.5% del total. Un 6.5% de la agencia de Gonzales Prada, un 6.0% de la agencia de Laykakota Puno. Un 5.5% cada una de las agencias de Coronel Mendoza e Ilave, con un 5.0% las agencias Huancané, La Paz y Santa Bárbara. En lo que respecta a otras agencias cuentan con menos de 10 colaboradores.

Tabla 11

Distribución de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa 2018, según su género.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	77	38.5	38.5
Femenino	123	61.5	100.0
Total	200	100.0	

Fuente: Base de datos del SPSS.

La tabla 11 muestra que la mayoría de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa son del género femenino representados por el 61.5% del total y el 38.5% son del género masculino.

Tabla 12

Distribución de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa 2018, según su estado civil.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Soltero(a)	129	64.5	64.5
Conviviente	52	26.0	90.5
Casado(a)	16	8.0	98.5
Divorciado(a)	3	1.5	100.0
Total	200	100.0	

Fuente: Base de datos del SPSS.

De la tabla 12 se observa que la mayoría de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa son de estado civil solteros (64.5%), un 26.0% convivientes, un 8.0% casados y un 1.5% divorciados.

Tabla 13

Distribución de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa 2018, según su edad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De 19 a 26 años	90	45.0	45.0
De 27 a 34 años	84	42.0	87.0
De 35 a 42 años	23	11.5	98.5
De 43 a 50 años	2	1.0	99.5
De 51 a 59 años	1	.5	100.0
Total	200	100.0	

Fuente: Base de datos del SPSS.

Según la tabla 13 podemos observar que la mayoría de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa tienen edades entre 19 y 26 años representados por el 45.0% del total, un 42.0% tienen edades entre 27 a 34 años de edad. Un 11.5% de 35 a 42 años; un 1.0% tienen edades entre 43 a 50 años y sólo el 0.5% tiene edades entre 51 a 59 años.

Tabla 14

Distribución de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa 2018, según su grado de instrucción.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Técnico	108	54.0	54.0
Bachiller	66	33.0	87.0
Licenciado	22	11.0	98.0
Magister	4	2.0	100.0
Total	200	100.0	

Fuente: Base de datos del SPSS.

Según la Tabla 14 se puede observar que la mayoría de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa tienen el grado de instrucción técnica, un 33.0% son Bachilleres, un 11.0% con licenciatura y sólo un 2.0% son magísteres.

Tabla 15

Distribución de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa 2018, según su experiencia en la institución.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De 1 a 6 meses	71	35.5	35.5
De 7 meses a 1 año	30	15.0	50.5
De 1 a 2 años	42	21.0	71.5
De 3 a 5 años	33	16.5	88.0
De 6 años a más	24	12.0	100.0
Total	200	100.0	

Fuente: Base de datos del SPSS.

De la Tabla 15 podemos ver que la mayoría de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa viene trabajando entre 1 a 6 meses en la institución, un 21.0% vienen laborando entre 1 a 2 años, un 16.5% laboran entre 3 a 5 años, un 15.0% entre 7 meses a 1 año y sólo el 12.0% más de 6 años.

Tabla 16

Distribución de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa 2018, según el cargo que desempeñan.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Administrador	16	8.0	8.0
Analista de crédito	61	30.5	38.5
Analista Grupal	2	1.0	39.5
Auxiliar de operaciones	13	6.5	46.0
Ejecutivo de ahorro	5	2.5	48.5
Gestor de cobranza	21	10.5	59.0
Legal	4	2.0	61.0
Operaciones	17	8.5	69.5
Promotor de Crédito	57	28.5	98.0
Recursos Humanos	1	.5	98.5
Secretaria	2	1.0	99.5
Verificador	1	.5	100.0
Total	200	100.0	

Elaboración propia

De la Tabla 16 podemos observar el cargo que desempeñan los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, un 30.5% son analistas de crédito, un 28.5% son promotores de crédito, un 10.5% son gestores de cobranza, un 8.5% son de operaciones, un 8.0% son administradores y el resto de los colaboradores son secretarías, analistas grupales, ven la parte legal, recursos humanos entre otros.

4.2 Análisis mediante la prueba estadística objetivo general

Se presenta las hipótesis con sus respectivas tablas, que muestran los resultados para cada objetivo.

4.2.1 Análisis, interpretación de los resultados para el objetivo general

Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.

Prueba de hipótesis para el objetivo general

H₀: No existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.

H_a: Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.

Tabla 17

Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.

		DESEMPEÑO LABORAL			
			Regular	Buena	Total
CLIMA ORGANIZACIONAL	Regular	Recuento	18	53	71
		% dentro del ítem	25.4%	74.6%	100.0%
		% del total	9.0%	26.5%	35.5%
	Bueno	Recuento	8	121	129
		% dentro del ítem	6.2%	93.8%	100.0%
		% del total	4.0%	60.5%	64.5%
Total	Recuento	26	174	200	
	% dentro del ítem	13.0%	87.0%	100.0%	
	% del total	13.0%	87.0%	100.0%	

Fuente: Base de datos del SPSS.

De la tabla 17 podemos observar que 60.5% de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa perciben un buen clima organizacional y en consecuencia se

observa un buen desempeño laboral, sólo un 4.0% de los colaboradores percibe un buen clima organizacional y tienen un desempeño laboral regular. Por otro lado, el 26.5% de los colaboradores perciben un clima organizacional regular y sin embargo muestran un buen desempeño laboral y el 9.0% de ellos perciben un regular clima organizacional y en consecuencia un desempeño laboral regular también.

Margen de error o significancia:

$$\alpha = 5\% \text{ o } 0.05$$

La función de la prueba estadística a usar es: La prueba Chi – cuadrada

$$\chi^{2*} = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^k \frac{(n_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Tabla 18

Prueba de Chi - Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14.850 ^a	1	.000		
Corrección de continuidad ^b	13.205	1	.000		
Razón de verosimilitud	14.179	1	.000		
Prueba exacta de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	14.775	1	.000		
N de casos válidos	200				

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 9.23.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente: Base de datos del SPSS.

Región de rechazo y aceptación:

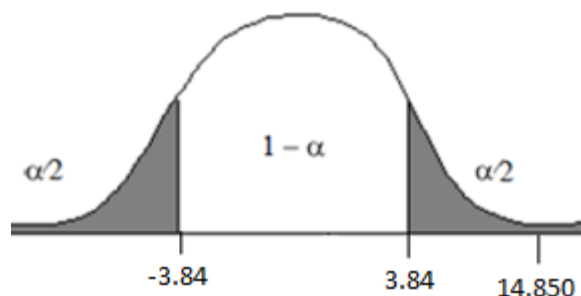


Figura 2. Zona de rechazo y aceptación.

Toma de decisión:

Como $X^2_C = 14.850$ pertenece a la región de rechazo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indica que existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018. En el siguiente gráfico se muestra el Diagrama de Dispersión de las variables clima organizacional y desempeño laboral, que a mayor relación del clima organizacional mayor será el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa 2018.

Tabla 19

Resumen del modelo^b

Resumen del modelo^b

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.547 ^a	.299	.295	10.10597

a. Predictores: (Constante), CLIMA ORGANIZACIONAL

b. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL

Fuente: Base de datos del SPSS.

Según la prueba estadística R de Pearson para ver el grado de relación entre clima organizacional y el desempeño laboral se observa que el $r=0.547$ indica una correlación parcial entre las variables de investigación. Es decir que a mayor relación del clima organizacional mayor o mejor será el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.

4.2.2 Análisis, interpretación de los resultados objetivo específico 1

Existe relación significativa entre el clima organizacional y calidad de servicio de los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa, 2018.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1

H_0 : No existe relación significativa entre clima organizacional y calidad de servicio de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.

H_a : Existe relación significativa entre clima organizacional y calidad de servicio de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.

Tabla 20

Clima organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.

		CALIDAD DE SERVICIO			
		Regular	Buena	Total	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Regular	Recuento	15	56	71
		% dentro del ítem	21.1%	78.9%	100.0%
		% del total	7.5%	28.0%	35.5%
	Buena	Recuento	5	124	129
		% dentro del ítem	3.9%	96.1%	100.0%
		% del total	2.5%	62.0%	64.5%
Total		Recuento	20	180	200
		% dentro del ítem	10.0%	90.0%	100.0%
		% del total	10.0%	90.0%	100.0%

Fuente: Base de datos del SPSS.

Según la tabla 20 se puede observar que 62.0% de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa perciben un buen clima organizacional y en consecuencia se observa una buena calidad de servicio, sólo un 2.5% de los colaboradores percibe un buen clima organizacional y muestran una calidad de servicio regular. Por otro lado, el 28.0% de los colaboradores perciben un clima organizacional regular y sin embargo muestran una buena calidad de servicio y el 7.5% de ellos perciben un regular clima organizacional y en consecuencia un desempeño laboral regular en la calidad de servicio.

Margen de error o significancia:

$$\alpha = 5\%$$

La función de la prueba estadística a usar es: La prueba Chi – cuadrada

$$\chi^2* = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^k \frac{(n_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Tabla 21

Prueba de Chi - Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15.142 ^a	1	.000		
Corrección de continuidad ^b	13.286	1	.000		
Razón de verosimilitud	14.506	1	.000		
Prueba exacta de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	15.067	1	.000		
N de casos válidos	200				

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7.10.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente: Base de datos del SPSS.

Región de rechazo y aceptación:

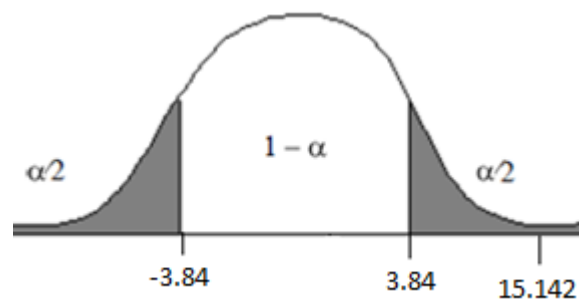


Figura 3. Zona de rechazo y aceptación

Toma de decisión:

Como $X^2_C = 15.142$ y pertenece a la región de rechazo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indica que existe una relación significativa entre clima organizacional y calidad de servicio de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.

4.2.3 Análisis, interpretación de los resultados objetivo específico 2

Determinar la relación entre clima organizacional y productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2

H_0 : No existe relación significativa entre clima organizacional y productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.

H_a : Existe relación significativa entre clima organizacional y productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.

Tabla 22

Clima organizacional y la productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.

		<u>PRODUCTIVIDAD</u>			
			Regular	Buena	Total
CLIMA ORGANIZACIONAL	Regular	Recuento	15	56	71
		% dentro del ítem	21.1%	78.9%	100.0%
		% del total	7.5%	28.0%	35.5%
	Buena	Recuento	10	119	129
		% dentro del ítem	7.8%	92.2%	100.0%
		% del total	5.0%	59.5%	64.5%
Total	Recuento	25	175	200	
	% dentro del ítem	12.5%	87.5%	100.0%	
	% del total	12.5%	87.5%	100.0%	

Fuente: Base de datos del SPSS.

Según la tabla 22 se puede observar que el 59.5% de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa perciben un buen clima organizacional y en consecuencia se observa una buena productividad, sólo un 5.0% de los colaboradores percibe un buen clima organizacional y muestran una productividad regular. Por otro lado, el 28.0% de los colaboradores perciben un clima organizacional regular y sin embargo muestran una buena productividad de servicio y el 7.5% de ellos perciben un regular clima organizacional y en consecuencia un desempeño laboral regular en la productividad.

Margen de error o significancia:

$$\alpha = 5\%$$

La función de la prueba estadística a usar es: La prueba Chi – cuadrada

$$\chi^{2*} = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^k \frac{(n_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Tabla 23

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7.490 ^a	1	.006		
Corrección de continuidad ^b	6.317	1	.012		
Razón de verosimilitud	7.140	1	.008		
Prueba exacta de Fisher				.012	.007
Asociación lineal por lineal	7.452	1	.006		
N de casos válidos	200				

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 8.88.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente: Base de datos del SPSS.

Región de rechazo y aceptación:

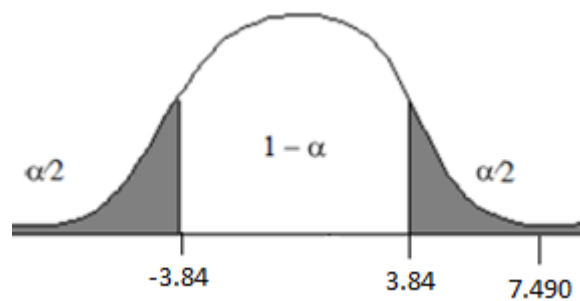


Figura 4. Zona de rechazo y aceptación

Toma de decisión:

Como $X^2_c = 7.490$ y pertenece a la región de rechazo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indica que existe relación significativa entre clima organizacional y productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.

4.2.4 Análisis, interpretación de los resultados objetivo específico 3

Determinar la relación entre clima organizacional y toma de decisiones de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3.

H_0 : No existe relación significativa entre clima organizacional y toma de decisiones de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.

H_a : Existe relación significativa entre clima organizacional y toma de decisiones de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.

Tabla 24

Clima organizacional y la toma de decisiones de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.

		TOMA DE DECISIONES			
		Regular	Buena	Total	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Regular	Recuento	41	30	71
		% dentro del ítem	57.7%	42.3%	100.0%
		% del total	20.5%	15.0%	35.5%
	Buena	Recuento	33	96	129
		% dentro del ítem	25.6%	74.4%	100.0%
		% del total	16.5%	48.0%	64.5%
Total	Recuento	74	126	200	
	% dentro del ítem	37.0%	63.0%	100.0%	
	% del total	37.0%	63.0%	100.0%	

Fuente: Base de datos del SPSS.

Según la tabla 24 se puede observar que el 48.0% de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa perciben un buen clima organizacional y en consecuencia se observa una buena toma de decisiones, un considerable 16.5% de los colaboradores percibe un buen clima organizacional y muestran una toma de decisiones regular. Por otro lado, el 15.0% de los colaboradores perciben un clima organizacional regular y sin embargo muestran una buena toma de decisiones y un considerable 20.5% de ellos perciben un regular clima organizacional y en consecuencia un desempeño laboral regular en la toma de decisiones.

Margen de error o significancia:

$\alpha = 5\%$

La función de la prueba estadística a usar es: La prueba Chi – cuadrada

$$\chi^2* = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^k \frac{(n_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Tabla 25

Pruebas de chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20.326 ^a	1	.000		
Corrección de continuidad ^b	18.969	1	.000		
Razón de verosimilitud	20.159	1	.000		
Prueba exacta de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	20.224	1	.000		
N de casos válidos	200				

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 26.27.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente: Base de datos del SPSS.

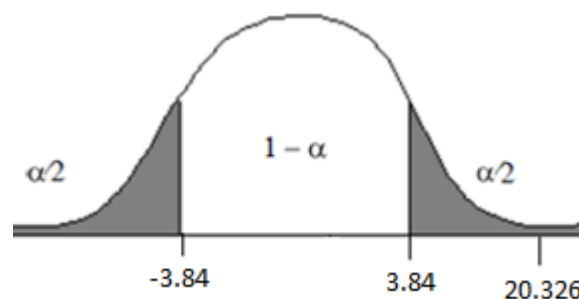


Figura 5. Zona de rechazo y aceptación

Toma de decisión:

Como $X^2_c = 20.326$ y pertenece a la región de rechazo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe una relación significativa entre clima

organizacional y toma de decisiones de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.

4.2.4 Análisis, interpretación de los resultados objetivo específico 4

Determinar la relación entre clima organizacional y conocimiento de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 4

H₀: No existe relación significativa entre clima organizacional y el conocimiento de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.

H_a: Existe relación significativa entre clima organizacional y el conocimiento de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.

Tabla 26 *Clima organizacional y el conocimiento de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.*

			CONOCIMIENTO		
			Regular	Buena	Total
CLIMA ORGANIZACIONAL	Regular	Recuento	18	53	71
		% dentro del ítem	25.4%	74.6%	100.0%
		% del total	9.0%	26.5%	35.5%
	Buena	Recuento	10	119	129
		% dentro del ítem	7.8%	92.2%	100.0%
		% del total	5.0%	59.5%	64.5%
Total	Recuento	28	172	200	
	% dentro del ítem	14.0%	86.0%	100.0%	
	% del total	14.0%	86.0%	100.0%	

Fuente: Base de datos del SPSS.

Según la tabla 26 se puede observar que el 59.5% de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa perciben un buen clima organizacional y en consecuencia

se observa un buen conocimiento, sólo un 5.0% de los colaboradores percibe un buen clima organizacional y muestran un conocimiento regular sobre los temas de su trabajo. Por otro lado, el 26.5% de los colaboradores perciben un clima organizacional regular y sin embargo muestran un buen conocimiento sobre temas concernientes a su desempeño, un 9.0% de los colaboradores perciben un regular clima organizacional y en consecuencia un desempeño laboral regular en lo que respecta a los conocimientos.

Margen de error o significancia:

$$\alpha = 5\%$$

La función de la prueba estadística a usar es: La prueba Chi – cuadrada

$$\chi^2* = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^k \frac{(n_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Tabla 27

Pruebas de chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11.782 ^a	1	.001		
Corrección de continuidad ^b	10.366	1	.001		
Razón de verosimilitud	11.241	1	.001		
Prueba exacta de Fisher				.001	.001
Asociación lineal por lineal	11.723	1	.001		
N de casos válidos	200				

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 9.94.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente: Base de datos del SPSS.

Región de rechazo y aceptación:

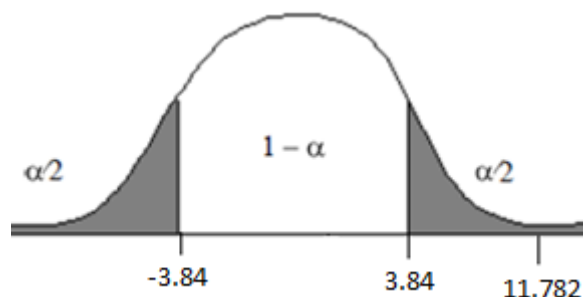


Figura 6: Zona de rechazo y aceptación

Toma de decisión:

Como $X^2_c = 11.782$ y pertenece a la región de rechazo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe una relación significativa entre clima organizacional y el conocimiento de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.

4.3 Discusión de los resultados

El objetivo de estudio fue determinar si existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018. Donde se encontró que si existe relación entre la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral con un valor de ($r=0.547$); datos similares se pudo observar en la investigación de Enriques (2017) quien encontró que existe relación directa entre el clima organizacional y desempeño laboral con un valor ($r=0.403$) en una población de 92 individuos encuestados pertenecientes a diversas empresas del rubro ferretero, donde el clima organizacional y el desempeño laboral tienen una relación baja, el cual acepta la hipótesis alterna, concluyendo que a mayor clima laboral mejor será el desempeño laboral de sus

colaboradores; de la misma forma en el estudio de investigación de Geraldo (2017) se encontró que existe relación inversa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad de Barranquita, con un valor de $(r = -.093; p > 0.05)$, aceptando la hipótesis nula de su investigación donde menciona que no existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores; es decir a menor clima organizacional mayor será el desempeño del colaborador. Desde mi punto de vista existe diversos factores que influyen en los resultados de las investigaciones mencionadas como son el ambiente, la población, la cultura y el sector de estudio sea público o privado; Además, se debe mencionar que no se han encontrado investigaciones realizadas sobre el tema en cooperativas de ahorro y crédito del Perú, por lo que la presente investigación será de gran importancia para la gestión corporativa del talento humano de las cooperativas de nuestro país.

En primera instancia cabe mencionar que la investigación se realizó en una empresa privada; cooperativa de ahorro y crédito, la cual cuenta con una estructura jerárquica amplia por el número de agencia posicionadas a nivel nacional, entre otros aspectos que la hace una organización compleja e interesante.

En cuanto al primer objetivo específico: determinar la relación entre la variable clima organizacional y la dimensión calidad de servicio de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, se encontró que existe una relación significativa ($X^2_C = 15.142$). Debido a que los resultados coinciden con Luna, Torres, y Vásquez (2011), donde brindar excelente calidad de servicio dentro de las organizaciones se ha convertido en uno de los principales elementos, que se debe tener en cuenta para el cumplimiento de los objetivos y

buscar satisfacer las expectativas de los clientes que cada vez son más informados y exigentes sobre sus derechos y deberes como socios de la cooperativa.

En cuanto al segundo objetivo específico: determinar la relación entre la variable clima organizacional y la dimensión productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, se encontró que existe una relación fuerte ($X^2_C = 7.490$). Estos coinciden teóricamente con el trabajo de investigación de Ponce (2008), donde menciona que la organización está constituida por individuos pensantes, este sencillo hecho es razón para que la organización pueda verse afectada día a día por cambios que pueden ocasionar un crecimiento o decrecimiento en la productividad, gestión, dirección y el ambiente mismo e incluso la parte remunerativa pueden ser factores que actúen sobre el comportamiento del (individuo) y por ende en la productividad.

Con respecto al tercer objetivo específico planteado: determinar la relación entre la variable clima organizacional y la dimensión toma de decisiones de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018; los resultados arrojados ($X^2_C = 20.326$) indican que existe una relación directa, debido a que un clima organizacional positivo permite al personal a tomar buenas decisiones en cuanto a la búsqueda de alternativas de solución, a decidir y asumir responsabilidades de los recursos utilizados en el área de trabajo y finalmente si la institución facilita material que se solicita para trabajar. Por lo que no necesariamente un mejor clima organizacional (García, 2013), da como resultado una buena toma de decisiones debido a que implica un proceso en el que escoge entre dos o más alternativas siempre con la intención de llegar a la mejor solución mediante la selección de la opción que satisface de modo efectivo el logro de la solución del problema.

Finalmente, en cuanto al cuarto objetivo específico planteado: se determinó la relación entre la variable clima organizacional y la dimensión conocimiento de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, encontrándose que existe una relación positiva ($X^2_C = 11.782$). En consecuencia, un clima organizacional positivo permite un mayor conocimiento de parte los colaboradores. Por lo tanto, Aguilar (2005) menciona que las organizaciones deben facilitar un clima apto para innovar, fomentar y compartir conocimientos para ser traducido en planes y acciones. De esta manera el individuo sentirá que puede generar ideas y compartirlas, tener facilidad de solicitar y acceder a la información para efectos de mejorar las habilidades y competencias. Sin embargo, existen muchas organizaciones que no cuentan con una plataforma adecuada para asegurar la preservación del conocimiento.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusión

Luego de la interpretación y el análisis de los resultados del trabajo de investigación titulado Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018, se abordó las siguientes conclusiones en función a los objetivos planteados.

- a) Con respecto al objetivo general planteado, se determinó que tiene correlación parcial muy reveladora ($r=0.547$); entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, es decir a mayor clima organizacional mejor será el desempeño laboral de los colaboradores, es por ello que el clima organizacional cumple un eje fundamental para el buen desempeño laboral dentro de la cooperativa ya que los colaboradores deben contar con un adecuado ambiente que les permite tener un mejor rendimiento.
- b) Con respecto al primer objetivo específico planteado, se determinó que existe relación significativa entre clima organizacional y calidad de servicio de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa; es decir que el 62.0% de los colaboradores percibe un buen clima organizacional y en consecuencia brindan una buena calidad de servicio a nuestros clientes, teniendo como objetivo mejorar y llegar a la excelencia (99.99%) de calidad de servicio brindado por cooperativa a los socios.

- c) Con respecto al segundo objetivo específico planteado, se determinó que existe una relación dinámica entre clima organizacional y la productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, ya que el 59.5% de los colaboradores a nivel nacional percibe un buen clima organizacional y en consecuencia muestran una buena productividad (colocaciones de créditos y captación de ahorros) el cual muestra que los productos ofrecidos por la cooperativa tiene acogida por nuestros socios, lo cual les permite tener un buena productiva y así alcanzar sus metas dentro de la cooperativa.
- d) Con respecto al tercera objetivo específico planteado, se determinó que existe una relación directa entre clima organizacional y la toma de decisiones de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, es decir que el 48.0% de los colaboradores perciben un buen clima organizacional y en consecuencia se observa que existe buena toma de decisiones sea dentro o fuera de la cooperativa.
- e) Con respecto al cuarto objetivo específico planteado, se determinó que existe relación entre clima organizacional y el conocimiento de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, por lo tanto, el 59.5% de los colaboradores perciben un buen clima organizacional y en consecuencia se observa un buen conocimiento, en tal sentido a mayor clima organizacional mejor será el conocimiento del colaborador con relación a su área de trabajo dentro de la cooperativa.

5.2. Recomendación

Se puede observar que existe una relación directa entre clima organizacional y desempeño laboral, para lo cual recomendamos a futuros trabajos de investigación establecer otras variables que tengan mayores incidencias entre ellas.

Teniendo en cuenta que existe una relación directa entre las principales variables, hemos conocido según el marco teórico que el clima organizacional es importante porque está estrechamente relacionado con el grado de motivación de los colaboradores, en cuanto mayor sea la motivación de los colaboradores mejor será el clima organizacional; por cuanto se asume que el clima organizacional cumple la función de ser un vínculo entre los objetivos de la organización y el comportamiento de los colaboradores; por ellos realizar una mayor frecuencia las evaluaciones de los niveles de clima organizacional y a partir de ello la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, pueda desarrollar mediaciones para mejorar más eficientemente el desempeño de los colaboradores.

Siendo que el clima organizacional tiene una relación directa con la calidad de servicio, en la primera parte se describe según el antecedente teórico que: clima organizacional se le comprende como un conjunto de características que define el ambiente de trabajo de su entidad y que ejerce efecto sobre el comportamiento, las relaciones y actitudes del individuo; por lo tanto el clima organizacional garantiza un beneficio mutuo ya que al existir un ambiente de trabajo favorable el rendimiento de los colaboradores será eficiente; por ello se le recomienda a la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa invertir en capacitación del personal porque ello impactará significativamente en cuanto a la calidad de servicio brindado a los socios.

Asimismo el clima organizacional tiene una relación fuerte con la productividad, de acuerdo al antecedente teórico describe que el clima organizacional es la cualidad del ambiente

organizacional interno que existe entre los miembros de la cooperativa, el cual está ligado al nivel de motivación de los colaboradores y obtener un buen resultado con relación a la calidad de su trabajo; por ello recomendamos implementar un plan de reconocimiento para los colaboradores y así incentivar a mejorar su productividad por un bien común.

Por otra parte el clima organizacional tiene una relación directa con la toma de decisiones, según la base teórica menciona que si se valora el clima organizacional esto hace que se fortalezca y lograr grandes beneficios para la empresa; ya que nuestros colaboradores cuentan con grandes ideas innovadoras y toman decisiones a problemas que se presentan ayudando a los demás a fomentar la unidad y el trabajo en equipo para el crecimiento y desarrollo de la organización; por ello recomendamos mejorar la comunicación entre las diversas áreas tanto administrativas como negocios de la cooperativa.

Finalmente, el clima organizacional tiene relación directa con el conocimiento de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, fundamentando con el antecedente teórico, donde menciona que el conocimiento es un activo intangible que forma parte de distintos elementos de la organización y puede adoptar distintas formas. Este activo se puede someter a diversas actividades de gestión convirtiéndose en un activo estratégico de la empresa para su mejor desarrollo; por ello recomendamos realizar plan de proyectos en bien de la organización.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2011). Diccionario de términos recursos humanos, más de 1300 entradas y más de 200 imágenes. Edición. 1^{era}. Editorial: Granica -Buenos aires. Argentina, (pp71, 295).
- Aguilar, M. (2005). El conocimiento en las organizaciones [Mensaje de blog]. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/el-conocimiento-en-lasorganizaciones/>
- Armengol, C. (2001). *La cultura de la colaboración: reto para una enseñanza*. Madrid. La Muralla.
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos*. Argentina: Cengage Learning.
- Bittel, L. (2000). *Administración de personal*. Traducción José Real Gutiérrez
- Chiavenato, I. (2000). Dirección de recursos humanos. Ed. 5^{ta}. Editorial. McGraw–Hill. México, (p.84).
- Chiavenato, I. (2002). Administración en los nuevos tiempos. Editorial: McGraw-Hill Bogotá, (p359).
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la Administración. Ed.7^{septima}. Editorial: McGraw-Hill. México, (p.468).
- Chiavenato, I. (2010). Administración. Edición. 10^{decima}. Editorial: Pearson educación. México, (p.403).
- Cornejo, M. (2012). Calidad de servicio y atención al usuario: la experiencia del servicio de registro civil e identificación de Chile. Santiago de Chile. Recuperado de [http://www.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/\\$FILE/corneral.pdf](http://www.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/$FILE/corneral.pdf)
- Drucker, P. (2002). Los desafíos de la gerencia del siglo XXI. Editorial: Norma. Bogotá, (p.75).
- Escurre, M. (1988). Cuantificación de la Validez de contenido por criterio de Jueces. Revista de Psicología, 6(2), 103-111.
- Estela Chávez, Enrique. y Puyo Huayunga, Juan C. (2017). Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en

- las empresas constructoras del distrito de Tarapoto. (Tesis de grado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, San Martín, Perú.
- Estrada, O. (2012). Historia y progreso de la teoría de la organización, distintas teorías, Taylor, Fayol, Drucker, Weber, visión sistémico y contingente. [DVD]. De <https://www.youtube.com/watch?v=-HvkYTN5MiQ&t=628s>.
- Farfán, H., & Ciscely, G. (2016). La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín, 2016.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación (Vol. 3). México: McGraw-Hill.
- Fiallo, D. Alvarado, P. y Soto, L. (2015). El clima organizacional dentro de una empresa, Revista contribuciones a la economía. Recuperado en setiembre de <http://www.eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>.
- Furnham, A. (2001). Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones. Oxford,
- Garcia, M. (Julio-diciembre de 2013). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. Revista cuadernos de Administración (42,43-61).
- García Solarte, M. (2009). Los macro-procesos: un nuevo enfoque en el estudio de la Gestión Humana. Pensamiento & Gestión, (27).
- Gonçalves, Alexis P. (1997). Dimensiones del clima organizacional, Recuperado de <http://www.qualidade.org/articles/dec97/dec97.htm>
- Guisar, R. (2004). Desarrollo Organizacional. Edición. 2da. Editorial: Mc Graw Hill. México, (p 405).
- Hernández, M. (2002): "Evaluación del desempeño de las organizaciones públicas a través de la calidad". Ponencia presentada en el VI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa.
- Horovitz, J. (1991). La calidad del servicio: McGraw-Hill. España.
- Jiménez, W. (2011). Clima Organizacional y objetivos de la empresa. [Mensaje de blog]. Recuperado el 03 de junio de 2011, de http://accorh-consultor-wjlemus.blogspot.pe/2011/06/clima-organizacional-y-objetivos-de-la_03.html.

- Likert, R. (1967). *El clima organizacional de Likert*. Manual de Recursos Humanos 10 programa para la gestación y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC: Barcelona, (p.195).
- López Coila, L. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral para la satisfacción de trabajadores y clientes–Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo-2015*.
- Maslow, A. (1908). Teoría humanista. Recuperado <http://www.teohumanista.weebly.com/teoriacutea-de-maslow.html>.
- Marroquín, S., & Pérez, L. (2011). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King. 13_3175. pdf.(sf). Recuperado 6 de mayo de 2014, a partir de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_3175.pdf.
- Méndez Álvarez, C. E. (2006). Clima organizacional en Colombia el IMCOC: Un método de análisis para su intervención.
- Montoya Meza, D. A. (2016). Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015.
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral*. Edición. 1era. Lima- Perú. Recuperado de https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n.
- Pedraza, E. Glenys, A. y Mayrene, C. (Setiembre de 2010). *Scielo*. Recuperado de <http://www.scielo.org.ve>.
- Pelaes León, O. C. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos.
- Pérez Montejó, A. (2009). Propuesta de un sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa manufacturera (Doctoral dissertation).
- Ponce, J. (2008). Comportamiento organizacional, [Mensaje de blog]. Recuperado de <http://comportamientoorganizacional.wordpress.com/2008/12/05/causas-de-labaja-la-productividad-en-la-empresa/>.
- Quiroa, C. (2014). Toma de decisiones y productividad laboral,(Estudio realizado con el área de salud de Quetzaltenango) (Doctoral dissertation, Tesis de pregrado) Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades. Campus de Quetzaltenango).

- Reina Valera. (2000). Santa Biblia Antiguo testamento y nuevo testamento, Sociedades bíblicas de América Latina. pp.74, 75. Éxodo.
- Reina Valera. (2000). Santa Biblia, antiguo y nuevo testamento. Sociedades bíblicas de América Latina. p. 640. Eclesiastés.
- Reina Valera. (2000). Santa Biblia, antiguo y nuevo testamento. Sociedades bíblicas de América Latina. p. 905. Mateo.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Edición. Decimotercera. Editorial: Prentice Hall. México, p 718.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*: Pearson. México
- Rosembery, J. (1994). Diccionario de Administración y finanzas, (p.417).
- Ruiz, J. (2007). *Sociología de las organizaciones complejas*. Editorial: Universidad de Deusto. Bilbao, (p.141).
- Samuel, M. T., Stanescu, C. V., & Cardozo, M. L. (2011). Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público. *Compendium: revista de investigación científica*, (27), 39-59.
- Segarra, M., & Bou, J. (2005). Concepto, tipo y dimensiones del conocimiento. *Revista de economía y empresa*, 2-22.
- Stoner, S. (1994). *Relaciones humanas*. University Park, Pennsylvania: The Pennsylvania State University Press, p 510.
- Tenazoa, P., Oswaldo, N., & Rivera Cardozo, P. L. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013.
- Vanegas, M. (2001). Productividad total. Ediciones castillo, S.A de C.V.p.11.Mexico.Recuperado <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/658.848-A639p/658.848-A639p-Capitulo%20II.pdf>.
- Van der. (2005). *Gestión gerencial y empresariales*. Eco ediciones.
- Vásquez, R. Guadarrama, G. (03 de enero-julio, 2001). El clima organizacional una institución tecnológica de educación superior. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/311/31103505>. ISSN-1665-0824.
- Vara, A. (2015). Siete pasos para elaborar una tesis.

- Villadiego Mendoza, A. C., Alzate Gil, K. I., & Barco Gómez, A. A. (2017). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics SAS en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre del 2016* (Doctoral dissertation, Universidad de Cartagena).
- Workmeter (03 de octubre,2012). *Optimiza la eficiencia de tu empresa*, [Mensaje de blog]. Recuperado de <http://es.workmeter.com/blog/bid/229017/La-importancia-de-la-productividad-empresarial>.
- White, E. (1989). Pacific Unión Recorder, Vol. 1, No. 1, 1 agosto de 1901, pág. 3.
- White, E. (1998). Reflejemos a Jesús. Matinal de adultos. APIA. México
- White, E. (1903). La educación. Asociación publicadora Interamericana, p.53.
- Yaguachi M. (2017). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Sagrada Familia Ltda. De la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo período 2015-2016*. (Tesis de titulación). Riobamba – Ecuador.
- Zans Castellón, A. J. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN–Managua en el período 2016* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua)

ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLÓGIA
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018?</p> <p>problemas específicos 1. ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y calidad de servicio de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018? 2. ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018? 3. ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y toma de decisiones de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018? 4. ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y conocimiento de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.</p> <p>Objetivos específicos 1. Determinar la relación entre clima organizacional y calidad de servicio de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.. 2. Determinar la relación entre clima organizacional y productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018. 3. Determinar la relación entre clima organizacional y toma de decisiones de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.. 4. Determinar la relación entre clima organizacional y conocimiento de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas 1. Existe relación significativa entre clima organizacional y calidad de servicio de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018. 2. Existe relación significativa entre clima organizacional y productividad de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018. 3. Existe relación significativa entre clima organizacional y toma de decisiones de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018. 4. Existe relación significativa entre clima organizacional y conocimiento de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.</p>	<p style="text-align: center;">Variable 1 Clima organizacional</p> <p style="text-align: center;">Variable 2 Desempeño Laboral</p>	<p style="text-align: center;">Diseño de investigación</p> <p>Está basada en un estudio de carácter no experimental, transversal.</p> <p style="text-align: center;">Tipo de estudio</p> <p>Corresponde a una investigación de tipo Correlacional-transaccional</p>

Anexo B. Matriz Instrumental

Relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP Arequipa, 2018

TITULO	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	FUENTE DE INFORMACION	INSTRUMENTO
Relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.	Clima Organizacional	Define al clima organizacional como la percepción que están vinculadas al ambiente de trabajo y que nos permite diagnosticar acciones preventivas y necesarias para optimizar, fortalecer el funcionamiento de las organizaciones. Palma (2004)	Autorrealización	Oportunidad de progreso	Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa	Cuestionario / encuesta
				Interés por el éxito		
				Participación de objetivos		
				Valoración de desempeño		
				Reconocimiento de logros		
			Involucramiento laboral	Compromiso con el Éxito		
				Nivel de logro		
				Consideración por el Éxito		
				Preocupación por la organización		
			Supervisión	Mejoramiento de tareas		
				Apoyo de supervisión		
				Mejoramiento de método		
				Preparación		
				Evaluación		
			Comunicación	Responsabilidades definidas		
				Promover comunicación		
				comunicación con el Jefe		
				Canales de comunicación		
			Condiciones laborales	Comunicación de opiniones		
				Tecnología		
Cooperación laboral						
Herramientas laborales						
				Remuneración equitativa		

				Oportunidad		
	Desempeño Laboral	Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Chiavenato (2002).	Calidad de servicio	Calidad de servicio		
				Satisfacción al cliente		
				Trabajo en equipo		
				Buena intención		
			Productividad	Responsabilidad		
				Cumplimiento de metas u objetivos		
				Base de datos estratégicos		
				Retroalimentación		
				Compromiso		
			Toma de decisiones	Alternativas de solución		
				Decisiones y responsabilidades		
				Programa de recursos		
			Conocimientos	Conocimiento del puesto		
				Conocimiento de la empresa		
				Conocimiento del área de trabajo		
				Conocimiento del cliente		

Anexo C. Cuestionario

CUESTIONARIO SOBRE LA RELACION ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL

Esta encuesta tiene como propósito conocer la relación entre clima organizacional y desempeño laboral. Dicha información servirá como apoyo para la realización de esta investigación, la cual tendrá únicamente finalidades académicas y se mantendrá de manera anónima y confidencial, por lo que se solicita su amable colaboración al contestar honestamente. Muchas gracias por su colaboración.

INSTRUCCIONES: A continuación, usted encontrará un conjunto de preguntas relacionadas con clima organizacional y desempeño laboral. Marque con una "X" la alternativa según considere conveniente.

I. DATOS GENERALES

Género: Masculino¹ Femenino² **Edad:**

Estado Civil: Soltero¹ Conviviente² Casado³ Divorciado(a)⁴ Viudo(a)⁵

Grado de instrucción: Técnico¹ Bachiller² Licenciado³ Magister⁴

Experiencia: 1 a 6 meses¹ 7 meses a 1 año² 1 a 2 años³
3 a 5 años⁴ 6 años a más⁵

Qué cargo ocupa actualmente en la empresa _____

II. A continuación se presentan las preguntas de Clima Organizacional (CO). Marque con una "X" según la escala siguiente:

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL	PUNTAJES				
		Nunca ₁	Casi nunca ₂	A veces ₃	Casi siempre ₄	Siempre ₅
	Autorrealización					
1	Existe oportunidad de progresar en la empresa.					
2	Mi jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores.					
3	Participó activamente definiendo los objetivos y las acciones de la empresa.					
4	En la empresa se valora los altos niveles de desempeño.					

5	El gerente expresa reconocimiento por los logros y actividades realizadas.					
6	La empresa promueve capacitaciones para sus colaboradores.					
7	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
8	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.					
Involucramiento		Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
9	Me siento comprometido con el éxito de la empresa.					
10	Cada colaborador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
11	Considero que soy un factor clave en la empresa.					
12	Me preocupo por el desarrollo de la empresa.					
13	Cumplo con las tareas diarias en el trabajo.					
14	Considero que las actividades (tareas) de las empresas son motivadoras.					
15	Usted cumple con brindar un buen servicio a los clientes de la empresa.					
Supervisión		Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
16	El Gerente, Administrador o Coordinador me brinda apoyo para superar los obstáculos que se me presentan.					
17	En la empresa se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
18	Recibo la preparación necesaria para realizar mi trabajo.					
19	La evaluación que se realiza en el trabajo me ayuda a mejorar en mis tareas.					
20	Las responsabilidades del puesto de trabajo están claramente definidas.					
21	Existe un trato justo y cordial en la empresa.					
Comunicación		Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
22	Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo.					

23	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.					
24	En la empresa se afrontan y superan los obstáculos.					
25	La empresa fomenta y promueve la comunicación interna.					
26	Existe apoyo entre el personal de las diversas áreas.					
27	Es posible la comunicación con personas de mayor jerarquía.					
28	Existen suficientes canales de comunicación dentro de la empresa.					
29	El trabajo dentro de la empresa se realiza en función a planes establecidos.					
30	Se realiza reuniones para dar opiniones sobre la empresa.					
	Condiciones laborales	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
31	Los objetivos de trabajo son retadores.					
32	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
33	Tiene la oportunidad de tomar decisiones en sus tareas asignadas.					
34	En la empresa existe buena administración de los recursos.					
35	Los compañeros de trabajo cooperan entre si dentro de la empresa.					
36	Cuenta con equipos tecnológicos y herramientas necesarias, para el cumplimiento de sus tareas.					
37	La remuneración esta de acorde al desempeño de los logros.					
38	Cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo de manera adecuada.					

III. Preguntas de Desempeño Laboral (DL). Marque con una “X” según la escala siguiente:

N°	DESEMPEÑO LABORAL	PUNTAJE				
		Nunca ₁	Casi nunca ₂	A veces ₃	Casi siempre ₄	Siempre ₅
Calidad de servicio						
39	Considero eficiente la calidad de servicio brindado al cliente.					
40	Tomo en cuenta las recomendaciones de los clientes sobre la calidad de servicio.					
41	Brindo al cliente una atención rápida y eficiente.					
42	Atiendo respetuosamente a los clientes de la entidad financiera.					
43	Tengo presente que la satisfacción de las personas en el trabajo dependen de mí.					
44	Trasformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.					
45	Trabajo en equipo para obtener mejor resultado.					
46	Percibo favoritismo en mi área de trabajo y empresa.					
Productividad						
47	Cumplo con mis horarios de trabajo.					
48	Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo.					
49	Alcanzo mis objetivos personales y de mi área de trabajo.					
50	Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la empresa.					
51	Cumplo con las tareas que me permiten lograr los objetivos planteados.					
52	Demuestro resultado eficiente al nivel solicitado por la empresa.					
53	Se realiza la retroalimentación con respecto a las tareas o actividades realizadas por la empresa.					
54	Me involucro en el trabajo de la empresa.					
Toma de decisiones.						
		Nunca ₁	Casi nunca ₂	A veces ₃	Casi siempre ₄	Siempre ₅

55	Reporto a los colaboradores que no cumplen con sus tareas.					
56	Mantengo una actitud positiva en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo.					
57	Resuelvo los problemas que se presentan en mi área de trabajo.					
58	Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones.					
59	Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo.					
60	Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo.					
Conocimientos		Nunca ₁	Casi nunca ₂	A veces ₃	Casi siempre ₄	Siempre ₅
61	Conozco mis responsabilidades como colaborador de la empresa.					
62	Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi área.					
63	Conozco la misión, visión, y valores de la empresa.					
64	Tengo conocimientos de las normas de la empresa.					
65	Conozco la distribución de los recursos económicos de la empresa.					
66	Tengo conocimiento del reglamento internos de mi área de trabajo.					
67	Conozco los nombres de mis compañeros de trabajo.					
68	Conozco las necesidades y expectativas de los clientes.					
69	Respondo adecuadamente a las dudas de los clientes.					

¡Muchas gracias por su colaboración en la investigación!!

Anexo D. Informe de validación

INFORME DE VALIDACIÓN

Para validar el instrumento se solicitó el juicio de expertos, siendo validado por la Ing. Madeleine N. Ticona Condori, donde se evaluó la claridad, concisión y relevancia de los enunciados.

Para la validación estadística se realizó una prueba piloto previa a la recolección de los datos con el fin de obtener información que ayude a mejorar la validez y confiabilidad del instrumento y detectar problemas en la validez de construcción y/o adaptación del mismo, de contenido y de criterio. Sobre la forma de administración y calificación de la escala recomendados por autores en investigación (Hernández, 2010). Se aplicó el instrumento a un grupo de personas, con características similares a las de la investigación; dicha prueba y su respectivo análisis ayudó a mejorar el formato, la redacción, claridad y concisión de los ítems que integran el instrumento.

Posteriormente se procedió a la validación estadística del instrumento; mediante el análisis factorial (ver anexo 001) de ítem por ítem del test, así como a la validez y coeficiente de confiabilidad del instrumento, mediante el alfa de Cronbach (ver anexo 002) que mide la consistencia interna arrojando un coeficiente total de 0.968 para el Clima Organizacional y un alfa de 0.680 que es valorado como alto o consistente. Por tal motivo los instrumentos quedan expeditos para ser aplicados a la muestra considerando su validez y confiabilidad.




Madeleine N. Ticona Condori
Ingeniera en Estadística e Informática
CIP. N° 156018

Anexo 001
Análisis Factorial – Comunalidades

	Inicial	Extracción
CLIMA ORGANIZACIONAL		
Existe oportunidad de progresar en la empresa.	1.000	.963
Mi jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores.	1.000	.969
Participó activamente definiendo los objetivos y las acciones de la empresa.	1.000	.979
En la empresa se valora los altos niveles de desempeño.	1.000	.981
El gerente expresa reconocimiento por los logros y actividades realizadas.	1.000	.963
La empresa promueve capacitaciones para sus colaboradores.	1.000	.911
La empresa promueve el desarrollo del personal.	1.000	.948
Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	1.000	.903
Me siento comprometido con el éxito de la empresa.	1.000	.927
Cada colaborador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	1.000	.920
Considero que soy un factor clave en la empresa.	1.000	.985
Me preocupo por el desarrollo de la empresa.	1.000	.949
Cumplo con las tareas diarias en el trabajo.	1.000	.976
Considero que las actividades (tareas) de las empresas son motivadoras.	1.000	.938
Usted cumple con brindar un buen servicio a los clientes de la empresa.	1.000	.951
El Gerente, Administrador o Coordinador me brinda apoyo para superar los obstáculos que se me presentan.	1.000	.951
En la empresa se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	1.000	.983
Recibo la preparación necesaria para realizar mi trabajo.	1.000	.956
La evaluación que se realiza en el trabajo me ayuda a mejorar en mis tareas.	1.000	.950
Las responsabilidades del puesto de trabajo están claramente definidas.	1.000	.889
Existe un trato justo y cordial en la empresa.	1.000	.983
Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo.	1.000	.941
En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.	1.000	.973
En la empresa se afrontan y superan los obstáculos.	1.000	.939
La empresa fomenta y promueve la comunicación interna.	1.000	.937
Existe apoyo entre el personal de las diversas áreas.	1.000	.981
Es posible la comunicación con personas de mayor jerarquía.	1.000	.961
Existen suficientes canales de comunicación dentro de la empresa.	1.000	.965
El trabajo dentro de la empresa se realiza en función a planes establecidos.	1.000	.972
Se realiza reuniones para dar opiniones sobre la empresa.	1.000	.975
Los objetivos de trabajo son retadores.	1.000	.948
Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	1.000	.992
Tiene la oportunidad de tomar decisiones en sus tareas asignadas.	1.000	.981
En la empresa existe buena administración de los recursos.	1.000	.974
Los compañeros de trabajo cooperan entre si dentro de la empresa.	1.000	.979



 Mauricio N. Torres Cordero
 INC. ESTADÍSTICO Y ORGANIZATIVO
 CIP. N° 156018

Cuenta con equipos tecnológicos y herramientas necesarias, para el cumplimiento de sus tareas.	1.000	.820
La remuneración esta de acorde al desempeño de los logros.	1.000	.952
Cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo de manera adecuada.	1.000	.954
DESEMPEÑO LABORAL		
Considero eficiente la calidad de servicio brindado al cliente.	1.000	.954
Tomo en cuenta las recomendaciones de los clientes sobre la calidad de servicio.	1.000	.979
Brindo al cliente una atención rápida y eficiente.	1.000	.931
Atiendo respetuosamente a los clientes de la entidad financiera.	1.000	.960
Tengo presente que la satisfacción de las personas en el trabajo dependen de mi.	1.000	.856
Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.	1.000	.869
Trabajo en equipo para obtener mejor resultado.	1.000	.968
Percebo favoritismo en mi área de trabajo y empresa.	1.000	.884
Cumplo con mis horarios de trabajo.	1.000	.994
Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo.	1.000	.933
Alcanzo mis objetivos personales y de mi área de trabajo.	1.000	.974
Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la empresa.	1.000	.912
Cumplo con las tareas que me permiten lograr los objetivos planteados.	1.000	.938
Demuestro resultado eficiente al nivel solicitado por la empresa.	1.000	.984
Se realiza la retroalimentación con respecto a las tareas o actividades realizadas por la empresa.	1.000	.980
Me involucro en el trabajo de la empresa.	1.000	.913
Reporto a los colaboradores que no cumplen con sus tareas.	1.000	.968
Mantengo una actitud positiva en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo.	1.000	.861
Resuelvo los problemas que se presentan en mi área de trabajo.	1.000	.993
Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones.	1.000	.977
Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo.	1.000	.851
Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo.	1.000	.946
Conozco mis responsabilidades como colaborador de la empresa.	1.000	.955
Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi área.	1.000	.963
Conozco la misión, visión, y valores de la empresa.	1.000	.736
Tengo conocimientos de las normas de la empresa.	1.000	.954
Conozco la distribución de los recursos económicos de la empresa.	1.000	.964
Tengo conocimiento del reglamento internos de mi área de trabajo.	1.000	.977
Conozco los nombres de mis compañeros de trabajo.	1.000	.964
Conozco las necesidades y expectativas de los clientes.	1.000	.972
Respondo adecuadamente a las dudas de los clientes.	1.000	.959

Método de extracción: análisis de componentes principales.



 Mableine K. Flores Calderín

 M.C. ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE CALIDAD

 C.R.F. N° 156018


Anexo 002
Alfa de Cronbach
Estadísticas de fiabilidad

Clima organizacional	Alfa de Cronbach	N de elementos
Dimensiones		
Autorrealización	0.832	8
Involucramiento	0.920	7
Supervisión	0.762	6
Comunicación	0.902	9
Condiciones laborales	0.914	8
Global	0.968	38

Estadísticas de fiabilidad

Desempeño laboral	Alfa de Cronbach	N de elementos
Dimensiones		
Calidad de servicio	0.369	8
Productividad	0.793	8
Toma de decisiones	0.696	6
Conocimientos	0.495	9
Global	0.680	31




 Marelaine N. Doyá Gascón
 ING. ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA
 CIP. N° 156018

Anexo E. Juicio de Expertos

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad de recabar la información de datos, el mismo será aplicado a un grupo de socios trabajadores, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado **"Relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa."**

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 01

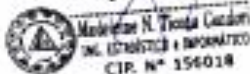
Fecha actual: 30-04-2018

Nombres y Apellidos de Juez: Madaleno N. Ticona Conderi

Institución donde labora: Unidad Peruna Uno

Años de experiencia profesional o científica: 12 años

Firma y Sello



CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (✓)

Observaciones:.....

Sugerencias: Si fuese a presentarse este instrumento, realizar la validación tipo siguiente.

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (✓)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

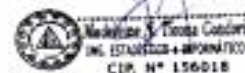
6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....



Anexo F. Ficha técnica

INVENTARIO DEL INSTRUMENTO (Ficha Técnica) INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CLIMA ORGANIZACIONAL										
D1 - Autorrealización										
1	Existe oportunidad de progresar en la empresa.	✓		✓		✓		✓		
2	Mi jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores.	✓		✓		✓		✓		
3	Participó activamente definiendo los objetivos y las acciones de la empresa.	✓		✓		✓		✓		
4	En la empresa se valora los altos niveles de desempeño.	✓		✓		✓		✓		
5	El gerente expresa reconocimiento por los logros y actividades realizadas.	✓		✓		✓		✓		
6	La empresa promueve capacitaciones para sus colaboradores.	✓		✓		✓		✓		
7	La empresa promueve el desarrollo del personal.	✓		✓		✓		✓		
8	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	✓		✓		✓		✓		
D2 - Involucramiento										
9	Me siento comprometido con el éxito de la empresa.	✓		✓		✓		✓		
10	Cada colaborador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	✓		✓		✓		✓		
11	Considero que soy un factor clave en la empresa.	✓		✓		✓		✓		
12	Me preocupo por el desarrollo de la empresa.	✓		✓		✓		✓		
13	Cumplo con las tareas diarias en el trabajo.	✓		✓		✓		✓		
14	Considero que las actividades (tareas) de las empresas son motivadoras.	✓		✓		✓		✓		
15	Usted cumple con brindar un buen servicio a los clientes de la empresa.	✓		✓		✓		✓		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

³ En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto

² El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

INVENTARIO DEL INSTRUMENTO (Ficha Técnica)
INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del ⁴ Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	D3 - Supervisión									
16	El Gerente, Administrador o Coordinador me brinda apoyo para superar los obstáculos que se me presentan.	✓		✓		✓		✓		
17	En la empresa se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	✓		✓		✓		✓		
18	Recibo la preparación necesaria para realizar mi trabajo.	✓		✓		✓		✓		
19	La evaluación que se realiza en el trabajo me ayuda a mejorar en mis tareas.	✓		✓		✓		✓		
20	Las responsabilidades del puesto de trabajo están claramente definidas.	✓		✓		✓		✓		
21	Existe un trato justo y cordial en la empresa.	✓		✓		✓		✓		
	D4 - Comunicación									
22	Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo.	✓		✓		✓		✓		
23	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.	✓		✓		✓		✓		
24	En la empresa se afrontan y superan los obstáculos.	✓		✓		✓		✓		
25	La empresa fomenta y promueve la comunicación interna.	✓		✓		✓		✓		
26	Existe apoyo entre el personal de las diversas áreas.	✓		✓		✓		✓		
27	Es posible la comunicación con personas de mayor jerarquía.	✓		✓		✓		✓		
28	Existen suficientes canales de comunicación dentro de la empresa.	✓		✓		✓		✓		
29	El trabajo dentro de la empresa se realiza en función a planes establecidos.	✓		✓		✓		✓		
30	Se realizan reuniones para dar opiniones sobre la empresa.	✓		✓		✓		✓		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

³ En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto

² El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques).

INVENTARIO DEL INSTRUMENTO (Ficha Técnica)
INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del ⁴ Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
D5 - Condiciones laborales										
31	Los objetivos de trabajo son retadores.	✓		✓		✓		✓		
32	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	✓		✓		✓		✓		
33	Tiene la oportunidad de tomar decisiones en sus tareas asignadas.	✓		✓		✓		✓		
34	En la empresa existe buena administración de los recursos.	✓		✓		✓		✓		
35	Los compañeros de trabajo cooperan entre si dentro de la empresa.	✓		✓		✓		✓		
36	Cuenta con equipos tecnológicos y herramientas necesarias, para el cumplimiento de sus tareas.	✓		✓		✓		✓		
37	La remuneración esta de acorde al desempeño de los logros.	✓		✓		✓		✓		
38	Cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo de manera adecuada.	✓		✓		✓		✓		
V2 - DESEMPEÑO LABORAL										
D1 - Calidad de servicio										
39	Considero eficiente la calidad de servicio brindado al cliente.	✓		✓		✓		✓		
40	Tomo en cuenta las recomendaciones de los clientes sobre la calidad de servicio.	✓		✓		✓		✓		
41	Brindo al cliente una atención rápida y eficiente.	✓		✓		✓		✓		
42	Atiendo respetuosamente a los clientes de la entidad financiera.	✓		✓		✓		✓		
43	Tengo presente que la satisfacción de las personas en el trabajo dependen de mi.	✓		✓		✓		✓		
44	Trasformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.	✓		✓		✓		✓		
45	Trabajo en equipo para obtener mejor resultado.	✓		✓		✓		✓		
46	Percibo favoritismo en mi área de trabajo y empresa.	✓		✓		✓		✓		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

³ En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto

² El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques).

INVENTARIO DEL INSTRUMENTO (Ficha Técnica)
INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
D4 - Conocimientos										
61	Conozco mis responsabilidades como colaborador de la empresa.	✓		✓		✓		✓		
62	Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi área.	✓		✓		✓		✓		
63	Conozco la misión, visión, y valores de la empresa.	✓		✓		✓		✓		
64	Tengo conocimientos de las normas de la empresa.	✓		✓		✓		✓		
65	Conozco la distribución de los recursos económicos de la empresa.	✓		✓		✓		✓		
66	Tengo conocimiento del reglamento internos de mi área de trabajo.	✓		✓		✓		✓		
67	Conozco los nombres de mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		✓		
68	Conozco las necesidades y expectativas de los clientes.	✓		✓		✓		✓		
69	Respondo adecuadamente a las dudas de los clientes.	✓		✓		✓		✓		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

³ En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto

² El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques).




Anexo G. Carta de autorización por la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa



"AÑO DEL DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Arequipa, 02 de mayo del 2018

SEÑOR:

Lic. Amed Vargas Martínez

COORDINADOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA UPEU – JULIACA

Presente.

Es grato dirigirme a vuestra institución, a la vez indicarle que se autoriza la investigación de Tesis de la Bach. CLIS OSHIN PALOMINO MARIÑO de la Universidad Peruana Unión, titulada: **"RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICOOP AREQUIPA, 2018"**. Para optar por el título de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, motivo por el cual se le brinda las facilidades para poder realizar dicha actividad en nuestra institución financiera.

Me despido deseándole lo mejores éxitos en su gestión.

Atentamente,


COOPERATIVA DE AHORRO CREDITO
CREDICOOP AREQUIPA
.....
José Martín Castillo Villalta
GERENTE GENERAL

INFORMES EN: AREQUIPA - TACNA - MOQUEGUA - PUNO - CUSCO - LIMA-PTO. MALDONADO

Anexo H. Solicitud de aplicación de instrumento en la Coopac Credicoop Arequipa



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
EP. ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Villa Chullunquiani, 11 de Abril de 2018

Señor
Oscar Benavente Angulo
Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP – Arequipa
Presente.-

De mi especial consideración:

Me dirijo a usted con un saludo cordial a nombre de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, deseándole muchos éxitos en su vida profesional y personal.

La presente es para presentar a la bachiller **Clis Oshin Palomino Mariño**, con código de matrícula N° 201321192, con título de tesis: “**Relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICOOP Arequipa, 2018**”, la cual solicita su consentimiento para aplicar su instrumento de investigación en la cooperativa que dirige.

Quedo muy agradecido por su gentil atención.

Atentamente,



Dr. Amed Vargas Martinez
Coordinador de la EP. Administración y Negocios Internacionales – FJ

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICOOP AREQUIPA

OSCAR BENAVENTE ANGULO
GERENTE GENERAL