

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MF, CAJAMARCA 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Cesar Vigo Arribasplata

Asesor:

Mg. Paulo César Cáceres Iglesias

Cajamarca - Perú

2021



DEDICATORIA

Para Jobita Arribasplata Mendoza, pues le debo tanto.

AGRADECIMIENTO

La presente investigación, debe su concreción a la ayuda de muchas personas. Mi agradecimiento extensivo al Mg. Jaime Villanueva Ramos, por sus precisiones sobre la metodología y el procesamiento estadístico. A la Mg. Elisa Martos Human, por sus observaciones sobre la redacción y los gráficos. Al Mg. Paulo César Cáceres Iglesias, por el asesoramiento continuo en estos dos meses. Y, a Ligia Mendoza Patiño, por estar siempre ahí.

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| Dedicatoria | 2 |
| Agradecimiento | 3 |
| Índice | 4 |
| Índice de tablas | 6 |
| Resumen | 7 |
| Abstrac | 8 |
| capítulo i: introducción | 9 |
| 1.1. CONTEXTO DEL PROBLEMA | 9 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 29 |
| 1.2.1. problema general | 29 |
| 1.2.2. problemas específicos | 29 |
| 1.3. OBJETIVOS | 29 |
| 1.3.1. objetivo general | 29 |
| 1.3.2. objetivos específicos | 30 |
| 1.4. HIPÓTESIS | 30 |
| 1.4.1. hipótesis general | 30 |
| 1.4.2. hipótesis específicas | 30 |
| capítulo ii: método | 32 |
| 2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN: | 32 |
| 2.2. DIAGRAMA DEL DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | 33 |
| 2.3. POBLACIÓN Y CENSO (INSTRUMENTOS Y MÉTODOS) | 33 |
| 2.4. TÉCNICA, INSTRUMENTOS DE TOMA DE DATOS Y SU ANÁLISIS | 35 |
| 2.5. CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL | 35 |
| 2.6. CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL | 40 |
| RECOLECCIÓN DE DATOS | 41 |
| 2.8. ANÁLISIS DE DATOS | 42 |
| 2.9. ASPECTOS ÉTICOS | 42 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS | 44 |
| 3.1 PRUEBAS DE HIPÓTESIS | 44 |
| 3.1.1 Prueba de Hipótesis General | 44 |
| 3.1.2 Pruebas de Hipótesis Específicas | 46 |
| Pruebas de Hipótesis Específica 1 | 46 |
| Pruebas de Hipótesis Específica 2 | 47 |
| Pruebas de Hipótesis Específica 3 | 48 |
| Pruebas de Hipótesis Específica 4 | 49 |

| | |
|--|-----------|
| Pruebas de Hipótesis Específica 5 | 51 |
| CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 53 |
| 4.1 DISCUSIÓN | 53 |
| 4.2 CONCLUSIONES | 58 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 60 |
| ANEXOS | 64 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----|
| Figura 1: Estructura poblacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, 2021 | 36 |
| Figura 2: Instrumento de la variable Clima Organizacional | 37 |
| Figura 3: Instrumento de la Variable Desempeño Laboral | 41 |
| Figura 4: Relación del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021 | 44 |
| Figura 5: Relación entre la dimensión autorrealización en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021..... | 45 |
| Figura 6: Relación entre la dimensión involucramiento laboral en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021..... | 47 |
| Figura 7: Relación entre la dimensión supervisión en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021..... | 48 |
| Figura 8: Relación entre la dimensión comunicación en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021..... | 49 |
| Figura 9: Relación existente entre las condiciones laborales en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021..... | 51 |
| Figura 10: Resultados de los Niveles de Realización Personal | 93 |
| Figura 11: Resultados de los Niveles de Involucramiento Laboral | 95 |
| Figura 12: Resultados de los Niveles de Supervisión | 97 |
| Figura 13: Resultados de los Niveles de Comunicación..... | 99 |
| Figura 14: Resultados de los Niveles de Condiciones Laborales | 101 |
| Figura 15: Resultados de los Niveles de la V1: Clima Organizacional | 103 |
| Figura 16: Resultados de los Niveles de la V2: Desempeño Laboral..... | 105 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. La investigación fue de tipo básica, utilizando un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, de corte trasversal y no experimental. La población objetivo fue de 20 trabajadores; por ser esta una población pequeña se aplicó una muestra censal. Se empleó la encuesta, como técnica; y, dos cuestionarios tipo Likert, como instrumentos (Cuestionario de Clima Laboral CL –SPC de Sonia Palma Carrillo y Cuestionario de Desempeño Laboral de Rodríguez M. y Ramírez D.) Los resultados obtenidos a través de la prueba estadística de Rho de Spearman alcanzó un coeficiente de correlación de 0.841, interpretándose como una correlación positiva alta entre la variable clima organizacional y el desempeño laboral. Así mismo, una significancia bilateral de 0.000; por lo que se afirma que, existe una asociación significativa entre la variable clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

Palabras clave: Clima laboral, realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales, desempeño laboral

ABSTRAC

The goal of this research was to obtain the organizational environment relation on the employees' occupational performance of the Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. The investigation was a basic type, using quantitative approach, correlational descriptive level, non-experimental and with transversal guideline. The target population sample were 20 employees; due to it is a small population, a census sample was applied. It was used the inquiry as technic and, two type Likert questionaries as instruments (Working Environment Questionary CL – SPC by Sonia Palma Carrillo and Labor Performance Questionary by Rodriguez M. and Ramirez D) The results obtained by means Rho de Spearman statistic test reached a correlational coefficient of 0.841, interpreting as a high positive correlation among the organizational environment variable and the job performance. Furthermore, a bilateral significance of 0.000; for what is stated that, exist a meaningful association between the organizational environment variable and the employees job performance of the Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Contexto del problema

Las investigaciones del Clima Organizacional y Desempeño Laboral a nivel mundial son crecientes, así lo demuestran la gran cantidad de estudios que se hacen todos los años respecto al tema, y que muchos de ellos están alojados en la internet como notas periodísticas, artículos científicos, libros electrónicos, y tesis en los repositorios de cada universidad. También las publicaciones físicas respecto al clima organizacional y desempeño laboral son frecuentes todos los años.

Ello responde a que, los directivos de las organizaciones son conscientes cada día más que el clima organizacional es un elemento fundamental en el progreso empresarial. De tal forma que su investigación, y los cambios de mejora que se deban hacer a partir de éste, repercutirán de forma directa en la organización y el desempeño de sus miembros García M. (2009, p. 43)

A nivel internacional, la Organización Internacional del Trabajo (2019), en su página web recordaba lo dicho por su ex Director General Juan Somavia en torno a que, en la actualidad se hace imperativo generar nuevas estructuras económicas y sociales que provean de empleo de calidad y de la seguridad necesaria, y que éstos estén dotados de cualidades de adaptación rápida y constante de cara a los a los nuevos cambios, ante un mercado mundial cada vez más competitivo que lo exige. (OIT, 2019)

De tal forma que, las investigaciones sobre el clima laboral y su relación en el desempeño laboral ayudarán a sus directivos y miembros de la organización a procurar centros laborales de calidad, lo cual generara climas laborales favorables o positivos, que conllevarán un desempeño laboral eficiente y eficaz de sus miembros.

En el ámbito Nacional, la plataforma Aptitus (2018), citado por diario El Comercio, daba cuenta de los resultados de su encuesta aplicada a trabajadores peruanos de los sectores público y privado, y de diferentes rubros; de todos ellos, un 86 % de los trabajadores peruanos

manifestaban que renunciarían si en sus centros de labores existiera un clima laboral desfavorable; y, que para un 81 % del mismo grupo de encuestados, el clima organizacional tenía una relevancia significativa en su desempeño laboral. En el mismo estudio, Aptitus evidenció que, respecto a las motivaciones más importantes para optar por un trabajo seguía siendo el salario (27 %), pero muy cerca de éste último era un buen clima laboral (23%). (El Comercio, 2018)

De tal manera, que las organizaciones deberán estar enteradas del Clima Organizacional que poseen; con ello, implementarán acciones para mejorarla, si éste lo requiere; retendrán a su capital humano y, harán del desempeño laboral de sus trabajadores más efectivo.

En ese mismo sentido, Navarrete et al. (2015) manifiesta que, se debe incidir en los contenidos de estas investigaciones por la importancia que el Clima Laboral representa para las organizaciones, las que persiguen constantemente alcanzar una mayor productividad para mejorar los servicios que ofrecen.

Entonces, realizar una investigación sobre el Clima Organizacional permite identificar elementos medulares que impactan de forma relevante e importante en la organización. Un Clima Organizacional positivo, tendrá como efecto una mayor motivación de los colaboradores y, como consecuencia, se verá incrementado la productividad de sus miembros.

En el caso específico de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Castillo (2017), llama la atención sobre la necesidad de que las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben poseer la capacidad de adaptarse a las constantes y nuevas demandas del mercado, buscando la fidelización de los trabajadores más competitivos, a través de un conjunto de acciones como el desarrollo personal y su profesionalización, con la intención de lograr beneficios recíprocos.

Ahora bien, la dirección efectiva para el éxito de cualquier organización, tanto como de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, no es tarea fácil; así lo demuestra el diario Gestión en su sección de Economía del 29/12/2020 en que da a conocer que, “La Superintendencia de Banca,

Seguros y administradoras de fondos de pensión (SBS) declaró la disolución de 20 cooperativas de ahorro y crédito por diversos motivos, de acuerdo a diversas resoluciones publicadas hoy en el diario oficial El Peruano.” (Gestión, 2020)

Así mismo, el Diario la República, en su sección de Economía del 12 de Julio 2021 noticia qué, “La Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) declaró la disolución de cuatro cooperativas de ahorro y créditos (Coopac) y designó a sus administradores temporales principal y alterno.” (República, 2021)

En tal sentido, los estudios que conlleven a un conocimiento de los problemas y virtudes que posee una Cooperativas de Ahorro y Crédito para la toma de decisiones de sus directivos, con el propósito de lograr el éxito de la institución se hace un imperativo. Pues, de ello dependerá su continuidad con éxito, o su disolución.

En nuestro caso, La Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, es una organización que fomentan la inclusión financiera para el emprendimiento de mujeres y jóvenes de la zona urbano periférico de la Ciudad de Cajamarca y de los distritos de Baños del Inca y La Encañada. Iniciaron sus actividades en el año 2019 con la dirección de dos jóvenes emprendedores con experiencia en el rubro. A la fecha cuentan con cinco locales (tres en la Ciudad de Cajamarca, uno en el distrito de Baños del Inca y otro en distrito de La Encañada). En la actualidad cuentan con 20 trabajadores, los que se dividen en 12 asesores financieros, 5 cajeras, 2 administrativos y una gerente. Poseen un Plan Estratégico, el cual incluye un Programa de Capacitaciones, el que aborda temas de prevención y detección de lavado de activos, ventas, uso del sistema financiero e integración grupal. Así mismo, existen bonos por productividad para todo el personal que alcanzan los indicadores de promoción, captación, colocación y recuperación. La Cooperativa MF se encuentra en plena expansión y crecimiento; por lo cual, es importante la identificación del Clima Organizacional de su institución, con el propósito de identificar los

obstáculos que interrumpen un Desempeño Laboral idóneo de sus trabajadores; ya que, pese al conjunto de capacitaciones e incentivos hubo dos deserciones este año 2021.

Antecedentes

Antecedentes internacionales

Mesa (2018), en su tesis titulada "Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas", México. Tuvo como objetivo, identificar el nivel en el que se encuentra el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, en Chiapas, México, y constatar cómo este influye en el desempeño laboral de sus empleados. La investigación fue de índole cuantitativo, transversal y correlacional. Los resultados mostraron, utilizando la prueba estadística de Rho de Spearman que, existe una correlación positiva de 0.569, correlación positiva moderada; y, una significancia de 0.000 entre la variable Clima Organizacional y la variable Desempeño Laboral. Por tanto, si el Clima Organizacional de la Organización tiene un crecimiento, el Desempeño Laboral de sus trabajadores también lo hará.

Domínguez (2018), en su tesis "El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda." Universidad Técnica de Ambato de Ecuador; tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda. La metodología utilizada fue un enfoque cuantitativo, diseño correlacional, de tipo no experimental. Los resultados mostraron, utilizando la prueba estadística de chi cuadrado que, el valor calculado alcanzó 4.26, superior al valor de la tabla de distribución chi cuadrado que es de 3.8415; aceptando la hipótesis alterna de investigación la cual plantea que, el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.

Lasluisa (2016), en su tesis titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Empresa Capolivery.CIA.LTDA.” Universidad Técnica de Ambato de Ecuador. Tuvo como objetivo, determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CAPOLIVERY.CIA.LTDA, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. La investigación utilizó un enfoque mixto, exploratorio, descriptivo y correlacional. Los resultados mostraron, utilizando la prueba estadística de t de Student que, el valor obtenido de la t de Student es -6.45, siendo esta cifra mayor al establecido en la Ttabla ($\pm 2,353$); por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Afirmandose que, el clima organizacional si incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CAPOLIVERY.CIA.LTDA.

Antecedentes nacionales

Palomino (2018), en su tesis, “Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018”. Tuvo como objetivo identificar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la entidad financiera. La metodología empleada fue un enfoque cuantitativo, diseño correlacional, de tipo no experimental. Los resultados obtenidos a través de la prueba R de Pearson, mostraron que existe una relación de 0.547 (correlación parcial). Lo que muestra que a mejor Clima Organizacional mejor será el Desempeño Laboral de los trabajadores de la institución.

Armas (2017), en su tesis “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017.”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, Miraflores, 2017. La investigación fue cuantitativa, transversal, correlacional y no experimental. Los resultados obtenidos a través de la prueba Rho de Spearman, mostraron que existe una relación

de 0.270 (correlación positiva baja), y una significancia de 0.112; lo que determinó que hay una correlación directa positiva débil entre la Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

Pastor (2018), en su tesis “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017”. Universidad de San Ignacio de Loyola; tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017. El estudio fue prospectivo, transversal y correlacional. Los resultados obtenidos a través de la prueba Rho de Spearman mostraron una asociación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral, con una correlación de 0.941, los que significa una correlación positiva muy alta; mientras que el grado de significancia alcanzado fue .004. Aceptándose la hipótesis alterna, la cual plantea que, existe relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017. Asimismo, se encontró una asociación significativa entre la dimensión realización personal del Clima Organizacional y Desempeño Laboral con un valor de $\rho = 0,846$ (correlación positiva alta); y, una significancia de 0.000 aceptando la hipótesis alterna de investigación que plantea que existe relación directa entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017. En ese mismo sentido, también se encontró una asociación significativa entre la dimensión supervisión del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral con un valor de $\rho = 0,779$ (correlación positiva alta); y, una significancia de 0.000 aceptando la hipótesis alterna de investigación que plantea que existe relación directa entre la **entre supervisión y el desempeño laboral** en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017.

Ninahuanca (2017), en su tesis titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa PLÁSTICOS CRISMEZ S.R.L, San Juan de Lurigancho, 2017”. Tuvo como uno de sus objetivos específicos verificar si el **involucramiento laboral** se asociaba con el **rendimiento profesional** de la institución Crismez, San Juan de Lurigancho, 2017. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, correlacional, diseño transversal y no experimental. Los resultados obtenidos a través de la prueba Rho de Spearman, mostraron una asociación entre la dimensión involucramiento laboral y la variable desempeño laboral una correlación 0.347, lo que significaba una correlación positiva baja; mientras que el grado de significancia alcanzado fue de 0.003. Aceptándose la hipótesis alterna, la cual plantea que, hay asociación del involucramiento laboral con el desempeño profesional de la institución Crismez, San Juan de Lurigancho, 2017.

Maza (2019) en su tesis **Comunicación interna y el desempeño laboral** de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018. Tuvo como objetivo, determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima 2018. La investigación fue realizada con un enfoque cuantitativo, prospectivo, transversal, correlacional y no experimental. Los resultados obtenidos a través de la prueba Rho de Spearman, mostraron que existe una relación de positiva 0.788 (correlación positiva alta). Y una significancia de 0,001; aceptando la hipótesis alterna de investigación la cual plantea que existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04, Comas, Lima, durante el año 2018.

Tuesta et al. (2020), en su tesis titulada “Las **Condiciones Laborales y el Desempeño Laboral** en los Trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali, Sede Central, Pucallpa, 2019”. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali- Sede

Central, 2019. El estudio fue transversal y correlacional. Los resultados obtenidos a través de la prueba Rho de Spearman, mostraron que existe una relación de 0.491 (correlación positiva moderada). Y una significancia de 0,000; por lo cual, se demuestra que existe una relación positiva y significativa entre **condiciones laborales** y el desempeño laboral de los trabajadores de la institución en mención.

Antecedentes locales

En la tesis de (Mendoza, 2019) Influencia del Clima Organizacional de la Financiera Credinka Agencia Cajamarca en el Desempeño Laboral de Sus Colaboradores, en el año 2018. Universidad Nacional de Cajamarca. La investigación, tuvo como objetivo medir la percepción del Clima Organizacional como la del Desempeño Laboral en los colaboradores. La metodología utilizada del estudio fue no experimental, transversal y correlacional. Los resultados obtenidos a través de la prueba Rho de Spearman, mostraron que existe una relación de 0.49 (correlación positiva moderada). Y una significancia de 0,002; por lo cual, se demuestra que existe una relación positiva y significativa entre **el clima organizacional** y el desempeño laboral de los trabajadores de la institución en mención.

Tauma (2017), realizó una tesis denominada “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de la agencia del BBVA Continental, en la Ciudad de Cajamarca y su ámbito de alcance, año 2016. Tuvo entre uno de sus objetivos específicos establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal del BBVA Continental de la ciudad de Cajamarca en el año 2016. El estudio utilizó un enfoque cualitativo, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. Los resultados obtenidos a través de la prueba de Correlación de Pearson, mostraron que existe una relación de 0.960 (correlación positiva muy alta). Y una significancia de 0,000; por lo cual, se demuestra que existe una relación positiva y significativa entre **condiciones laborales** y el desempeño laboral de los trabajadores de la institución en mención.

Romero y Segura (2019), en su tesis titulada: “Relación del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Dirección Regional de Agricultura Cajamarca 2019”. Tuvo como objetivo determinar la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura Cajamarca. 2019. El estudio fue realizado con un diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo correlacional. Los resultados obtenidos a través de la prueba Rho de Spearman, mostraron que existe una relación de positiva 0.618 (correlación positiva moderada), y una significancia de 0,000. Por lo tanto, se afirma que existe relación significativa y moderada del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores en la entidad pública de agricultura, Cajamarca 2019.

Definición de clima organizacional

Según Likert y Gibson, el Clima Organizacional es una acepción que se emplea para hacer una descripción del sistema psicológico permanente que los miembros de la organización perciben respecto de su ambiente organizacional y, que éste, tiene influencia en su conducta. (García, 2009, p.47)

Chiavenato (2007), por su parte sobre el Clima Organizacional asevera que:

“El clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima organizacional se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes.” (Chiavenato, p.59)

Por su parte Ramos (2012), haciendo una recopilación de las fuentes bibliográficas de las teorías sobre Clima Organizacional, su concepto y su abordaje, resume que cuando se habla del termino clima organizacional o sobre su medio ambiente laboral, se está referenciando al medio ambiente organizacional que sus miembros perciben en relación a los estímulos de su entorno

laboral; así mismo, esta situación psicológica perceptiva es individual y peculiar a cada miembro. De esta interacción, estructurarán una situación laboral cada uno de ellos. A esta percepción se la denomina clima organizacional. (Ramos, 2012, p. 4).

Entonces el Clima Organizacional también sería la percepción que un colaborador o trabajador tiene del ambiente en que desarrolla sus actividades laborales, y cuyas percepciones individuales actúan sobre ellos mismo definiendo su situación laboral, es decir, como éste percibe su ambiente.

Por su lado Brunet (2011), define al Clima Organizacional como las percepciones que un trabajador tiene sobre su ambiente laboral, el cual está constituido por los valores, actitudes, y opiniones individuales de cada colaborador en relación a su entorno de trabajo. Así mismo, las variables como satisfacción y productividad son modificadas por las variables que constituyen el clima laboral; así también, como la conducta de cada trabajador.

Para Goncalves (2000), el Clima Organizacional es un elemento que articula las características que constituyentes la organización y la propensión de motivaciones que se transforman en la conducta que regirá al trabajador, la cual tiene consecuencias en la organización, tal como su productividad y todo lo relacionado al desempeño y satisfacción de los trabajadores. Además, las características en mención se presentan de manera permanente en cuanto al tiempo y, éstas, se diferencian de una a otra organización. A su vez, al interior de cada organización se van diferenciando por áreas. (Ramos, 2012, p. 20)

De otro lado, la Percepción, según El Diccionario de Psicología de la Enciclopedia de Psicología de Merani (1979), “propone que es un proceso por el cual el organismo, como producto de la animación de los sentidos adquiere conciencia del ambiente y reacciona ante él.” (p.117)

Teorías del clima organizacional

Teoría del Clima Organizacional de Likert o Teoría de los Sistemas

La Teoría del Clima Organizacional o Teoría de los Sistemas desarrollada por Likert (1967) plantea que la conducta de los trabajadores es consecuencia en forma parcial por la conducta administrativa; así mismo, se debe a las condiciones de la organización, las cuales son procesadas a través de la percepción; así también, por el bagaje sociocultural y valores que cada trabajador tiene. Así, la conducta de los trabajadores frente a todo acontecimiento está en relación a la percepción o idea que tiene de tal o cual suceso. Finalmente, lo que tiene importancia para el trabajador es como observa la situación y, no propiamente, la realidad tal cual. Si bien la realidad interviene en la percepción de los miembros de la organización, la percepción será quien defina la forma de la conducta. Además, plantea que los elementos preponderantes que intervienen en la percepción del clima organizacional son: estructura organizativa, condiciones tangibles y tecnológicas; la remuneración, la responsabilidad y el grado jerárquico que tiene cada trabajador; personalidad y grado de satisfacción respecto de su trabajo; y, percepción que los trabajadores y superiores tienen de la organización en la que laboran. De otro lado, da a conocer que las características que posee cada organización están en función a variables causales (variables que condicionan el valor de otras y, que son, susceptibles de ser rectificación o modificación por sus directivos provocando en las variables dependientes transformaciones); variables intermedias (son manifestación de la situación en que se encuentra la organización respecto de la motivación, conducta de sus miembros, efectividad de los sistemas de comunicación y disposición de decisiones); variables finales (son consecuencia de las dos variables precedente, expresan los objetivos logrados en cuanto a la productividad, eficacia y efectividad organizacional) (Brunet L. , 1987, pp. 28, 29)

Entonces Likert, manifiesta que la conducta o comportamiento de los trabajadores o empleados es consecuencia de diferentes elementos como, el comportamiento administrativo y condiciones organizacionales que los trabajadores perciben; así mismo, por la información que ellos traen consigo como idiosincrasia, aspiraciones materiales y espirituales. Entonces, la reacción de todo trabajador en todo escenario estará condicionada en función de la percepción que tiene de la realidad. Y su conducta dentro del centro de labores será reflejo de su percepción. Asimismo, que las características peculiares de cada organización son fruto de las variables causales, intermedias y finales. Donde la primera toma la condición de variable independientes y pueden hacer cambiar las variables dependientes, provocando modificaciones.

Siguiendo con Likert (1967), menciona que la interacción de las variables descritas líneas arriba crea principalmente dos arquetipos de clima organizacional, que a su vez se subdividen en otros. Los climas organizacionales de los que se hablan estarían enmarcados en sistemas contrapuestos entre, en un extremo un sistema muy autoritario y, al otro extremo, un sistema muy participativo entre sus miembros. Estos sistemas serían:

Clima organizacional de tipo autoritario

Sistema I – Autoritarismo explotador, es un clima organizacional fundamentado en el control de sus empleados a través de mecanismos generalmente punitivos, y de recompensas esporádicas. Los empleados tienen insuficientes oportunidades de comunicar o participar de las decisiones de la organización, pues la dirección no confía en sus trabajadores. De tal forma que, la dirección dispone el acatamiento de las ordenes a los subordinados sin consulta. Y, la satisfacción de las expectativas de los empleados permanece de forma básica sin consulta alguna.

Sistema II – Autoritarismo paternalista, es un clima organizacional basado en el consentimiento de confianza que la dirección da a los trabajadores, permitiendo que ciertas medidas sean de responsabilidad de los trabajadores. Sin embargo, la mayor cantidad de

disposiciones las concentra los directivos de más alto nivel. La forma de motivación general de los trabajadores se basa en los mecanismos de recompensa y punitivos. Este clima, puede dar la sensación a los trabajadores de pertenecer a un sistema estable.

Clima organizacional de tipo participativo

Sistema III – Consultivo, es un clima organizacional sustentado en la participación y confianza de sus miembros. Las disposiciones sobre la política y los objetivos aún permanecen en la alta dirección, sin embargo, los empleados pueden asumir responsabilidades específicas en los niveles inferiores. La comunicación es aún vertical. En este clima, las expectativas motivacionales de los empleados en referencia a su prestigio y de estima se intentan cubrir. Los mecanismos de motivacionales son constantes y, están basados, en recompensas y algunas acciones punitivas esporádicas. La comunicación entre la superiores y subordinados es muy dinámica. Existe la delegación de responsabilidades de elementos importantes hacia los subordinados, y se goza de un sentimiento de responsabilidad entre todos los miembros.

Sistema IV – Participación en grupo, en este clima los jefes del equipo confían en la capacidad de sus trabajadores. Las disposiciones se toman de acuerdo a las diferentes jerarquías de la estructura del trabajo y son respetadas entre ellas. La información se da manera fluida en todos los planos de la organización. La importancia que se le da a la participación del empleado en búsqueda de alcanzar los objetivos de la organización, constituye un gran estímulo. Existe un clima de armonía entre directivos y trabajadores, que propicia en su conjunto la constitución de un equipo que fue diseñado desde su planificación estratégica. (Brunet L., 1987, pp. 29 – 32)

Brunet (1987) propone que el clima organizacional de la organización contiene secuelas importantes sobre desempeño de los empleados respecto de su trabajo. Ya que guarda relación de la percepción que el trabajador tenga de su clima, y como consecuencia, este reaccionará.

De ello, dependerán en gran medida su motivación y desempeño en relación a como crea que ha sido satisfecha sus expectativas. (p. 23)

Chiavenato (2007), propone que la acepción del:

“clima organizacional se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes. Así, el clima organizacional es favorable cuando proporciona satisfacción de las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando proporciona frustración de esas necesidades.” (p. 59)

Siguiendo Chiavenato, concluiríamos que el clima organizacional hace mención a aquellos atributos de la organización que tienen consecuencias motivacionales como la autorrealización, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales de la organización en el trabajador. Un clima organizacional positivo será aquel que pueda cumplir con satisfacer las expectativas de sus trabajadores; por el contrario, será un clima organizacional negativo, aquel que devenga en frustrante en correspondencia de las expectativas y necesidades de los empleados.

Continuando con Chiavenato (2007), en referencia al Clima Organizacional afirma que se comprueba la relación que existe entre éste y la motivación de los miembros de la organización. Así también, que esta acepción se refiere a los atributos motivacionales de la organización, los cuales son autores de las variantes de motivación que tomen en cada uno de los miembros de la organización. (p. 87)

Toro (1998), por su parte dice que, se deduce que una persona motivada en el trabajo realizará un desempeño más efectivo. Sin embargo, hay situaciones que los trabajadores pueden estar motivados, pero su desempeño laboral es deficiente, o en sentido inverso. En este último caso, el Clima Laboral no fue el causante determinante, pero sí tiene una participación importante; en cuyo caso, si la situación del clima organizacional es favorable incidirá en el desempeño laboral de los trabajadores. (Ramos, 2012, p. 27)

Dessler (1979), hace una revelación importante sobre los estudios del Clima Organizacional como una Variable Independiente, al respecto nos dice que “El clima, al ser estudiado como variable independiente o causal, se ha comprobado que afecta la motivación, la satisfacción y el rendimiento del personal.” (Ramos, 2012, p.63)

El Clima Organizacional y sus dimensiones según Sonia Palma “Escala CL-SPC”

Palma (2004) dice al respecto sobre el Clima Laboral, que se comprenderá como las ideas o percepciones que los trabajadores adquieren de su ambiente laboral. Así mismo, que las investigaciones que se hagan de ello, es relevante para repensar y realizar tareas que puedan ayudar a detectar a tiempo problemas o cambiarlos con el objetivo de alcanzar la efectividad en la organización. Asimismo, una armonía psicológica de los trabajadores.

Siguiendo con Palma, y en referencia a Maslow, Likert, Brunet y otros, hace mención de las dimensiones que contiene el Clima Organizacional, las cual estarían conformado por la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. A continuación, se hacen referencia a cada una de ellas y como se las concibe

La autorrealización, debe comprenderse como la idea o percepción que el miembro de la organización tiene en correspondencia a las condiciones realizables que la organización a la que pertenece puede proveerle en el ejercicio de sus labores, logrando con ello su autorrealización y su profesionalización.

Involucramiento laboral, debe comprenderse como la fidelización del miembro de la organización con los valores que posee ésta, en su verbalización como en su ejercicio. Así también, el deber y la responsabilidad que el empleado realiza en las jornadas designadas, como en el progreso de su organización. Además, el empleado de la organización, en relación al progreso de la organización se ve como un factor significativo.

Supervisión, es la idea o percepción que el miembro de la organización tiene sobre el soporte y asesoramiento que se le es proporcionado por sus superiores dentro del trabajo en la búsqueda de sortear los obstáculos que se le presentan en relación al ejercicio de su trabajo para el cual se le designó. También, de la inspección del superior, la cual se propone recibir para una mejor profesionalización del empleado.

Comunicación, es la idea o apreciación que el miembro de la organización tiene sobre el grado de eficiencia y eficacia sobre la información que existe en dentro del centro laboral y que se le es suministrada al trabajador, así como con sus clientes. La misma que, el trabajador tiene por importante para el logro de su trabajo correspondiente y el progreso de la organización.

Condiciones Laborales, identificación de que la organización suministra los elementos indispensables para el cabal desempeño del trabajo asignado al empelado, como infraestructura (oficinas, servicios higiénicos, luz, etc.); recursos económicos (remuneraciones, bonos, viáticos, etc.) y/o psicosociales (felicitaciones, reconocimientos, así como punitivos); equipamiento tecnológico (computadoras, teléfonos, internet, etc.) o maquinarias (motos, camionetas, maquinaria pesadas, etc.). (pp. 4 - 5)

Definición del Desempeño Laboral

Según Chiavenato (2010), el Desempeño Laboral es: “La manera como se comporta el trabajador en el logro de los objetivos fijados; éste forma parte de la estrategia individual para lograr los objetivos.” (p. 210)

Entonces, debe comprenderse al Desempeño Laboral como la conducta que el empleado realiza en la búsqueda por alcanzar los objetivos organizacionales. Esta conducta, pertenece también a las acciones que cada empleado realiza con el ánimo de alcanzar los objetivos.

García (2011), por su parte, refiriéndose al Desempeño Laboral, dice que se comprenderá a la conducta o comportamiento del empleado , los que son importantes o significativos para la organización en el ánimo de alcanzar sus objetivos, y que son susceptibles de medición en torno a las capacidades y responsabilidades de cada empleado; así también, como el grado de aporte a la institución u organización. (Chávez A. , 2014).

Teoría de Desempeño Laboral de Hacker.

Hacker plantea que el desarrollo del desempeño laboral se desarrolla tomando en cuenta la información que recibe el colaborados y éste lo constituye en la construcción de: metas, orientación hacia ellas, crea un plan para alcanzarlas, asume la decisión de realizarla, ejecuta los planificado y controla la ejecución y, finalmente hace una retroalimentación de lo hecho para un aprendizaje significativo.

La teoría planteada por Hacker (1994), está basada el desarrollo ejecutivo de comunicación que realizan los colaboradores con el propósito de lograr un desempeño laboral esperable o idóneo; para ello, ejecuta los pasos mencionados líneas arriba, desde la identificación de las metas hasta la retroalimentación. (Hacker, 1994, pp. 100 – 118)

Teoría de Desempeño Laboral según Earley y Shalley

La teoría planteada sobre el desempeño laboral de Earley & Shalley (1991), expone que el desempeño laboral de los colaboradores está en relación al logro de las metas y objetivos de la organización. Las cuales son alcanzadas al transformarlas en acciones concretas por los colaboradores. Existiendo dos pasos claves, uno de comprensión de las metas y la otra de las acciones por lograrlos alcanzar. (Earley & Shalley, 1991, p. 16)

Dimensiones del Desempeño Laboral

La Motivación,

Para la psicología Merani (1979), la motivación es hereditaria o aprendida, necesaria para realizar actividades; así también, la motivación no sería accesible a la observación, pero si podría deducirse. Para nuestro caso toda organización contiene un conjunto de elementos desde materiales hasta espirituales como los valores y de recompensas monetarias que son deseadas por los miembros de la organización, este conjunto de elementos constituye la motivación de

sus integrantes. La identificación de los elementos motivacionales de los trabajadores por la organización es importante para mejorar desempeño laboral de los colaboradores. Pues, con ello se conoce qué es lo que realmente motiva a los trabajadores.

Para Romero (2010), citado por Pastor (2018), define la motivación como:

una atracción hacia un objetivo, que supone una acción por parte del sujeto que permita aceptar el esfuerzo requerido para conseguir ese objetivo; está compuesta por necesidades, tensiones, deseos, incomodidades y expectativas, constituye un paso al aprendizaje y el motor del mismo. (p. 25)

La Responsabilidad:

La responsabilidad dentro de la organización o en los entornos laborales se comprende como, el cumplimiento de las tareas que se le fueron asignado al colaborador o trabajador, así también como el cumplimiento de éste en las políticas y protocolos que la organización ha planteado. La responsabilidad se proyecta a los asuntos sobre la seguridad y salud ocupacional en torno al trabajo que desempeña; así también, la de su entorno organizacional. Un colaborador con responsabilidad es importante para la empresa y un compañero apreciable.

Liderazgo y Trabajo en Equipo:

Goleman, refiriéndose al liderazgo, conceptúa el termino como el atributo de una persona para influir en otras personas. Además de contribuir con el fin de que puedan desenvolverse con efectividad en su trabajo y arribar a objetivos conjuntos, manteniéndolos en ese transcurso motivados. Entonces, el liderazgo será el atributo para proponer acciones propositivas, ejecutarlas de forma efectiva y atraer a los miembros de la organización con predisposición y emoción para embarcarse en esas propuestas; así como, supervisarlos. (Llanez, 2019)

El trabajo en equipo, es la acción dentro de la organización en que los trabajadores llegan a coadyuvarse con el fin de alcanzar objetivos comunes, en el que hay camaradería y solidaridad.

Formación y Desarrollo Profesional:

García G. (2007), citado por Pastor (2018), comprende a estos términos como las oportunidades en que el trabajador puede promover sus capacidades en el ámbito del desarrollo de su formación y su profesionalización. Asimismo, son todas las acciones que busquen un cambio planeado, teniendo como cimiento los valores que conlleven a conseguir la efectividad de los trabajadores como de la organización. (Pastor, 2018, p. 27)

Entonces la formación y el desarrollo profesional, son los planes y acciones que aspiran a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, promoviendo el fortalecimiento de sus capacidades y competencias en estrecha relación al cargo que desempeñan, con el propósito de lograr los objetivos institucionales y su desarrollo profesional.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la Relación del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión autorrealización en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión involucramiento laboral y en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión supervisión en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión comunicación en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión condiciones laborales en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la Relación del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la dimensión autorrealización en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.
- Determinar la relación entre la dimensión involucramiento laboral en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.
- Determinar la relación entre la dimensión supervisión en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.
- Determinar la relación entre la dimensión comunicación en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.
- Determinar la relación entre la dimensión condiciones laborales en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general.

Existe relación significativa del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

1.4.2. Hipótesis específicas.

- Existe relación significativa entre la dimensión autorrealización en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

- Existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.
- Existe relación significativa entre la dimensión supervisión en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.
- Existe relación significativa entre la dimensión comunicación en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.
- Existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

CAPÍTULO II: MÉTODO

2.1. Tipo de investigación:

La presente investigación es de índole básica, pues tiene como objetivo principal describir la realidad sin transformarlo. De tal manera que busca acrecentar el conocimiento científico respecto de un tema. Como dice Muntane (2010) “Este tipo de investigación se caracteriza porque se origina de un marco teórico y permanece en él y tiene como objetivo incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico” (Muntane, 2010, p. 221)

En cuanto a su enfoque, la investigación es cuantitativa, ya que para dar solución a los problemas planteados y probar las hipótesis, utilizamos cálculos numéricos y estadísticos. Respecto a ello, Sampieri, 2006 nos dice que el “Enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (p.5). En tal sentido el enfoque de la presente investigación es de índole cuantitativo, pues los resultados o mediciones están basados en datos estadísticos o matemáticos.

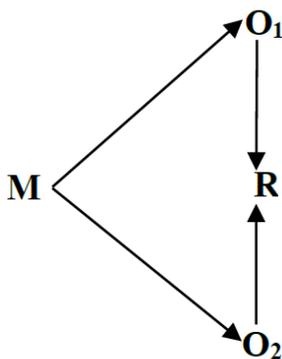
La investigación es descriptiva correlacional, pues busca describir las características y propiedades del fenómeno o hecho. Y es correlacional, ya que tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral. Sampieri (2006) nos dice que, la “Investigación correlacional, asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, y tiene como propósito conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular” (Sampieri, 2006, p. 104)

Además, la investigación es transversal, pues “El estudio transversal se define como un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido. (QuestionPro, 2021)

Finalmente, según la intervención de la investigación es no experimental, ya que no tiene como finalidad manipular las variables de estudio a voluntad del investigador; sino, sólo observarlas tal cual es. (Hernández & Mendoza, 2018, p. 74)

Según la intervención de la investigación será no experimental, pues no existe intervención del investigador para modificar las variables, los datos reflejan la evolución natural de los eventos, ajena a la voluntad del investigador.

2.2. Diagrama del Diseño de Investigación



M: Muestra Censal (20 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF Cajamarca 2021)

O1: Observación de la Variable 1: Clima Organizacional

R: Relación entre variables de estudio

O2: Observación de la variable 2: Desempeño Laboral

2.3. Población y censo (instrumentos y métodos)

Población: Selltiz et al. (1980), decía de la Población que “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Sampieri, 2006, p. 238), Para nuestro caso, la población está constituida por todos los trabajadores (20) de ambos sexos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

Muestra Censal: Ramírez (1997), propone que una muestra censal es “aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra” (Romani, 2018, p. 90)

En nuestro caso, se optó por una muestra censal al ser una población o universo de 20 trabajadores, y al obtener las facilidades correspondientes de parte de la Gerencia de la institución. Para la presente investigación, el censo corresponderá a los 20 trabajadores de ambos sexos que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

Tabla 1

Estructura poblacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, 2021

| Áreas | Mujeres | Hombres | Total |
|---------------------|---------|---------|-------|
| Gerencia General | 1 | | 1 |
| Asesoría Financiera | 5 | 7 | 12 |
| Cajeras | 5 | | 5 |
| Administración | | 2 | 2 |
| Total | 11 | 9 | 20 |

Nota. Fuente: Elaboración Propia, 2021.

Criterios de Inclusión:

- Todos los trabajadores de las distintas áreas y de los diferentes distritos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.
- Todos los asesores financieros, cajeras, administrativos y gerente.
- Trabajadores que están desempeñando su trabajo en horario de oficina.
- Trabajadores que realizan su trabajo en oficina o en campo.

Criterios de Exclusión:

- Colaboradores que se encuentren en situación de ausencia por diferentes motivos.
- Colaboradores que se encuentren realizando sus labores a través de trabajo remoto sea por cualquier motivo.

2.4. Técnica, instrumentos de toma de datos y su análisis

Las técnicas de investigación son procedimientos empleados a través de los cuales el investigado pueda obtener los datos que requiere (concepto, 2013 - 2021). En nuestro caso utilizaremos la técnica de recolección de datos a través de la encuesta y como el instrumento un cuestionario tipo Likert, con preguntas que están basadas en el instrumento de CL – SPC de Sonia de Palma, con opciones de respuestas politómicas (nunca, poco, regular, mucho, siempre), las que permiten tener opciones de respuestas más variadas para la medición de la percepción del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral.

Los cuestionarios sobre Clima Organizacional y Desempeño Laboral empleados en la presente investigación han sido tomados de la tesis de Pastor (2018), las mismas que fueron validadas, según da cuenta la autora, por tres expertos, siendo ellos los Sres.: Oscar Rafael Guillén Valle (Doctor en Educación); Nilsa Sifuentes Pinto (Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad); Wilfredo Zaga Anaya (Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad). (Ver Anexo N°3. Validación a juicio de expertos de los cuestionarios de la variable clima organizacional y de la variable desempeño laboral)

2.5. Cuestionario del Clima Organizacional

Para la recolección de datos sobre la percepción de Clima Organizacional se empleó el instrumento utilizado por Pastor (2018), el que fue diseñado según los parámetros de Sonia de Palma (2004); este último, es ampliamente utilizado para medir la percepción del Clima Laboral. (Ver Anexo N° 4. Cuestionario)

Tabla 2

Instrumento de la variable Clima Organizacional

| Elementos | Descripción |
|-------------|---|
| Instrumento | Escala de Clima Laboral CL -SPC |
| Autor | Sonia Palma Carrillo |
| Año | 2004 |
| Objetivo | Evaluación de la Variable Clima Organizacional |
| Dimensión | Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales |
| Nº de Ítems | 50 preguntas |
| Población | 20 Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. |

Nota: Elaboración Propia.

Validez y Confiabilidad

Hernández y Mendoza (2018), citado por Limay & Tafur (2021) refieren que el instrumento debe considerarse valido respecto de la exactitud con que mide, y de ello posibilita tomar datos necesarios de las variables de estudio. (2021, p. 29).

El instrumento de recolección de datos de la variable Clima Organizacional fue puesta a “La validez de la muestra total sometido a los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman se estimó la confiabilidad evidenciado correlaciones de .97 y .90 respectivamente; de lo cual se infiere que el instrumento es altamente confiable. (Palma, 2004, p. 34)

Respecto a la Confiabilidad, siguiendo Hernández & Mendoza (2018), citado por Limay & Tafur (2021) es comprendido como el nivel con que los cuestionarios o conjunto de preguntas logran que el investigador obtenga datos precisos en relación a los objetivos que se plantea.

Figura 1

Análisis de confiabilidad Escala CL – SPC

| Método de análisis | Escala DO-SPC |
|-----------------------|---------------|
| Alfa de Cronbach | 97 |
| Split Half de Guttman | 90 |

Nota: La figura muestra las pruebas a las que fue sometido el instrumento sobre su confiabilidad y validez. Fuente: (Palma, 2004).

El cuestionario contiene 50 ítems. Los que miden cinco dimensiones: la autorrealización, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y, por último, las condiciones laborales. Cada una de ellas con 2 indicadores, y éstas a su vez con 10 ítems (Ver Figura 2).

Figura 2

Dimensiones del Clima Organizacional, sus indicadores e ítems

| DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS |
|-------------------------|---|----------------------------|
| Autorrealización | Desarrollo Personal | 1, 6, 11, 16, 21, 26 |
| | Desarrollo Profesional | 31, 36, 41, 46 |
| Involucramiento Laboral | Compromiso con la Institución | 2, 7, 12, 17, 22, 27 |
| | Identificación con la Institución | 32, 37, 42, 47 |
| Supervisión | Apoyo a las tareas | 3, 8, 13, 18, 23, 28 |
| | Funcionamiento | 33, 38, 43, 48 |
| Comunicación | Fluidez en la Comunicación | 4, 9, 14, 19, 24 |
| | Claridad en la Comunicación | 29, 34, 39, 44, 49 |
| Condiciones Laborales | Elementos materiales | 5, 10, 15 |
| | Elementos Psicológicos y Elementos Económicos | 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50 |

Nota: La figura organiza las cinco dimensiones de la Variable Clima Organizacional, sus dos indicadores por cada uno de ellos y los ítems que le corresponden. Elaboración Propia 2021.

Figura 3

Dimensiones de la variable Clima Organizacional e ítems

| DIMENSIONES | ITEMS |
|-------------------------|---------------------------------------|
| Autorrealización | 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46. |
| Involucramiento Laboral | 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47. |
| Supervisión | 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48. |
| Comunicación | 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49. |
| Condiciones Laborales | 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50 |

Nota: La figura muestra los ítems organizados por cada una de las Dimensiones que se presentan en el Clima Organizacional. Fuente: Pastor (2018).

El cuestionario para medir la percepción de la variable Clima Organizacional está basado bajo la escala Likert de cinco categorías, las cuales son: ninguna o nunca (1); poco (2); regular o algo (3); mucho (4); todo o siempre (5). Los sistemas de puntuación de los totales de las categorías mencionadas deberán hacerse de la siguiente forma en base a la Escala CL – SPC (Ver Figura 4 y 5):

Figura 4

Categorías diagnósticas

| Categoría | Puntajes Totales |
|------------------|------------------|
| Muy favorable | 210 - 250 |
| Favorable | 170 - 209 |
| Media | 130 - 169 |
| Desfavorable | 90 - 129 |
| Muy desfavorable | 50 - 89 |

Nota: Fuente: (Palma, 2004)

Figura 5

Valoración de la Variable Clima Organizacional por cada dimensión y sus puntajes mínimos y máximos que pueden alcanzar.

| VARIABLE | DIMENSION | PUNTAJE MINIMO | PUNTAJE MAXIMO |
|----------------------|-------------------------|----------------|----------------|
| Clima Organizacional | Autorrealización | 10 | 50 |
| | Involucramiento Laboral | 10 | 50 |
| | Supervisión | 10 | 50 |
| | Comunicación | 10 | 50 |
| | Condiciones Laborales | 10 | 50 |
| Total | | 50 | 250 |

Nota: Fuente: (Pastor, 2018)

Figura 6

Categorías Ordinales por Dimensión y sus puntajes.

| | Realización Personal | Involucramiento personal | Supervisión | Comunicación | Condiciones Laborales |
|------------------------|-----------------------------|---------------------------------|--------------------|---------------------|------------------------------|
| Muy favorable | 42-50 | 42-50 | 42-50 | 42-50 | 42-50 |
| Favorable | 34-41 | 34-41 | 34-41 | 34-41 | 34-41 |
| Medianamente favorable | 26-33 | 26-33 | 26-33 | 26-33 | 26-33 |
| Desfavorable | 18-25 | 18-25 | 18-25 | 18-25 | 18-25 |
| Muy desfavorable | 10-17 | 10-17 | 10-17 | 10-17 | 10-17 |

Nota: Fuente: (Pastor, 2018)

2.6. Cuestionario de Percepción del Desempeño Laboral (Ver Anexo N° 4. Cuestionario)

Tabla 3

Instrumento de la Variable Desempeño Laboral

| Elementos | Descripción |
|-------------|---|
| Instrumento | Cuestionario de Desempeño Laboral Tipo Likert |
| Autor | Rodríguez M. y Ramírez D. |
| Año | 2018 |
| Dimensiones | Motivación, Responsabilidad, Liderazgo y Trabajo en Equipo, Formación y Desarrollo Personal |
| N° de Ítems | 28 preguntas estructuradas |
| Población | 20 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. |

Nota: Elaboración Propia 2021.

Con respecto a la Variable de Desempeño Laboral se ha utilizado el cuestionario elaborado por Rodríguez M. y Ramírez D. (2015), tomado de Pastor (2018). El instrumento está integrado por 28 Ítems en torno a cuatro dimensiones.

Figura 7

Dimensiones de la Variable Desempeño Laboral y sus Ítems

| DIMENSIONES | ITEMS |
|---------------------------------|----------------------------------|
| Motivación | 1, 2, 3, 4, 5, 6, y 7. |
| Responsabilidad | 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 15. |
| Liderazgo y Trabajo en Equipo | 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 y 23. |
| Formación y Desarrollo Personal | 24, 25, 26, 27 y 28. |

Los ítems posibilitan cuatro opciones por el cual decidir la respuesta. Ha sido elaborado bajo la escala de Likert, siendo los que se muestran en el siguiente cuadro con sus respectivas valoraciones:

Figura 8

Respuestas de desempeño laboral y sus valoraciones

| 0 | 1 | 2 | 3 |
|--------------|----------------|-----------------------|----------------|
| Nunca | A veces | Frecuentemente | Siempre |

Figuras 9

Categorías diagnósticas

| Categoría | Puntajes Totales |
|----------------------------|-------------------------|
| Desempeño laboral bajo | 0 – 28 |
| Desempeño laboral promedio | 29 – 56 |
| Desempeño laboral alto | 57 – 84 |

En consecuencia, la puntuación total podrá alcanzarse un puntaje mínimo de (0) o un máximo de (84) puntos.

2.7. Recolección de datos

La recolección de datos de la presente investigación se realizó con la autorización y el apoyo de la gerencia, la que facilitó de la información necesaria para conocer la estructura de

la organización, sus fines y objetivos; así también, cómo del trabajo que realizan los trabajadores, como de los servicios que prestan. Luego de ello, se identificaron los instrumentos de recojo de información más adecuados (con validez y confiabilidad); posteriormente se coordinó, siempre con el apoyo de la gerencia, la fecha más adecuada y la forma más idónea, dada las condiciones por las que atravesamos por la pandemia de la Covid-19. De tal forma, que se decidió enviar el cuestionario de forma virtual a sus correos electrónicos, una vez resueltos, cada uno de ellos envió de retorno a nuestro correo el cuestionario resuelto.

2.8. Análisis de datos

La sistematización de la información de los datos recogidos se hizo utilizando el programa Microsoft Excel. Y para el caso de la contratación de hipótesis y medir su grado de correlación se empleó el Rho de Spearman a través del programa estadístico SPSS Statistics de IBM, versión gratuita.

2.9. Aspectos éticos

- La información proporcionada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, solo tiene fines de investigación, no pudiéndose emplear en otro fin.
- La recopilación de la información proporcionada por los trabajadores Cooperativa de Ahorro y Crédito MF fue hecha bajo su voluntad
- La información proporcionada por cada trabajador de Cooperativa de Ahorro y Crédito MF fue tratada de forma anónima.
- La investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF aconteció cumpliendo las formalidades a través de la carta de autorización de uso de información, vigencia de poder y copia de DNI de la gerente, presentadas ante la Universidad.

- Esta investigación ha buscado en todo momento citar las fuentes de donde ha obtenido la información con el propósito de garantizar el respeto por los derechos de autor.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

A continuación, se describen los resultados a los que llegó la investigación sobre la “Relación del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021” en relación a sus objetivos e hipótesis planteadas; datos que fueron procesados en el programa estadístico informático SPSS Statilistics.

3.1 Pruebas de Hipótesis

Cabe indicar que, como el objetivo general se trató de probar la correlación entre las variables, y al ser éstas de carácter cualitativo ordinal, de acuerdo a la teoría, no es necesario pasar los supuestos paramétricos (pruebas de normalidad y homocedasticidad). Pero, si debemos tener en cuenta que para aplicar la prueba no paramétrica Rho de Spearman, las variables deben ser: ordinales o métricas, los valores de las variables deben ser pares (ambas variables tienen un valor para cada caso) y la relación entre las variables debe ser monótona (creciente o decreciente, no necesariamente lineal).

3.1.1 Prueba de Hipótesis General

Existe relación significativa del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

Hipótesis Estadística:

H₀: No existe relación significativa del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

H₁: Existe relación significativa del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

Nivel de Significancia:

Una confiabilidad del 95% y una significancia del 5%, es decir con $\alpha=0,05$.

Valor de Probabilidad

Tabla 4

Relación del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021

| | | | Clima Organizacional | Desempeño Laboral |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|----------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Clima Organizacional | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,841** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Desempeño Laboral | Coefficiente de correlación | ,841** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 20 | 20 |

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis:

Como la significancia, P valor = 0,00 < 0,05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir que el Clima Organizacional se relaciona significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021; con un nivel de confianza del 95%.

Además, como el Coeficiente de Correlación es de 0,841; la fuerza de asociación de las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral es positiva y alta (Ver Anexo N° 5. Tabla de Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman).

3.1.2 Pruebas de Hipótesis Específicas

3.1.3. Pruebas de Hipótesis Específica 1

Existe relación significativa entre la dimensión autorrealización en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

Hipótesis Estadísticas

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión autorrealización en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión autorrealización en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

Nivel de Significancia:

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

Valor de Probabilidad

Tabla 5

Relación entre la dimensión autorrealización en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

| | | | Autorrealización | Desempeño Laboral |
|-----------------|-------------------|-----------------------------|------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Autorrealización | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,736** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Desempeño Laboral | Coefficiente de correlación | ,736** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 20 | 20 |

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis:

Como la significancia de P valor = $0,00 < 0,05$; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir que la dimensión **autorrealización** se relaciona significativamente en el **desempeño laboral** de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021; con un nivel de confianza del 95%.

Asimismo, como el Coeficiente de Correlación es de 0,736; la fuerza de asociación de la dimensión **autorrealización** y desempeño laboral es positiva y alta (Ver Anexo N° 5. Tabla de Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman).

3.1.4. Pruebas de Hipótesis Específica 2

Existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

Hipótesis Estadísticas

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

Nivel de Significancia:

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

Tabla 6

Relación entre la dimensión involucramiento laboral en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

| | | | Involucramiento Laboral | Desempeño Laboral |
|-----------------|-------------------------|-----------------------------|-------------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Involucramiento Laboral | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,614** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,004 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Desempeño Laboral | Coefficiente de correlación | ,614** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,004 | . |
| | | N | 20 | 20 |

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis:

Como la significancia de P valor = $0,04 < 0,05$; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir que la dimensión **involucramiento laboral** se relaciona significativamente en el **desempeño laboral** de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021; con un nivel de confianza del 95%.

Asimismo, como el Coeficiente de Correlación es de 0,614; la fuerza de asociación de la dimensión **involucramiento laboral** y desempeño laboral es positiva y moderada (Ver Anexo N° 5. Tabla de Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman).

3.1.5. Pruebas de Hipótesis Específica 3

Existe relación significativa entre la dimensión supervisión en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

Hipótesis Estadísticas

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión supervisión en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión supervisión en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

Nivel de Significancia:

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

Tabla 7

Relación entre la dimensión supervisión en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

| | | | Supervisión | Desempeño Laboral |
|-----------------|-------------------|-----------------------------|-------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Supervisión | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,741** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Desempeño Laboral | Coefficiente de correlación | ,741** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 20 | 20 |

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como la significancia de P valor = 0,00 < 0,05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir que la dimensión **involucramiento laboral** se relaciona significativamente en el **desempeño laboral** de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021; con un nivel de confianza del 95%.

Asimismo, como el Coeficiente de Correlación es de 0,741; la fuerza de asociación de la dimensión **supervisión** y desempeño laboral es positiva y alta (Ver Anexo N° 5. Tabla de Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman).

3.1.6. Pruebas de Hipótesis Específica 4

Existe relación significativa entre la dimensión comunicación en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

Hipótesis Estadísticas

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión comunicación en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión comunicación en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

Nivel de Significancia:

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

Tabla 8

Relación entre la dimensión comunicación en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

| | | | Comunicación | Desempeño Laboral |
|-----------------|-------------------|-----------------------------|--------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Comunicación | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,733 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Desempeño Laboral | Coefficiente de correlación | ,733 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 20 | 20 |

Como la significancia de P valor = 0,000 > 0,05; se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, es decir que la dimensión **comunicación** se relaciona significativamente en el **desempeño laboral** de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021; con un nivel de confianza del 95%.

Asimismo, como el Coeficiente de Correlación es de 0,733; la fuerza de asociación de la dimensión **comunicación** y desempeño laboral es positiva y muy alta (Ver Anexo N° 5. Tabla de Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman).

3.1.7. Pruebas de Hipótesis Específica 5

Existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

Hipótesis Estadísticas

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

Nivel de Significancia:

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

Tabla 9

Relación existente entre las condiciones laborales en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

| | | | Condiciones Laborales | Desempeño Laboral |
|-----------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Condiciones Laborales | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,598** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Desempeño Laboral | Coefficiente de correlación | ,598** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 20 | 20 |

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis:

Como la significancia de P valor = $0,005 < 0,05$; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir que la dimensión **condiciones laborales** se relaciona significativamente en el **desempeño laboral** de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021; con un nivel de confianza del 95%.

Asimismo, como el Coeficiente de Correlación es de 0,598; la fuerza de asociación de la dimensión **condiciones laborales** y desempeño laboral es positiva y moderada (Ver Anexo N° 5. Tabla de Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman).

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

El objetivo de la presente investigación fue Determinar la Relación del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. En las líneas posteriores se exponen los hallazgos de las investigaciones realizadas por otros autores en torno al mismo tema de estudio, las fuentes teóricas, y se las compara con la presente investigación.

En relación al objetivo general de la investigación (Determinar la Relación del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.) y, utilizando la prueba Rho de Spearman, arrojó como resultados que existe una relación de 0,841; lo que significa específicamente una “correlación positiva alta” entre las variables de la investigación. Ello indica que, a mayor crecimiento de la variable Clima Organizacional, mayor será el crecimiento de la variable Desempeño Laboral. Así mismo, en cuanto a su significancia mostró un 0.000, lo que indica que la relación es significativa, pues $P \text{ valor} = 0,00 < 0,05$. Estos resultados concuerdan con los encontrados por **Mesa (2018)** en su tesis titulada "Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas", México. Los resultados mostraron, utilizando la prueba estadística de Rho de Spearman que, existe una correlación positiva de 0.569, correlación positiva moderada; y, una significancia de 0.000 entre la variable Clima Organizacional y la variable Desempeño Laboral, demostrándose que, a mayor crecimiento del clima organizacional, mayor será el crecimiento del desempeño laboral. De la misma manera, **Domínguez (2018)** en su tesis titulada “El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda.” Universidad Técnica de Ambato de Ecuador”, guarda similitud con los resultados encontrados por nuestra investigación; de tal forma que, sus resultados mostraron, utilizando la prueba estadística de chi cuadrado que, el valor calculado alcanzó 4.26, superior al valor de la tabla de distribución chi

cuadrado que es de 3.8415; aceptando que el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda. Asimismo, los resultados de **Pastor (2018)** guarda similitud con nuestra investigación, pues en su tesis titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017” sus resultados obtenidos a través de la prueba Rho de Spearman mostraron una asociación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral, con una correlación de 0.941, lo que significa una correlación positiva muy alta; mientras que el grado de significancia alcanzado fue .004. Aceptándose que, existe relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017.

En tal sentido, los cuatro estudios mencionados líneas arriba guardan relación con los planteamientos teóricos de Brunet (1987), el cual plantea que el Clima Organizacional posee consecuencias importantes sobre el rendimiento (desempeño laboral) de los trabajadores en su centro laboral. Es decir que hay un relacionamiento entre el clima organizacional y el desempeño laboral insoslayable. Asimismo, coincidimos con la teoría de Chiavenato (2007), la que plantea que, el clima organizacional influye sobre la motivación de los trabajadores; de tal forma que, los climas organizacionales serán favorables en aquellas organizaciones que satisfagan las expectativas de sus miembros y, serán desfavorables, en aquellas organizaciones que produzcan la frustración de sus trabajadores, pues no satisfacen las expectativas de sus integrantes.

En relación al objetivo específico 1: Determinar la relación entre la dimensión autorrealización en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. Se evidenció, utilizando la prueba Rho de Spearman que la dimensión **autorrealización** se relaciona significativamente en el **desempeño laboral** de los

trabajadores, pues $P \text{ valor} = 0,00 < 0,05$ y como el Coeficiente de Correlación es de 0,736; la fuerza de asociación de la dimensión **autorrealización** y desempeño laboral es positiva y alta. Entonces, ello indica que a mayor crecimiento de la dimensión **autorrealización**, mayor será el crecimiento de la variable Desempeño Laboral. Asimismo, Pastor (2018), concuerda con nuestros hallazgos, ya que en su tesis Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017. Universidad de San Ignacio de Loyola, llega a resultados muy parecidos; utilizando la prueba estadística de Rho de Spearman mostró que existe una relación de 0.846, correlación positiva alta, muy cerca de nuestros resultados. Y una significancia de 0.000, aceptado la hipótesis alterna de investigación que plantea que existe relación directa entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017. Deduciéndose que la dimensión realización personal es correlacional con el desempeño laboral. Y que a mayor crecimiento de la dimensión mayor crecimiento de la variable desempeño laboral.

En relación al objetivo específico 2: Determinar la relación entre la dimensión **involucramiento laboral** en el **desempeño laboral** de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. Se mostró, utilizando la prueba Rho de Spearman que la dimensión **involucramiento laboral** se relaciona significativamente en el **desempeño laboral** de los trabajadores de la Cooperativa, pues $P \text{ valor} = 0,04 < 0,05$ y como el Coeficiente de Correlación es de 0,614; la fuerza de asociación de la dimensión **involucramiento laboral** y la variable desempeño laboral es positiva y moderada. Entonces, ello indica que a mayor crecimiento de la dimensión **involucramiento laboral**, mayor será el crecimiento de la variable desempeño laboral. Estos resultados son similares a los encontrados por Ninahuanca (2017) en su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa PLÁSTICOS CRISMEZ S.R.L, San Juan de Lurigancho, 2017”. La cual tuvo como uno de sus

objetivos específicos verificar si el **involucramiento laboral** se asociaba con el **rendimiento profesional** empleando, de tal forma que utilizando la prueba Rho de Spearman obtuvo una asociación entre la dimensión involucramiento laboral y la variable dependiente desempeño laboral de 0.347, lo que significaba una correlación positiva baja; mientras que el grado de significancia fue de 0.003. Aceptándose la hipótesis (Hay asociación del involucramiento laboral con el desempeño profesional de la institución Crismez, San Juan de Lurigancho, 2017.) Deduciéndose que a mayor crecimiento de la dimensión **involucramiento laboral**, mayor será el crecimiento de la variable desempeño laboral.

En relación al objetivo específico 3: Determinar la relación entre la dimensión **supervisión** en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. Se evidenció, utilizando la prueba Rho de Spearman que la dimensión **supervisión** se relaciona significativamente en el **desempeño laboral** de los trabajadores de la Cooperativa, pues $P \text{ valor} = 0,00 < 0,05$ y como el Coeficiente de Correlación es de 0,741; la fuerza de asociación de la dimensión **supervisión** y la variable desempeño laboral es positiva y alta. Entonces, ello indica que a mayor crecimiento de la dimensión **supervisión**, mayor será el crecimiento de la variable desempeño laboral. Los resultados encontrados guardan similitud con los encontrados por Pastor (2018), en su tesis Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017. Universidad de San Ignacio de Loyola. Utilizando la prueba estadística de Rho de Spearman mostró que existe una relación de 0.779, correlación positiva alta, muy cerca de nuestros resultados. Y una significancia de 0.000; aceptando la hipótesis alterna de investigación que plantea que existe relación directa **entre supervisión y el desempeño laboral** en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017. Deduciéndose que la dimensión supervisión es correlacional con el

desempeño laboral. Por lo tanto, a mayor crecimiento de la dimensión supervisión mayor crecimiento de la variable desempeño laboral.

En relación al objetivo específico 4: Determinar la relación entre la dimensión **comunicación** en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. Se evidenció, utilizando la prueba Rho de Spearman que la dimensión **comunicación** se relaciona significativamente en el **desempeño laboral** de los trabajadores de la Cooperativa, pues alcanza un valor de significancia de 0,00; y, como el Coeficiente de Correlación es de 0,733; la fuerza de asociación de la dimensión **comunicación** y la variable desempeño laboral es positiva y alta. Entonces, ello indica que a mayor crecimiento de la dimensión **comunicación**, mayor será el crecimiento de la variable desempeño laboral. Los resultados guardan relación con los encontrados por Maza (2019) en su tesis Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018; en la que demuestra que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores, mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman alcanza un valor de 0.788 (correlación positiva alta) y un nivel de significancia de 0,001. Por lo cual podemos afirmar que, si la dimensión comunicación se incrementa, también lo hará la variable desempeño laboral.

En relación al objetivo específico 5: Determinar la relación entre la dimensión **condiciones laborales** en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. Se evidenció, utilizando la prueba Rho de Spearman que la dimensión **condiciones laborales** se relaciona significativamente en el **desempeño laboral** de los trabajadores de la Cooperativa, pues $P \text{ valor} = 0,005 < 0,05$ y como el Coeficiente de Correlación es de 0,598; la fuerza de asociación de la dimensión **comunicación** y la variable desempeño laboral es positiva y moderada. Entonces, ello indica que a mayor crecimiento de la dimensión **condiciones laborales**, mayor será el crecimiento de la variable desempeño

laboral. Asimismo, los resultados guardan relación con los encontrados por Tuesta et al. (2020) en su tesis denominada: Las Condiciones Laborales y el Desempeño Laboral en los Trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali, Sede Central, Pucallpa, 2019., en la que demuestra que existe una relación positiva y significativa entre **condiciones laborales** y el desempeño laboral de los trabajadores, mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman alcanza un valor de 0.491 (correlación positiva moderada) y un nivel de significancia de 0,000. Por lo que, podemos afirmar que, si la dimensión **condiciones laborales** se incrementa, también lo hará la variable desempeño laboral.

4.2 Conclusiones

En conclusión, afirmamos según la evidencia estadística encontrada que, existe relación significativa del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. Pues, la correlación Rho de Spearman alcanzó un valor de 0,841; y, el p-valor resultante fue de 0,000 ($p < 0,05$). Lo que significa que, a mayor desarrollo del clima organizacional, mayor desarrollo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

En conclusión, afirmamos según la evidencia estadística encontrada que, existe relación significativa entre la dimensión autorrealización en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. Pues, la correlación Rho de Spearman alcanzó un valor de 0.841; y, el p-valor resultante fue de 0.000 ($p < 0.05$). Lo que significa que, a mayor desarrollo de la dimensión autorrealización, mayor desarrollo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

En conclusión, afirmamos según la evidencia estadística encontrada que, existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. Pues, la correlación

Rho de Spearman alcanzó un valor de 0.614; y, el p-valor resultante fue de 0.004 ($p < 0.05$). Lo que significa que, a mayor desarrollo de la dimensión involucramiento laboral, mayor desarrollo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

En conclusión, afirmamos según la evidencia estadística encontrada que, existe relación significativa entre la dimensión supervisión en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. Pues, la correlación Rho de Spearman alcanzó un valor de 0.741; y, el p-valor resultante fue de 0.000 ($p < 0.05$). Lo que significa que, a mayor desarrollo de la dimensión supervisión, mayor desarrollo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

En conclusión, afirmamos según la evidencia estadística encontrada que, existe relación significativa entre la dimensión comunicación en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. Pues, la correlación Rho de Spearman alcanzó un valor de 0.733; y, el p-valor resultante fue de 0.000 ($p < 0.05$). Lo que significa que, a mayor desarrollo de la dimensión comunicación, mayor desarrollo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

En conclusión, afirmamos según la evidencia estadística encontrada que, existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. Pues, la correlación Rho de Spearman alcanzó un valor de 0.598; y, el p-valor resultante fue de 0.000 ($p < 0.05$). Lo que significa que, a mayor desarrollo de la dimensión condiciones laborales, mayor desarrollo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armas, L. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en una caja rural de ahorro y crédito, miraflores, 2017*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Báez, N., Esquivel, J., Núñez, V., Rojas, A., & Zavaleta, L. (2017). *"Influencia del clima, motivación y la satisfacción laboral en la rotación laboral de la generación "y" en las entidades bancarias de la Ciudad del Cusco"*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones - Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México : Trillas.
- Castillo, W. (2017). *Diagnóstico comportamental del clima laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional y propuesta de mejora para el ambiente organizacional*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Castro, F., & Brito, R. (2017). *Influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios del segmento exclusivo de una empresa bancaria en Lima – 2016*. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Chávez, A. (27 de Mayo de 2014). <https://www.redalyc.org/>. Recuperado el 11 de Setiembre de 2021, de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5709/570960877011/html/index.html>
- Chávez, J. (19 de 05 de 2019). *Tipos de Investigación y Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=wpW-Kgynj3E&t=135s>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (8ba ed.). México, México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A
- Comercio, E. (20 de Agosto de 2018). Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral. Recuperado el 20 de Agosto de 2021, de <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/?ref=ecr>
- Concepto. (2013 - 2021). *concepto.de*. Recuperado el 09 de 09 de 2021, de <https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/>
- Domínguez, D. (2018). *"El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito maquita Ltda."*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Earley, A., & Shalley, C. (1991). *Teoría de la Motivación - Cognitiva*.

- García, M. (julio-diciembre de 2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Cuadernos de administración*, 43-61. Recuperado el 28 de 08 de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Gestión. (29 de 12 de 2020). *Gestión*. Recuperado el 21 de 08 de 21, de <https://gestion.pe/economia/sbs-dispone-la-disolucion-de-20-cooperativas-que-motivo-esta-decision-a-dos-dias-de-acabar-el-2020-noticia/>
- Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Bogotá, Colombia: Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).
- Hacker, W. (1994). *Action theory and occupational psychology*. Alemania: German Journal of Psychology.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Lasluisa, L. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la EMPRESA CAPOLIVERY.CIA.LTDA*. Tesis, Ecuador.
- Likert, R. y. (1986). *Nuevas Formas para Solucionar Conflictos*. Editorial Trillas
- Limay, M., & Tafur, Y. (2021). "Relación entre liderazgo y engagement en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de los Baños del Inca, Cajamarca 2021". Cajamarca.
- Llanez, J. (2019). *Liderazgo psicológico*. Perú: Saxo.com Perú S.A.C. Recuperado el 11 de 09 de 2021, de <https://eds.b.ebscohost.com/eds/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzIyMjE5MjRfX0FO0?sid=571fa708-3cb4-4a9a-9f40-8acefd58c344@pdc-v-sessmgr03&vid=1&format=EK>
- Martínez, A., & Campos, W. (Setiembre-Diciembre de 2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*. Recuperado el 1 de Setiembre de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004
- Maza, V. (2019). *Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018*. Tesis, Perú.
- Mendoza, A. (2019). "Influencia del clima organizacional de la Financiera Credinka Agencia Cajamarca en el desempeño laboral de sus colaboradores en el año 2018.". Perú: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Merani, A. (1979). *Diccionario de Psicología de la Enciclopedia de Psicología* (Tercera Edición ed.). México, México: Editorial Grijaldo, S.A.

- Meza, E. (2018). *"Clima Organizacional y Desempeño Laboral En Empleados De La Universidad Linda Vista, En Chiapas"*. México: Universidad de Montemorelos.
- Meza, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas* . México: Universidad de Montemorelos.
- Montejo, A. (2009). *Evaluación del desempeño laboral*.
- Muntane, F. (2010). *Metodología de investigacion*. México: México: McGraw-Hill.
- Muntane, J. (2010). <https://www.researchgate.net>. Recuperado el 13 de 09 de 2021, de https://www.researchgate.net/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica
- Navarrete, J. (2015). *Clima laboral en una empresa financiera, en el area de ventas en terreno (COOPEUCH CHILLAN)*. Chile: Universidad del Bio Bio.
- Navarrete, J., Paredes, E., & Espinoza, E. (2015). *Clima Laboral En Una Empresa Financiera, En El Área De Ventas En Terreno*. Chile: Universidad del Bio Bio.
- Ninahuanca, A. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa PLÁSTICOS CRISMEZ S.R.L, San Juan de Lurigancho, 2017*. Tesis, Perú.
- OIT. (2019). *Organización Internacional del Trabajo*. Recuperado el 15 de Agosto de 2021, de <https://www.ilo.org/legacy/spanish/lib/century/index6.htm>
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL - SPC (1° ed.)*. Perú.
- Palomino, C. (2018). *"Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018"*. Perú: Universidad Peruana Unión.
- Pastor, A. (2018). *"Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, LIMA 2017"*. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- QuestionPro. (2021). Estudio transversal. Recuperado el 27 de Agosto de 2021, de <https://www.questionpro.com/blog/es/estudio-transversal/>
- Ramos, D. (2012). *El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD.
- República, L. (12 de 07 de 2021). *La República*. Recuperado el 21 de 08 de 21, de <https://larepublica.pe/economia/2021/07/12/sbs-declara-disolucion-de-cuatro-cooperativas-de-ahorro-y-credito/>

- Romero, A., & Segura, S. (2019). *Relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en la Dirección regional de agricultura cajamarca 2019*. Tesis, Perú.
- Sampieri, H. (2006). *Metodología de la Investigación* (4^{ta} ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Tauma, T. (2017). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de la Agencia del BBVA CONTINENTAL en la Ciudad De Cajamarca y su ambito de alcance, año 2016*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Toro, F. (1998). *Distinciones y relaciones entre clima, motivación, satisfacción y cultura organizacional*. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional vol. 17 N°2.
- Tuesta, M., Zevallos, S., & Vasquez, L. (2020). *Las condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali, Sede Central, Pucalpa, 2019*. Tesis, Perú.

ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz Operacionalización de variables del Clima Organizacional y Desempeño Laboral

| VARIABLE 1 | Definición | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ÍNDICES |
|-------------------------------------|---|--------------------------------|-----------------------------------|----------------------|------------------------------------|
| Clima Organizacional | Según Chiavenato (2007) el clima organizacional debe comprenderse como el ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está estrechamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. | Autorrealización | Desarrollo personal | 1, 6, 11, 16, 21, 26 | Muy favorable: 210 - 250 |
| | | | Desarrollo profesional | 31,36,41,46 | |
| | | Involucramiento Laboral | Compromiso con la Institución | 2,7,12,17,22,27 | Favorable: 170 - 209 |
| | | | Identificación con la institución | 32,37,42,47 | |
| | | Supervisión | Apoyo a las tareas | 3,8,13,18,23,28 | Medianamente Favorable : 130 - 169 |
| | | | Funcionamiento | 33,38,43,48 | |
| | | Comunicación | Fluidez en la comunicación | 4,9,14,19,24 | Desfavorable: 90 - 129 |
| | | | Claridad en la comunicación | 29,34,39,44,49 | |
| | | Condiciones Laborales | Elementos Materiales | 5,10,15, | Muy desfavorable: 50 - 89 |
| | | | | | |
| Elementos Psicológicos y Económicos | 20,25,30,35,40,45, 50 | | | | |
| VARIABLE 2 | DEFINICIÓN | DIMENSIONES | ÍTEMS | | ÍNDICES |
| Desempeño Laboral | Según Chiavenato (2000), el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. | Motivación | 1, 2,3,4,5,6,7 | | Nivel bajo: 0 - 28 |
| | | Responsabilidad | 8,9,10,11,12,13,14,15 | | |
| | | Liderazgo y Trabajo en Equipo | 6,17,18,19,20,21,22,23 | | Nivel Medio: 29-56 |
| | | Formación y Desempeño Personal | 24,25,26,27,28 | | Niveles Alto: 57-84 |

Anexo N° 2.

Matriz de Consistencia de Relación del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021.

| Problema General | Objetivo General | Hipotesis General | Metodología | Variables | Dimensiones |
|---|---|--|--|--|--|
| ¿Cuál es la Relación del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021? | Determinar la Relación del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. | Existe relación significativa del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. | Tipo: Básica | Variable Independiente: Clima Organizacional | Realización personal. Involucramiento laboral. Supervisión. Comunicación. Condiciones laborales. |
| Problemas Específicos | Objetivos Específicos | Hipotesis Específicas | | | |
| ¿Cuál es la relación entre la realización personal en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2021? | Determinar la relación entre la realización personal en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. | Existe relación significativa entre la realización personal en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. | Enfoque: Cuantitativa | | |
| ¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021? | Determinar la relación entre el involucramiento laboral en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. | Existe relación significativa entre el involucramiento laboral en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. | Diseño: No experimental de corte transversal | Variable Dependiente: Desempeño Laboral | Motivación Responsabilidad Liderazgo y Trabajo en Equipo Formación y Desarrollo Profesional |
| ¿Cuáles es la relación entre la supervisión en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021? | Determinar es la relación entre la supervisión en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021 | Existe relación significativa entre la supervisión en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. | Nivel: Correlacional | | |
| ¿Cuál es la relación entre la comunicación en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021? | Determinar la relación entre la comunicación en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. | Existe relación significativa entre la comunicación en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. | Población: 20 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. | | |
| ¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021? | Determinar la relación entre las condiciones laborales en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. | Existe relación significativa entre las condiciones laborales en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. | Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionarios tipo Likert | | |

Anexo N° 3. Validación a juicio de expertos de los cuestionarios de la variable clima organizacional y de la variable desempeño laboral.

Variable 1: Clima Organización

Validador # 1: Oscar Rafael Guillén Valle -> Doctor en Educación.

Validez de Contenido del Instrumento que mide el Clima Organización:

| N° | DIMENSIONES / ITEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencia |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Dimensión 1: Realización Personal | | | | | | | |
| 1 | Existen oportunidades de progresar en la institución. | Si | | Si | | Si | | |
| 2 | Se siente comprometido con el éxito en la organización. | Si | | Si | | Si | | |
| 3 | El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. | Si | | Si | | Si | | |
| 4 | Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. | Si | | Si | | Si | | |
| 5 | Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. | Si | | Si | | Si | | |
| 6 | El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. | Si | | Si | | Si | | |
| 7 | Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo. | Si | | Si | | Si | | |
| 8 | En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo. | Si | | Si | | Si | | |
| 9 | En mi oficina, la información fluye adecuadamente. | Si | | Si | | Si | | |
| 10 | Los objetivos de trabajo son retadores. | Si | | Si | | Si | | |
| | Dimensión 2: Involucramiento Laboral | | | | | | | |
| 11 | Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos. | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 12 | Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. | Si | | Si | | Si | | |
| 13 | La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea. | Si | | Si | | Si | | |
| 14 | En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa. | Si | | Si | | Si | | |
| 15 | Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en áreas de sus responsabilidades. | Si | | Si | | Si | | |
| 16 | Se valoran los altos niveles de desempeño. | Si | | Si | | Si | | |
| 17 | Los trabajadores están comprometidos con la organización. | Si | | Si | | Si | | |

Oscar Rafael Guillén Valle
 Prof. Doctorado en Investigación Científica
 Licenciatura en Comunicación
 Doctoral en Pedagogía - PhD
 Ingeniero Químico
 CIP N° 73596



| | | | | | | | | |
|----|--|----|----|--|--|--|----|----|
| 39 | El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen. | Si | | | | | Si | |
| 40 | Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución. | Si | | | | | Si | |
| | Dimensión 5: Condiciones Laborales | | | | | | | |
| 41 | Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. | Si | No | | | | Si | No |
| 42 | Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos. | Si | | | | | Si | |
| 43 | El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos. | Si | | | | | Si | |
| 44 | Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas. | Si | | | | | Si | |
| 45 | Se dispone de tecnología que facilite el trabajo. | Si | | | | | Si | |
| 46 | Se reconocen los logros en el trabajo. | Si | | | | | Si | |
| 47 | La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral. | Si | | | | | Si | |
| 48 | Existe un trato justo en la institución. | Si | | | | | Si | |
| 49 | Se conocen los avances en las otras áreas de la organización. | Si | | | | | Si | |
| 50 | La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros. | Si | | | | | Si | |

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellido y Nombre del Juez Validador: Dr. GUILLEN VALLE OSCAR RAFAEL PhD.

Especialidad del Validador: METODOLOGO - ESTADISTICO



Dr. Oscar Rafael Guillen Valle
Post Doctorado en Investigación Científica
Cualitativa y Cuantitativa
Sector de Pedagogía - PhD
Ingeniero Químico
C.B. N° 79996

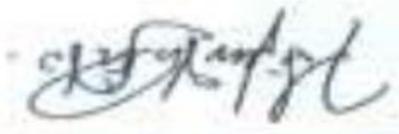


Validador # 2: Nilsa Sifuentes Pinto -> Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.



Validez de Contenido del Instrumento que mide el Clima Organizacional:

| N° | DIMENSIONES / ITEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencia |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Dimensión 1: Realización Personal | | | | | | | |
| 1 | Existen oportunidades de progresar en la institución. | Si | | Si | No | Si | No | |
| 2 | Se siente comprometido con el éxito en la organización. | Si | | Si | | Si | | |
| 3 | El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. | Si | | Si | | Si | | |
| 4 | Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. | Si | | Si | | Si | | |
| 5 | Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. | Si | | Si | | Si | | |
| 6 | El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. | Si | | Si | | Si | | |
| 7 | Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo. | Si | | Si | | Si | | |
| 8 | En la organización, e mejoran continuamente los métodos de trabajo. | Si | | Si | | Si | | |
| 9 | En mi oficina, la información fluye adecuadamente. | Si | | Si | | Si | | |
| 10 | Los objetivos de trabajo son retadores. | Si | | Si | | Si | | |
| | Dimensión 2: Involucramiento Laboral | | | | | | | |
| 11 | Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos. | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 12 | Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. | Si | | Si | | Si | | |



| | | | | | | | | | |
|----|---|----|----|--|--|--|----|--|----|
| 28 | Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. | SI | | | | | | | |
| 29 | En la institución, se afrontan y resuelven los obstáculos. | SI | | | | | | | |
| 30 | Existe buena administración de los recursos. | SI | | | | | | | |
| | Dimensión 4: Comunicación | SI | No | | | | No | | No |
| 31 | Los jefes promueven la capacitación que se necesita. | SI | | | | | | | |
| 32 | Cumple con las actividades laborales en una forma eficiente. | SI | | | | | | | |
| 33 | Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. | SI | | | | | | | |
| 34 | La institución fomenta y promueve la comunicación interna. | SI | | | | | | | |
| 35 | La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones. | SI | | | | | | | |
| 36 | La empresa promueve el desarrollo personal. | SI | | | | | | | |
| 37 | Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal. | SI | | | | | | | |
| 38 | Los objetivos del trabajo están claramente definidos. | SI | | | | | | | |
| 39 | El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen. | SI | | | | | | | |
| 40 | Los objetivos de trabajo guardan relación con la misión de la institución. | SI | | | | | | | |
| | Dimensión 5: Condiciones Laborales | SI | No | | | | No | | No |
| 41 | Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. | SI | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|----|--|----|----|----|----|----|----|
| 42 | Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos. | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| 43 | El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos. | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| 44 | Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas. | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| 45 | Se dispone de tecnología que facilite el trabajo. | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| 46 | Se reconocen los logros en el trabajo. | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| 47 | La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral. | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| 48 | Existe un trato justo en la institución. | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| 49 | Se conocen los avances en las otras áreas de la organización. | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| 50 | La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros. | Si | Si | Si | Si | Si | Si |

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellido y Nombre del Juez Validador: Sifuentes Pinto Nilsa
Especialidad del Validador: Metodóloga Temática



Firma del Experto

Validador # 3: Wilfredo Zaga Anaya -> Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Validez de Contenido del Instrumento que mide el Clima Organizacional:

| N° | DIMENSIONES / ITEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencia |
|---|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| Dimensión 1: Realización Personal | | | | | | | | |
| 1 | Existen oportunidades de progresar en la institución. | Si | | Si | | Si | | |
| 2 | Se siente comprometido con el éxito en la organización. | Si | | Si | | Si | | |
| 3 | El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. | Si | | Si | | Si | | |
| 4 | Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. | Si | | Si | | Si | | |
| 5 | Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. | Si | | Si | | Si | | |
| 6 | El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. | Si | | Si | | Si | | |
| 7 | Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo. | Si | | Si | | Si | | |
| 8 | En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo. | Si | | Si | | Si | | |
| 9 | En mi oficina, la información fluye adecuadamente. | Si | | Si | | Si | | |
| 10 | Los objetivos de trabajo son retadores. | Si | | Si | | Si | | |
| Dimensión 2: Involucramiento Laboral | | | | | | | | |
| 11 | Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos. | Si | | Si | | Si | | |
| 12 | Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. | Si | | Si | | Si | | |
| 13 | La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea. | Si | | Si | | Si | | |
| 14 | En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa. | Si | | Si | | Si | | |
| 15 | Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades. | Si | | Si | | Si | | |
| 16 | Se valoran los altos niveles de desempeño. | Si | | Si | | Si | | |
| 17 | Los trabajadores están comprometidos con la organización. | Si | | Si | | Si | | |



Dr. Wilfredo Zaga Anaya
Doctor en Gestión Pública
y Gobernabilidad

| | | | | | | | | | |
|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 18 | Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. | Si | | Si | | Si | | Si | |
| 19 | Existen suficientes canales de comunicación. | Si | | Si | | Si | | Si | |
| 20 | El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado. | Si | | Si | | Si | | Si | |
| | Dimensión 3: Supervisión | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No |
| 21 | Los supervisores expresan reconocimientos por los logros. | Si | | Si | | Si | | Si | |
| 22 | En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día. | Si | | Si | | Si | | Si | |
| 23 | Las responsabilidades del puesto están claramente definidas. | Si | | Si | | Si | | Si | |
| 24 | Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía. | Si | | Si | | Si | | Si | |
| 25 | Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede. | Si | | Si | | Si | | Si | |
| 26 | Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. | Si | | Si | | Si | | Si | |
| 27 | Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. | Si | | Si | | Si | | Si | |
| 28 | Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. | Si | | Si | | Si | | Si | |
| 29 | En la institución, se afrontan y superan los obstáculos. | Si | | Si | | Si | | Si | |
| 30 | Existe buena administración de los recursos. | Si | | Si | | Si | | Si | |
| | Dimensión 4: Comunicación | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No |
| 31 | Los jefes promueven la capacitación que se necesita. | Si | | Si | | Si | | Si | |
| 32 | Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. | Si | | Si | | Si | | Si | |
| 33 | Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. | Si | | Si | | Si | | Si | |
| 34 | La institución fomenta y promueve la comunicación interna. | Si | | Si | | Si | | Si | |
| 35 | La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones. | Si | | Si | | Si | | Si | |
| 36 | La empresa promueve el desarrollo personal. | Si | | Si | | Si | | Si | |
| 37 | Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal. | Si | | Si | | Si | | Si | |
| 38 | Los objetivos del trabajo están claramente definidos. | Si | | Si | | Si | | Si | |



Dr. Wilfredo Zaga Anaya
Doctor en Gestión Pública
y Gobernabilidad

| | | | | | | |
|----|--|----|----|----|----|----|
| 39 | El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen. | Si | Si | Si | Si | Si |
| 40 | Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución. | Si | Si | Si | Si | Si |
| | Dimensión 5: Condiciones Laborales | Si | No | Si | No | Si |
| 41 | Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. | Si | Si | Si | Si | Si |
| 42 | Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos. | Si | Si | Si | Si | Si |
| 43 | El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos. | Si | Si | Si | Si | Si |
| 44 | Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas. | Si | Si | Si | Si | Si |
| 45 | Se dispone de tecnología que facilite el trabajo. | Si | Si | Si | Si | Si |
| 46 | Se reconocen los logros en el trabajo. | Si | Si | Si | Si | Si |
| 47 | La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral. | Si | Si | Si | Si | Si |
| 48 | Existe un trato justo en la institución. | Si | Si | Si | Si | Si |
| 49 | Se conocen los avances en las otras áreas de la organización. | Si | Si | Si | Si | Si |
| 50 | La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros. | Si | Si | Si | Si | Si |

¹ Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

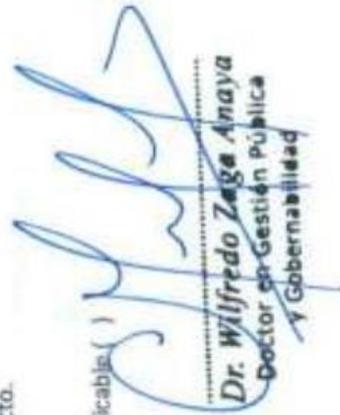
Opción de aplicabilidad: Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellido y Nombre del Juez Validador: Dr. ZAGA ANAYA WILFREDO.

Especialidad del Validador: EXPERTO - METODOLOGO



Dr. Wilfredo Zaga Anaya
Doctor en Gestión Pública
y Gobernabilidad

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Validador # 1: Oscar Rafael Guillén Valle -> Doctor en Educación.

Validez de Contenido del Instrumento que mide el Desempeño Laboral:

| N° | DIMENSIONES / ITEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencia |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Dimensión 1: Motivación | | | | | | | |
| 1 | Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras. | Si | | Si | | Si | | |
| 2 | Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo. | Si | | Si | | Si | | |
| 3 | Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna. | Si | | Si | | Si | | |
| 4 | Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias. | Si | | Si | | Si | | |
| 5 | La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas. | Si | | Si | | Si | | |
| 6 | Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal. | Si | | Si | | Si | | |
| 7 | Se promueve los altos niveles de desempeño. | Si | | Si | | Si | | |
| | Dimensión 2: Responsabilidad | | | | | | | |
| 8 | Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores. | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | Puede trabajar de forma independiente. | Si | | Si | | Si | | |
| 10 | Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada. | Si | | Si | | Si | | |
| 11 | Cumple con el horario y registra puntualidad. | Si | | Si | | Si | | |
| 12 | Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones. | Si | | Si | | Si | | |
| 13 | La responsabilidad del puesto está claramente definido. | Si | | Si | | Si | | |
| 14 | Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afectan directamente. | Si | | Si | | Si | | |
| 15 | Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado. | Si | | Si | | Si | | |
| | Dimensión 3: Liderazgo y Trabajo en Equipo | | | | | | | |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |



Oscar Rafael Guillén Valle
PhD Doctorado en Investigación Científica
Educación y Laboratorio
Doctor of Philosophy - PhD.
Ingeniero Químico
CIP N° 12789



Validador #2: Nilsa Sifuentes Pinto -> Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.



Validez de Contenido del Instrumento que mide el Desempeño Laboral:

| N° | DIMENSIONES / ITEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencia |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Dimensión 1: Motivación | | | | | | | |
| 1 | Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras. | Si | | Si | | Si | | |
| 2 | Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo. | Si | | Si | | Si | | |
| 3 | Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna. | Si | | Si | | Si | | |
| 4 | Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias. | Si | | Si | | Si | | |
| 5 | La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas. | Si | | Si | | Si | | |
| 6 | Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal. | Si | | Si | | Si | | |
| 7 | Se promueve los altos niveles de desempeño. | Si | | Si | | Si | | |
| | Dimensión 2: Responsabilidad | | | | | | | |
| 8 | Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores. | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | Puede trabajar de forma independiente. | Si | | Si | | Si | | |
| 10 | Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada. | Si | | Si | | Si | | |
| 11 | Cumple con el horario y registra puntualidad. | Si | | Si | | Si | | |
| 12 | Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones. | Si | | Si | | Si | | |
| 13 | La responsabilidad del puesto está claramente definido. | Si | | Si | | Si | | |



| | | | | | | | |
|----|--|----|----|----|----|----|----|
| 14 | Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afectan directamente. | Si | | Si | | Si | |
| 15 | Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado. | Si | | Si | | Si | |
| | | | | | | | |
| | Dimensión 3: Liderazgo y Trabajo en Equipo | Si | No | Si | No | Si | No |
| 16 | Se anticipa a las necesidades y problemas futuros. | Si | | Si | | Si | |
| 17 | Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas. | Si | | Si | | Si | |
| 18 | Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución. | Si | | Si | | Si | |
| 19 | Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo. | Si | | Si | | Si | |
| 20 | Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo. | Si | | Si | | Si | |
| 21 | El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades. | Si | | Si | | Si | |
| 22 | Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo. | Si | | Si | | Si | |
| 23 | Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio. | Si | | Si | | Si | |
| | | | | | | | |
| | Dimensión 4: Formación y Desarrollo Personal | Si | No | Si | No | Si | No |
| 24 | Los jefes promueven las capacitaciones. | Si | | Si | | Si | |
| 25 | Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas. | Si | | Si | | Si | |
| 26 | La institución promueve el desarrollo personal. | Si | | Si | | Si | |
| 27 | Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados. | Si | | Si | | Si | |

| | | | | | |
|----|---|----|----|----|----|
| 28 | Se recibe preparación para realizar el trabajo. | Si | Si | Si | Si |
|----|---|----|----|----|----|

¹ Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellido y Nombre del Juez Validador: Sifuentes Pinto Nilisa

Especialidad del Validador: Metodóloga Temática



Firma del Exerto

Validador # 3: Wilfredo Zaga Anaya -> Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Validez de Contenido del Instrumento que mide el Desempeño Laboral:

| N° | DIMENSIONES / ITEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencia |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Dimensión 1: Motivación | | | | | | | |
| 1 | Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras. | Si | | Si | | Si | | |
| 2 | Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo. | Si | | Si | | Si | | |
| 3 | Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna. | Si | | Si | | Si | | |
| 4 | Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias. | Si | | Si | | Si | | |
| 5 | La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas. | Si | | Si | | Si | | |
| 6 | Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal. | Si | | Si | | Si | | |
| 7 | Se promueve los altos niveles de desempeño. | Si | | Si | | Si | | |
| | Dimensión 2: Responsabilidad | | | | | | | |
| 8 | Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores. | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | Puede trabajar de forma independiente. | Si | | Si | | Si | | |
| 10 | Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada. | Si | | Si | | Si | | |
| 11 | Cumple con el horario y registra puntualidad. | Si | | Si | | Si | | |
| 12 | Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones. | Si | | Si | | Si | | |
| 13 | La responsabilidad del puesto está claramente definido. | Si | | Si | | Si | | |
| 14 | Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente. | Si | | Si | | Si | | |
| 15 | Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado. | Si | | Si | | Si | | |
| | Dimensión 3: Liderazgo y Trabajo en Equipo | | | | | | | |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |



Dr. Wilfredo Zaga Anaya
Docente en Gestión Pública
y Gobernabilidad

| | | | | | | | | | |
|----|--|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 16 | Se anticipa a las necesidades y problemas futuros. | Si | | | | Si | | | |
| 17 | Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas. | Si | | | | Si | | | |
| 18 | Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución. | Si | | | | Si | | | |
| 19 | Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo. | Si | | | | Si | | | |
| 20 | Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo. | Si | | | | Si | | | |
| 21 | El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades. | Si | | | | Si | | | |
| 22 | Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo. | Si | | | | Si | | | |
| 23 | Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio. | Si | | | | Si | | | |
| | Dimensión 4: Formación y Desarrollo Personal | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No |
| 24 | Los jefes promueven las capacitaciones. | Si | | | | Si | | | |
| 25 | Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas. | Si | | | | Si | | | |
| 26 | La institución promueve el desarrollo personal. | Si | | | | Si | | | |
| 27 | Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados. | Si | | | | Si | | | |
| 28 | Se recibe preparación para realizar el trabajo. | Si | | | | Si | | | |

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Opción de aplicabilidad: Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellido y Nombre del Juez Validador: DR, ZAGA ANAYA WILFREDO.

Especialidad del Validador: EXPERTO - METODOLOGO



Dr. Wilfredo Zaga Anaya
Doctor en Gestión Pública
y Gobernabilidad

Anexo N° 4. Cuestionario

Buenos días, estimado colaborador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, soy egresado de la Carrera de Administración de la Universidad Privada del Norte. El presente cuestionario tiene como objetivo determinar la relación del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de su Institución. Las respuestas del cuestionario son anónimas y serán de suma importancia para la investigación; por ello, se le solicita que cada respuesta sea contestada con la mayor objetividad.

Cuestionario de Clima Organizacional

Cada ítem incluye cinco alternativas para responder, lea con cuidado cada ítem y marque con un(x) en el recuadro correspondiente según su valoración. La escala de valoración que debe emplear para sus respuestas es la siguiente y solo debe marcar una alternativa:

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----------------|-------|---------|------|-----------------|
| Todo o Siempre | Mucho | Regular | Poco | Ninguna o Nunca |

| N° | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Existen oportunidades de progresar en la institución. | | | | | |
| 2 | Se siente comprometido con el éxito en la organización. | | | | | |
| 3 | El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. | | | | | |
| 4 | Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo | | | | | |
| 5 | Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. | | | | | |
| 6 | El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. | | | | | |
| 7 | Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo. | | | | | |
| 8 | En la organización, e mejoran continuamente los métodos de trabajo. | | | | | |
| 9 | En mi oficina, la información fluye adecuadamente. | | | | | |
| 10 | Los objetivos de trabajo son retadores. | | | | | |
| 11 | Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. | | | | | |
| 12 | Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. | | | | | |
| 13 | La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea. | | | | | |
| 14 | En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 15 | Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades. | | | | | |
| 16 | Se valoran los altos niveles de desempeño. | | | | | |
| 17 | Los trabajadores están comprometidos con la organización. | | | | | |
| 18 | Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. | | | | | |
| 19 | Existen suficientes canales de comunicación. | | | | | |
| 20 | El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado. | | | | | |
| 21 | Los supervisores expresan reconocimientos por los logros. | | | | | |
| 22 | En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día. | | | | | |
| 23 | Las responsabilidades del puesto están claramente definidas. | | | | | |
| 24 | Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía. | | | | | |
| 25 | Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede. | | | | | |
| 26 | Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. | | | | | |
| 27 | Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal | | | | | |
| 28 | Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. | | | | | |
| 29 | En la institución, se afrontan y superan los obstáculos. | | | | | |
| 30 | Existe buena administración de los recursos. | | | | | |
| 31 | Los jefes promueven la capacitación que se necesita. | | | | | |
| 32 | Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. | | | | | |
| 33 | Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. | | | | | |
| 34 | La institución fomenta y promueve la comunicación interna. | | | | | |
| 35 | La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones. | | | | | |
| 36 | La empresa promueve el desarrollo personal. | | | | | |
| 37 | Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal | | | | | |
| 38 | Los objetivos del trabajo están claramente definidos. | | | | | |
| 39 | El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen. | | | | | |
| 40 | Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución. | | | | | |
| 41 | Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. | | | | | |
| 42 | Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos. | | | | | |
| 43 | El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos. | | | | | |
| 44 | Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas. | | | | | |
| 45 | Se dispone de tecnología que facilite el trabajo. | | | | | |
| 46 | Se reconocen los logros en el trabajo. | | | | | |
| 47 | La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral. | | | | | |
| 48 | Existe un trato justo en la institución. | | | | | |
| 49 | Se conocen los avances en las otras áreas de la organización. | | | | | |
| 50 | La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros. | | | | | |

Cuestionario de Desempeño Laboral

Cada ítem incluye cuatro alternativas para responder, lea con cuidado cada ítem y marque con un(x) en el recuadro correspondiente según su valoración. La escala de valoración que debe emplear para sus respuestas es la siguiente y solo debe marcar una respuesta por cada pregunta.

El cuestionario contiene 28 preguntas, las que incluyen cada una cuatro alternativas de respuesta, pero solo debe marcar una alternativa con un (x) en el recuadro correspondiente. La escala de valoración que debe emplear para sus respuestas es la siguiente:

| 0 | 1 | 2 | 3 |
|-------|---------|----------------|---------|
| Nunca | A veces | Frecuentemente | Siempre |

| N ^o | EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL | 0 | 1 | 2 | 3 |
|----------------|---|---|---|---|---|
| 1 | Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras. | | | | |
| 2 | Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo. | | | | |
| 3 | Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna. | | | | |
| 4 | Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias. | | | | |
| 5 | La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas. | | | | |
| 6 | Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal . | | | | |
| 7 | Se promueve los altos niveles de desempeño. | | | | |
| 8 | Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores. | | | | |
| 9 | Puede trabajar de forma independiente. | | | | |
| 10 | Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada. | | | | |
| 11 | Cumple con el horario y registra puntualidad. | | | | |
| 12 | Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones. | | | | |

| | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|
| 13 | La responsabilidad del puesto está claramente definido. | | | | |
| 14 | Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente | | | | |
| 15 | Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado. | | | | |
| 16 | Se anticipa a las necesidades y problemas futuros. | | | | |
| 17 | Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas. | | | | |
| 18 | Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución. | | | | |
| 19 | Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo. | | | | |
| 20 | Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo. | | | | |
| 21 | El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades. | | | | |
| 22 | Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo. | | | | |
| 23 | Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio. | | | | |
| 24 | Los jefes promueven las capacitaciones. | | | | |
| 25 | Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas. | | | | |
| 26 | La institución promueve el desarrollo personal. | | | | |
| 27 | Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados. | | | | |
| 28 | Se recibe preparación para realizar el trabajo. | | | | |

Fuente: Pastor, Andrea. "Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos de Una Empresa Privada De Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017". Pp, 86-85.

Anexo N° 6. Base de datos de la variable Desempeño Laboral

| ID | Item 1 | Item 2 | Item 3 | Item 4 | Item 5 | Item 6 | Item 7 | Item 8 | Item 9 | Item 10 | Item 11 | Item 12 | Item 13 | Item 14 | Item 15 | Item 16 | Item 17 | Item 18 | Item 19 | Item 20 | Item 21 | Item 22 | Item 23 | Item 24 | Item 25 | Item 26 | Item 27 | Item 28 |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 |
| 8 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 10 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 13 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 14 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 15 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 17 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 19 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |

Anexo N° 7. Tabla de Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

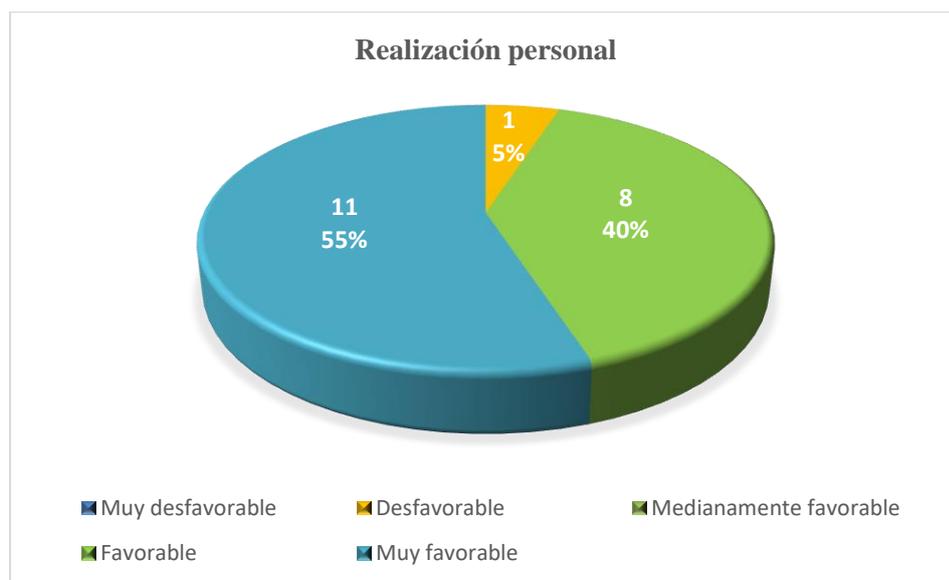
| Valor de <i>rho</i> | Significado |
|---------------------|--|
| -1 | Correlación negativa grande y perfecta |
| -0.9 a -0.99 | Correlación negativa muy alta |
| -0.7 a -0.89 | Correlación negativa alta |
| -0.4 a -0.69 | Correlación negativa moderada |
| -0.2 a -0.39 | Correlación negativa baja |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

Fuente: Martínez & Campos (2015)

Anexo N° 8. Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión realización personal de la variable Clima Organizacional.

Tabla 10
Resultados de los Niveles de Realización Personal

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|------------|
| Muy desfavorable | 0 | 0,0 |
| Desfavorable | 1 | 5,0 |
| Medianamente favorable | 0 | 0,0 |
| Favorable | 8 | 40,0 |
| Muy favorable | 11 | 55,0 |
| Total | 20 | 100,0 |



Análisis: En la tabla 10 y figura 10, se puede apreciar los niveles de la dimensión autorrealización de la variable Clima Organizacional, resultados obtenidos de los 20 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021; de ello, se resuelve que, respecto de la dimensión autorrealización: el 0% de trabajadores tiene una percepción de muy desfavorable, 5% desfavorable, 0% medianamente favorable, 40% favorable y 55% muy favorable.

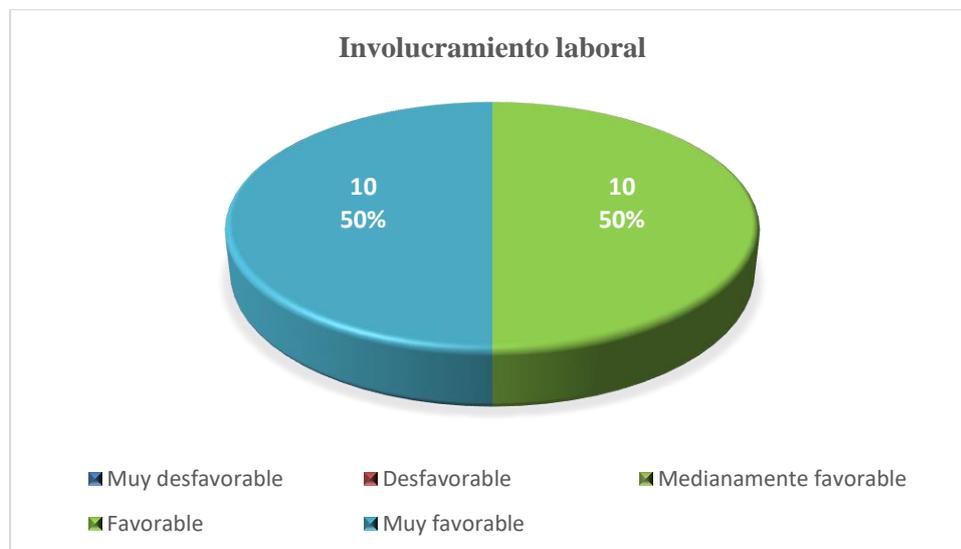
Interpretación: Según el concepto de autorrealización planteada por Sonia Palma, se puede afirmar que el 95 % de trabajadores (19 personas) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021, tiene la percepción que la Cooperativa donde laboran permite favorablemente el desarrollo de su realización personal y profesional en relación a las acciones que ejecuta dentro de la organización; y, que, tan solo un 5 % de trabajadores (1 persona) considera que le es desfavorablemente las condiciones para alcanzar la autorrealización.

Anexo N° 9. Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión involucramiento laboral de la variable Clima Organizacional.

Tabla 11

Resultados de Niveles de Involucramiento Laboral

| Nivel Involucramiento Laboral | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------------|------------|------------|
| Muy desfavorable | 0 | 0,0 |
| Desfavorable | 0 | 0,0 |
| Medianamente favorable | 0 | 0,0 |
| Favorable | 10 | 50,0 |
| Muy favorable | 10 | 50,0 |
| Total | 20 | 100,0 |



Análisis: En la tabla 11 y figura 11, se puede apreciar los niveles de la **dimensión involucramiento laboral** de la variable Clima Organizacional, resultados obtenidos de los 20 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021; de ello, se resuelve que, respecto de la dimensión involucramiento laboral: el 0% de trabajadores tiene una percepción de muy desfavorable, 0% desfavorable, 0% medianamente favorable, 50% favorable y 50% muy favorable.

Interpretación: Según el concepto de **involucramiento laboral** planteada por Sonia Palma, se puede afirmar que el 100 % de trabajadores (20 personas) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021, se identifican con los valores que promueve la Cooperativa donde laboran, así mismo asumen un compromiso con los quehaceres asignados y se percibe como un agente relevante para el triunfo de la Cooperativa.

Anexo N° 10. Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión supervisión de la variable Clima Organizacional.

Tabla 12

Resultados de los Niveles de Supervisión

| Nivel Supervisión | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|------------|
| Muy desfavorable | 0 | 0,0 |
| Desfavorable | 0 | 0,0 |
| Medianamente favorable | 2 | 10,0 |
| Favorable | 7 | 35,0 |
| Muy Favorable | 11 | 55,0 |
| Total | 20 | 100,0 |



Análisis: En la tabla 12 y figura 12, se puede apreciar los niveles de la **dimensión supervisión** de la variable Clima Organizacional, resultados obtenidos de los 20 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021; de ello, se resuelve que, respecto de la dimensión supervisión: el 0% de trabajadores tiene una percepción de muy desfavorable, 0% desfavorable, 10 % (2 trabajadores) medianamente favorable, 35% (7 trabajadores) favorable y 55% (11 trabajadores) muy favorable.

Interpretación: Según el concepto de **supervisión** planteada por Sonia Palma, se puede afirmar que un 35 % de trabajadores (7 personas) y un 55 % de trabajadores (11 personas) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021, perciben a la supervisión realizada como favorable y muy favorable, respectivamente; lo que supone, que para el 90 % de trabajadores la supervisión que reciben de sus superiores les es positiva, pues les sirve como apoyo y orientación en la solución de los problemas relacionados a su trabajo cotidiano; así mismo, con esa supervisión recibida les ayuda a mejorar. De otro lado, tan solo para el 10 % (2 personas) percibe a la supervisión como medianamente favorable. Puede concluirse que, la supervisión en la mencionada Cooperativa es eficaz.

Anexo N° 11. Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión comunicación de la variable Clima Organizacional.

Tabla 13

Resultados de los Niveles de Comunicación

| Nivel Comunicación | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|------------|
| Muy desfavorable | 0 | 0,0 |
| Desfavorable | 0 | 0,0 |
| Medianamente favorable | 5 | 25,0 |
| Favorable | 10 | 50,0 |
| Muy favorable | 5 | 25,0 |
| Total | 20 | 100,0 |



Análisis: En la tabla 13 y figura 13, se puede apreciar los niveles de la **dimensión comunicación** de la variable Clima Organizacional, resultados obtenidos de los 20 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021; de ello, se resuelve que, respecto de la dimensión supervisión: el 0% de trabajadores tiene una percepción de muy desfavorable, 0% desfavorable, 25 % (5 trabajadores) medianamente favorable, 50% (10 trabajadores) favorable y 25 % (5 trabajadores) muy favorable.

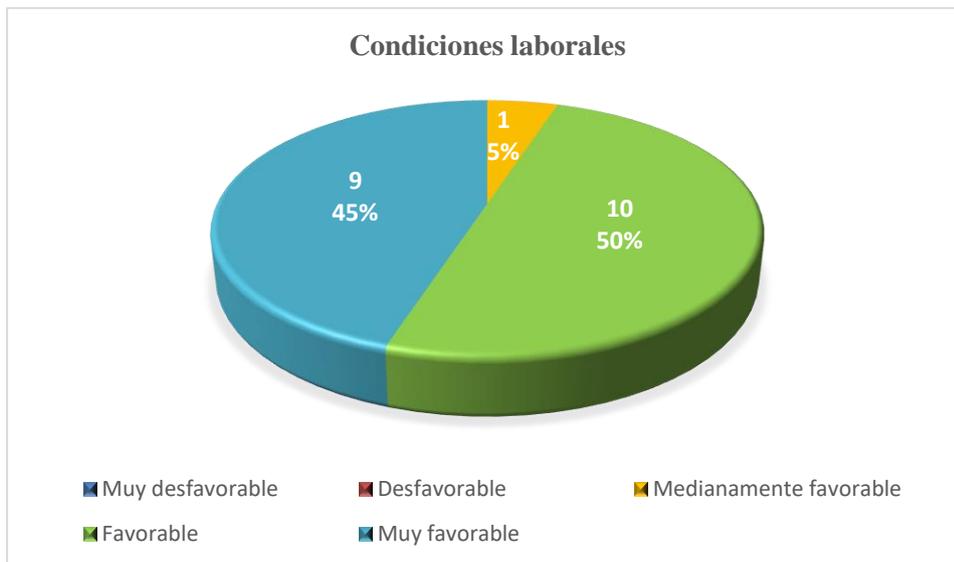
Interpretación: Según el concepto de **comunicación** planteada por Sonia Palma, se puede afirmar que para el 75 % de trabajadores (15 personas) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021, consideran que la calidad de la información que se les provee y tienen acceso, con el objetivo de cumplir con su trabajo y mejorar la organización es favorable y óptima. Y que solo un 25 % (5 personas), considera que medianamente favorable, es decir que considera que parte de la información provista, le es medianamente favorable.

Anexo N° 12. Análisis descriptivo de los niveles de la dimensión condiciones laborales de la variable Clima Organizacional.

Tabla 14

Resultados de los Niveles de Condiciones Laborales

| Nivel Condiciones Laborales | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Muy desfavorable | 0 | 0,0 |
| Desfavorable | 0 | 0,0 |
| Medianamente favorable | 1 | 5,0 |
| Favorable | 10 | 50,0 |
| Muy favorable | 9 | 45,0 |
| Total | 20 | 100,0 |



Análisis: En la tabla 14 y figura 14, se puede apreciar los niveles de la **dimensión condiciones laborales** de la variable **Clima Organizacional**, resultados obtenidos de los 20 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021; de ello, se resuelve que, respecto de la dimensión condiciones laborales: el 0% de trabajadores tiene una percepción de muy desfavorable, 0% desfavorable, 5 % (1 trabajador) medianamente favorable, 50% (10 trabajadores) favorable y 45% (9 trabajadores) muy favorable.

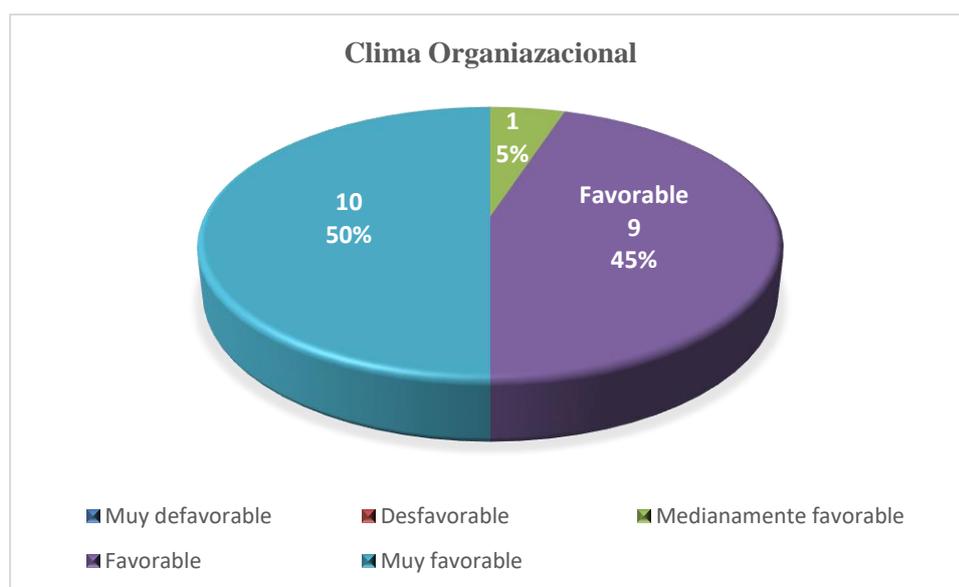
Interpretación: Según el concepto de **condiciones laborales** planteada por Sonia Palma, se puede afirmar que para el 95 % de trabajadores (19 personas) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021, consideran que las condiciones laborales que les ofrece la institución en relación al suministro de infraestructura, equipamiento de oficina, remuneraciones, bonos y reconocimientos cubren sus expectativas. Y que tan solo para un 5% (1 persona), cubre parcialmente esas expectativas. Finalmente, se puede inferir que la Cooperativa MF satisface las condiciones laborales del 95 % de sus trabajadores de forma acertada.

Anexo N° 13. Análisis descriptivo de los niveles de la variable Clima Organizacional.

Tabla 15

Resultados de los Niveles de la VI: Clima Organizacional

| Nivel de Clima Organizacional | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------------|------------|------------|
| Muy desfavorable | 0 | 0,0 |
| Desfavorable | 0 | 0,0 |
| Medianamente favorable | 1 | 5,0 |
| Favorable | 9 | 45 |
| Muy favorable | 10 | 50 |
| Total | 20 | 100,0 |



Análisis: En la tabla 15 y figura 15, se puede apreciar los niveles de la **variable Clima Organizacional**, resultados obtenidos de los cuestionarios de los 20 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021; de ello, se muestra que, respecto de la **variable Clima Organizacional**: el 0% de trabajadores (0 personas) lo percibe muy desfavorable; un 0% de trabajadores (0 personas) desfavorable; un 5% de trabajadores (1

persona) como medianamente favorable; **el 45% de trabajadores (9 personas) favorable; y, el 50 % de trabajadores (10 personas) muy favorable.**

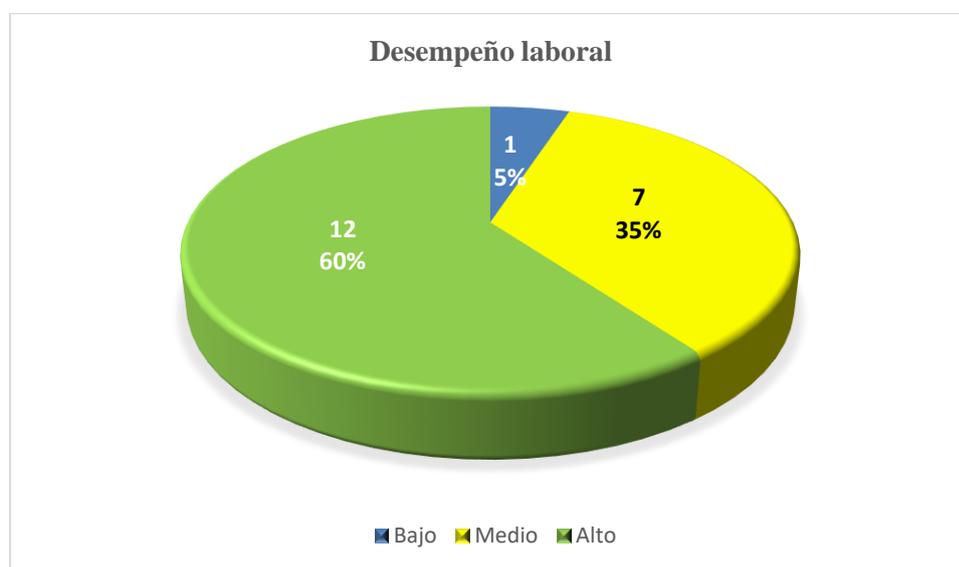
Interpretación: Según el concepto de la variable **Clima Organizacional** planteada por Chiavenato (2007), se puede afirmar que para el 95 % de trabajadores (19 personas) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021, perciben encontrarse en un ambiente organizacional con propiedades motivacionales favorables para trabajar; y, que sólo un 5 % (1 persona) percibe el Clima Organizacional como medianamente favorable. Con lo cual se puede afirmar que el Clima Organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021 es óptimo.

Anexo N° 14. Análisis descriptivo de los niveles de la variable Desempeño Laboral.

Tabla 16

Resultados de los Niveles de la V2: Desempeño Laboral

| Nivel Desempeño Laboral | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Bajo | 1 | 5,0 |
| Medio | 7 | 35,0 |
| Alto | 12 | 60,0 |
| Total | 20 | 100,0 |



Análisis: En la tabla 16 y figura 16, se puede apreciar los niveles de la **variable Desempeño Laboral**, resultados obtenidos de los 20 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021; de ello, se resuelve que, respecto de la **variable Desempeño Laboral**: el 5% (1 persona) de trabajadores tiene una percepción de realizar un desempeño laboral bajo, 35% (7 personas) medio y 60% (12 trabajador) alto.

Interpretación: Según el concepto de la variable **Desempeño Laboral** planteada por Chiavenato, se puede afirmar que para el 60 % de trabajadores (12 personas) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021, consideran que las acciones que realizan en relación a los objetivos de su trabajo y de la institución son muy importantes y se han cumplido en un

nivel alto. Para el 35 % (7 personas) han realizado un desempeño laboral medio, y que para un 5 % (1 persona) tuvo un rendimiento bajo. Se resuelve que el nivel de Desempeño Laboral de la mayoría de los trabajadores es alto.