

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Ingeniería Comercial



**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN
LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA AGENCIA
PRINCIPAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO
Y CREDITO TACNA , PERIODO 2018**

TESIS

PRESENTADA POR:

Br. FIORELLA MICHELLE GUTIERREZ CAQUI

ASESOR:

Dr. ASCENCIÓN AMERICO FLORES FLORES

Para optar el Título Profesional de:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA-PERU

2019

ACTA DE CONFORMIDAD DE INFORME FINAL DE TESIS

“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA AGENCIA PRINCIPAL DE LA CMAC TACNA, PERIODO 2018”

DEL BACHILLER EN INGENIERIA COMERCIAL

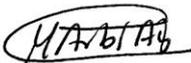
GUTIÉRREZ CAQUI, Fiorella Michelle

Siendo las 17:00 horas del treinta de mayo del año dos mil diecinueve, se reunieron en el ambiente de la Oficina del Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales; los miembros del Jurado Dictaminador, designado mediante Resolución de Decanato N° 365-2019-UPT-FACEM/D, de fecha 09.05.2019:

- Presidente : Dra. MARIZOL CANDELARIA ARAMBULO AYALA
- Secretario : MBA. RUBEN JAIME HUANCAPAZA CORA
- Vocal : Mag. FRANLER MARIO REJAS GIGLIO

En la revisión de la Tesis, acerca de las observaciones realizadas por los miembros del jurado, fueron levantadas cada una de ellas, dando visto bueno del mismo, debiendo proseguir con los trámites siguientes.

Siendo las 17:30 horas del mismo día, se levanto la presente reunión, firmando en señal de conformidad.-----.


Dra. MARIZOL CANDELARIA ARAMBULO AYALA


MBA. RUBÉN JAIME HUANCAPAZA CORA


Mag. FRANLER MARIO REJAS GIGLIO


Bach. FIORELLA MICHELLE GUTIÉRREZ CAQUI

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primeramente a mis padres que siempre me han apoyado incondicionalmente, a mis amigos que gracias a ustedes he logrado concluir con éxito este proyecto de tesis este logro es en gran parte a ustedes, Gracias a Todos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente Dios, Después a mi mama que estuvo alentándome en no rendirme, luego a mis familiares en especial a mi abuelita Manuela que siempre me incentivo con sus palabras, gracias por su apoyo moral han aumentado mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURA.....	xii
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1 Descripción del problema.....	18
1.2 Formulación del problema.....	21
1.2.1 Problema principal.....	21
1.2.2 Problemas secundarios.....	21
1.3 Justificación de la investigación	22
1.4 Objetivos	24
1.4.1 Objetivo General	24
1.4.2 Objetivos específicos	24
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	25
2.1 Antecedentes.....	25
2.1.1 Antecedentes internacionales	25
2.1.2 Antecedentes nacionales	27
2.1.3 Antecedentes locales.....	30
2.2 Bases Teóricas Científicas.....	33
2.2.1 Clima organizacional	33
2.2.2 Gestión empresarial	51
2.3 Definición de conceptos básicos.....	62
CAPITULO III METODOLOGÍA	64
3.1 Hipótesis.....	64
3.1.1 Hipótesis general	64

3.1.2 Hipótesis específicas.....	64
3.2 Tipo de Investigación.....	64
3.3 Diseño de la Investigación	65
3.4 Nivel de la Investigación.....	65
3.5 Población y muestra de estudio	65
3.5.1 Población.....	65
3.5.2 Muestra	67
3.6 Variables e indicadores.	68
3.6.1 Identificación de las variables	68
3.6.2 Operacionalización de las variables.....	68
3.6.3 Escala de valoración	69
3.7 Técnicas de recolección de Datos	70
3.7.1 Técnica.....	70
3.7.2 Instrumento	70
3.8 Procesamiento y análisis de datos.....	71
CAPÍTULO IV RESULTADOS	72
4.1 Presentación de resultados.....	72
4.2 Validación y Confiabilidad del Instrumento	110
4.3 Validación.....	110
4.4 Aplicación del Coeficiente de confiabilidad	111
4.5 Variable Independiente: Clima Organizacional.....	112
4.6 Variable Dependiente: Gestión Empresarial	112
4.7 Relación Variable, Indicadores e Ítems	113
4.8 Escala de Valoración de la Variable	113
4.9 Tratamiento Estadísticos	113
4.9.1 Resultados	113
4.9.2 Análisis por dimensión	114
4.9.3 Análisis General	115
4.9.4 Prueba de Normalidad	117
4.9.5 Prueba de Hipótesis	120
4.10 Verificación de Hipótesis	129

CONCLUSIONES	130
RECOMENDACIONES	132
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	134
APÉNDICE	138

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Enfoques del clima organizacional</i>	39
Tabla 2 <i>Distribución de las Áreas de la Entidad Financiera</i>	66
Tabla 3 <i>Operacionalización de la Variable Independiente</i>	68
Tabla 4 <i>Operacionalización de la Variable Dependiente</i>	69
Tabla 5 <i>Escala de Valoración para las Variables</i>	70
Tabla 6 <i>Se encuentra de acuerdo en cómo está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas.</i>	72
Tabla 7 <i>Se encuentra de acuerdo en que se le da el tiempo adecuado para realizar su trabajo habitual.</i>	73
Tabla 8 <i>Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas a cargo.</i>	74
Tabla 9 <i>Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa.</i>	75
Tabla 10 <i>Las remuneraciones en la empresa a donde laboro están a nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado.</i>	76
Tabla 11 <i>Mis aspiraciones no se ven frustradas por las políticas de la organización.</i>	77
Tabla 12 <i>Existe comunicación asertiva dentro de mi equipo de trabajo, es decir, expresión de ideas y sentimientos de forma congruente.</i>	78
Tabla 13 <i>Existe una atmosfera de confianza entre los miembros de mi equipo de trabajo y mi persona.</i>	79
Tabla 14 <i>Existe una adecuada relación entre los miembros de mi equipo de trabajo en la organización.</i>	80
Tabla 15 <i>Se aplican soluciones a las problemáticas encontradas en los equipos de trabajo de manera adecuada.</i>	81
Tabla 16 <i>El trabajo en equipo con otras dependencias tiene resultados satisfactorios.</i>	82
Tabla 17 <i>Las otras dependencias responden adecuadamente a las necesidades laborales de mi equipo de trabajo.</i>	83
Tabla 18 <i>En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo, usted considera que éste es adecuado.</i>	84
Tabla 19 <i>El nivel de recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuento para mi labor es el adecuado.</i>	85
Tabla 20 <i>Para el desempeño de mis labores, el ambiente del área de trabajo donde me encuentro es el adecuado.</i>	86

Tabla 21	<i>La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los colaboradores.</i>	87
Tabla 22	<i>La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar el desempeño laboral.</i>	88
Tabla 23	<i>Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades.</i>	89
Tabla 24	<i>La organización cuenta con una filosofía y valores adecuados para el buen funcionamiento de las áreas de trabajo.</i>	90
Tabla 25	<i>La organización tiene establecido una misión y visión claramente comprendida e identificada por los colaboradores de cada equipo de trabajo.</i>	91
Tabla 26	<i>Se establecen metas alcanzables y objetivos factibles por los colaboradores de los equipos de trabajo de la organización.</i>	92
Tabla 27	<i>Se establecen estrategias y políticas adecuadas para el buen funcionamiento de los equipos de trabajo de la organización.</i>	93
Tabla 28	<i>Se plantean claramente los programas y presupuestos para el buen funcionamiento de los equipos de trabajo de la organización.</i>	94
Tabla 29	<i>Se gestionan los recursos adecuadamente para cumplir con las metas y el alcance de los objetivos organizacionales.</i>	95
Tabla 30	<i>Se gestionan las actividades adecuadamente para cumplir con las metas y el alcance de los objetivos organizacionales.</i>	96
Tabla 31	<i>Los colaboradores se encuentran asignados a cada órgano de la entidad de acuerdo a su perfil profesional.</i>	97
Tabla 32	<i>Los cargos de cada colaborador se encuentran asignados de acuerdo a sus conocimientos, habilidades y destrezas.</i>	98
Tabla 33	<i>La atribución de autoridades y el delego de responsabilidades a los colaboradores es la más adecuada.</i>	99
Tabla 34	<i>La toma de decisiones de los superiores para la dirección de los objetivos es la más adecuada tanto para el área de trabajo como para la misma organización.</i>	100
Tabla 35	<i>La solución aplicada de los superiores para las problemáticas encontradas es la más adecuada tanto para el área de trabajo como para la misma organización.</i>	101
Tabla 36	<i>Existe un liderazgo adecuado para los miembros de mi equipo de trabajo, contribuyendo de esta manera en el logro de los objetivos organizacionales.</i>	102
Tabla 37	<i>Se promueve la comunicación asertiva tanto en mi equipo de trabajo como en las relaciones con las demás áreas de la organización.</i>	103

Tabla 38	<i>Se guían a los colaboradores de acuerdo a los programas y presupuestos planificados para el alcance de los objetivos organizacionales.</i>	104
Tabla 39	<i>Se verifica el logro de los objetivos organizacionales que se han establecido en la planeación.</i>	105
Tabla 40	<i>Se plantean estándares para poder medir el desempeño de los colaboradores de los equipos de trabajo de la organización.</i>	106
Tabla 41	<i>Se promueve el aseguramiento de la calidad en los procesos que cumple cada área de trabajo de la organización.</i>	107
Tabla 42	<i>Se establecen medidas preventivas para reducir o evitar los errores, disminución de los costos y optimización del tiempo.</i>	108
Tabla 43	<i>Se aplica retroalimentación periódicamente con el fin de realizar correcciones necesarias para mejorar el desempeño.</i>	109
Tabla 44	<i>Validación de Expertos.</i>	111
Tabla 45	<i>Medidas de Consistencia e Interpretación de Coeficientes.</i>	111
Tabla 46	<i>Alfa de Cronbrach de la Variable Clima Organizacional</i>	112
Tabla 47	<i>Alfa de Cronbrach de la Variable Gestión Empresarial</i>	112
Tabla 48	<i>Dimensión Percepción Individual</i>	114
Tabla 49	<i>Dimensión Interacción entre los Miembros</i>	114
Tabla 50	<i>Dimensión Condiciones Organizacionales</i>	115
Tabla 51	<i>Variable Independiente Clima Organizacional</i>	116
Tabla 52	<i>Variable Dependiente Gestión Empresarial</i>	116
Tabla 53	<i>Prueba de Kolmogorov – Sminov para la variable Clima Organizacional</i>	118
Tabla 54	<i>Prueba de Kolmogorov – Sminov para la Variable Gestión Empresarial</i>	119
Tabla 55	<i>Niveles de Correlación</i>	120
Tabla 56	<i>Correlación de Spearman para las Variables Clima Organizacional y Gestión Empresarial</i>	121
Tabla 57	<i>Resumen del Modelo de Percepción Individual y Gestión Empresarial</i>	123
Tabla 58	<i>ANOVA de Percepción Individual y Gestión Empresarial</i>	123
Tabla 59	<i>Coeficiente de Percepción Individual y Gestión Empresarial</i>	123
Tabla 60	<i>Resumen del modelo de interacción entre los Miembros y Gestión Empresarial</i>	124
Tabla 61	<i>ANOVA de interacción entre los Miembros y Gestión Empresarial</i>	125

Tabla 62 <i>Coefficiente de Interacción entre los Miembros y Gestión Empresarial</i>	125
Tabla 63 <i>Resumen del Modelo de Condiciones Organizacionales y Gestión Empresarial</i>	126
Tabla 64 <i>ANOVA de condiciones Organizacionales y Gestión Empresarial</i>	126
Tabla 65 <i>Coefficiente de interacción entre las Condiciones Organizacionales y Gestión Empresarial</i>	127
Tabla 66 <i>Resumen de la Variable Clima Organizacional y Gestión Empresarial</i>	128
Tabla 67 <i>Anova de las Variables Clima Organizacional y Gestión Empresarial</i>	128
Tabla 68 <i>Coefficiente de las Variables Clima Organizacional y Gestión Empresarial</i>	129

ÍNDICE DE FIGURA

<i>Figura 1.</i> Relación entre estructura y clima organizacional, adaptación por Moran y Volkwein (1992).	40
<i>Figura 2.</i> Descripción de cómo el individuo percibe condiciones organizacionales que crean una representación de clima, Moran y Volkwein (1992).	43
<i>Figura 3.</i> Representación visual del enfoque interactivo, adaptado por Moran y Volkwein (1992).	45
<i>Figura 4.</i> Representación visual del enfoque cultural para el clima organizacional, adaptado por Moran y Volkwein (1992).	47
<i>Figura 5.</i> Se encuentra de acuerdo en cómo está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas.....	73
<i>Figura 6.</i> Se encuentra de acuerdo en que se le da el tiempo adecuado para realizar su trabajo habitual.....	74
<i>Figura 7.</i> Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas a cargo.	75
<i>Figura 8.</i> Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa.	76
<i>Figura 9.</i> Las remuneraciones en la empresa a donde laboro están a nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado.	77
<i>Figura 10.</i> Mis aspiraciones no se ven frustradas por las políticas de la organización.....	78
<i>Figura 11.</i> Existe comunicación asertiva dentro de mi equipo de trabajo es decir, expresión de ideas y sentimientos de forma congruente.	79
<i>Figura 12.</i> Existe una atmosfera de confianza entre los miembros de mi equipo de trabajo y mi persona.	80
<i>Figura 13.</i> Existe una adecuada relación entre los miembros de mi equipo de trabajo en la organización.....	81
<i>Figura 14.</i> Se aplican soluciones a las problemáticas encontradas en los equipos de trabajo de manera adecuada.	82
<i>Figura 15.</i> El trabajo en equipo con otras dependencias tiene resultados satisfactorios.	83
<i>Figura 16.</i> Las otras dependencias responden adecuadamente a las necesidades laborales de mi equipo de trabajo.	84
<i>Figura 17.</i> En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo, usted considera que éste es adecuado.....	85
<i>Figura 18.</i> El nivel de recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuento para mi labor es el adecuado.	86

<i>Figura 19.</i> Para el desempeño de mis labores, el ambiente del área de trabajo donde me encuentro es el adecuado.	87
<i>Figura 20.</i> La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los colaboradores.	88
<i>Figura 21.</i> La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar el desempeño laboral.	89
<i>Figura 22.</i> Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades.	90
<i>Figura 23.</i> La organización cuenta con una filosofía y valores adecuados para el buen funcionamiento de las áreas de trabajo.	91
<i>Figura 24.</i> La organización tiene establecido una misión y visión claramente comprendida e identificada por los colaboradores de cada equipo de trabajo.	92
<i>Figura 25.</i> Se establecen metas alcanzables y objetivos factibles por los colaboradores de los equipos de trabajo de la organización.	93
<i>Figura 26.</i> Se establecen estrategias y políticas adecuadas para el buen funcionamiento de los equipos de trabajo de la organización.	94
<i>Figura 27.</i> Se plantean claramente los programas y presupuestos para el buen funcionamiento de los equipos de trabajo de la organización.	95
<i>Figura 28.</i> Se gestionan los recursos adecuadamente para cumplir con las metas y el alcance de los objetivos organizacionales.	96
<i>Figura 29.</i> Se gestionan las actividades adecuadamente para cumplir con las metas y el alcance de los objetivos organizacionales.	97
<i>Figura 30.</i> Los colaboradores se encuentran asignados a cada órgano de la entidad de acuerdo a su perfil profesional.	98
<i>Figura 31.</i> Los cargos de cada colaborador se encuentran asignados de acuerdo a sus conocimientos, habilidades y destrezas.	99
<i>Figura 32.</i> La atribución de autoridades y el delego de responsabilidades a los colaboradores es la más adecuada.	100
<i>Figura 33.</i> La toma de decisiones de los superiores para la dirección de los objetivos es la más adecuada tanto para el área de trabajo como para la misma organización.	101
<i>Figura 34.</i> La solución aplicada de los superiores para las problemáticas encontradas es la más adecuada tanto para el área de trabajo como para la misma organización.	102
<i>Figura 35.</i> Existe un liderazgo adecuado para los miembros de mi equipo de trabajo, contribuyendo de esta manera en el logro de los objetivos organizacionales.	103

- Figura 36.* Se promueve la comunicación asertiva tanto en mi equipo de trabajo como en las relaciones con las demás áreas de la organización. 104
- Figura 37.* Se guían a los colaboradores de acuerdo a los programas y presupuestos planificados para el alcance de los objetivos organizacionales..... 105
- Figura 38.* Se verifica el logro de los objetivos organizacionales que se han establecido en la planeación. 106
- Figura 39.* Se plantean estándares para poder medir el desempeño de los colaboradores de los equipos de trabajo de la organización..... 107
- Figura 40.* Se promueve el aseguramiento de la calidad en los procesos que cumple cada área de trabajo de la organización..... 108
- Figura 41.* Se establecen medidas preventivas para reducir o evitar los errores, disminución de los costos y optimización del tiempo..... 109
- Figura 42.* Se aplica retroalimentación periódicamente con el fin de realizar correcciones necesarias para mejorar el desempeño..... 110

RESUMEN

La presente investigación es de tipo básica, diseño no experimental, cuyo objetivo general es determinar la influencia del clima organizacional en la gestión empresarial de la agencia Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018. se realizó encuestas para evaluar las siguientes variables: Clima organizacional y gestión empresarial. Dicha encuesta fue aplicada a una muestra 133 Trabajadores de la agencia Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018. Ambos cuestionarios tienen un total de 38 preguntas. El instrumento para clima organizacional tiene una amplitud de tres categorías (de acuerdo, desacuerdo, indiferente) y el instrumento para gestión empresarial tiene una amplitud tres categorías (de acuerdo, desacuerdo, indiferente). Para medir la regresión que existe entre estas dos variables, se utilizó el coeficiente de Rho-Spearman, en el que se observa un valor de 0.342 lo que significa que existe una correlación positiva débil; y con respecto al valor de “sig.” se obtuvo un resultado de 0.000 que es menor a 0.05 (nivel de significancia) lo cual indica que hay un buen nivel de significancia; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0), lo que permite afirmar que existe una influencia significativa entre clima organizacional y la gestión empresarial de la agencia Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.

ABSTRACT

The present research is of a basic type, of non-experimental design, whose general objective is to determine the influence of the organizational climate on the business management of the agency Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, period 2018. Surveys were conducted to evaluate the following variables: organizational climate and business management. This survey was applied to a sample of 133 workers from the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna agency, period 2018. Both questionnaires have a total of 38 questions. The instrument for organizational climate has an amplitude of three categories (of agreement, disagreement, indifferent) and the instrument for business management has an amplitude three categories (of agreement, disagreement, indifferent). To measure the regression that exists between these two variables, the Rho-Spearman coefficient was used, in which a value of 0.342 is observed, which means that there is a weak positive correlation; and with respect to the value of "sig." a result of 0.000 was obtained which is less than 0.05 (level of significance) which indicates that there is a good level of significance; therefore, the null hypothesis (Ho) is rejected, which allows to affirm that there is a significant influence between the organizational climate and the business management of the agency Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, period 2018.

INTRODUCCIÓN

La actual Investigación se relaciona con la realización de mi tesis para obtener El título de Ingeniero Comercial.

En el presente trabajo me interesó conocer cómo la variable clima organizacional influye en la variable gestión empresarial en el contexto de los trabajadores de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo ,2018.

Para resolver dichas inquietudes busqué información bibliográfica sobre clima organizacional y gestión empresarial, con la finalidad de realizar un marco teórico al respecto. Obtenido ello, continué con la parte metodológica, la que me guio a determinar los cuestionarios, previamente validados, que conforman las encuestas realizadas. Obtenidos los datos, en una prueba piloto primero, se determinó la confiabilidad de los datos y luego la normalidad, esto con la finalidad de conocer el estadístico correlacional a utilizar en la Hipótesis Principal de la Investigación.

Los datos obtenidos fueron contrastados con el marco teórico e indicados en los resultados de la investigación para luego continuar con las conclusiones finales de la investigación.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

En la actualidad, el clima organizacional es uno de los aspectos que mayor relevancia tiene para los colaboradores en toda empresa, ya que este es el ambiente humano donde se realiza el desempeño laboral no solo de los miembros de los equipos de trabajo sino también de los directivos, donde son ellos quienes conducen a las empresas al desarrollo y crecimiento; siendo que depende mucho de ellos que los colaboradores de cada área de una organización sean competitivos ante la fuerte rivalidad que se vive en el día a día y puedan ser tan productivos para contribuir con el alcance de los objetivos organizacionales.

Un estudio reciente de “Hay Group” (empresa global de asesoramiento de organización), evidencia que Colombia destaca en Latinoamérica por tener un buen clima organizacional al posicionarse con 15% por encima del promedio general de la región. Además, “por pequeña o grande que sea la compañía, mantener un buen clima organizacional debe ser una de las metas claves”, afirma César Suárez, experto en alto desempeño empresarial, García (2018).

Lo que menciona el especialista es que, no solo se trata de que una empresa establezca un clima organizacional bueno, sino que se utilice como estrategia fundamental para el alcance de las metas, principalmente, a través del cumplimiento de los mejores talentos humanos, entre otros aspectos.

El clima organizacional es uno de los aspectos más importantes para los trabajadores, en ese sentido, la empresa “Aptitus” realizó una encuesta donde encontró que el 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar a su actual trabajo si tuviera un mal clima laboral. Asimismo, el 81% de los trabajadores considera que el clima es muy importante para su desempeño laboral y el 19% que este aspecto no influye en sus funciones, Zumaeta (2018).

Y es que, toda empresa sabe cómo satisfacer a sus clientes, desde una microempresa hasta una gran compañía, pero existen aquellas empresas que no desarrollan un plan para retener al mejor personal de sus equipos de trabajo, siendo necesario los beneficios no solo para los colaboradores subordinados, sino también, para los directivos, brindándoles una mejor calidad de vida al mejorar los climas laborales para ellos, lo que provocaría un menor absentismo en el trabajo y, tanto mayor productividad como retención de los talentos.

De acuerdo a un reporte de la compañía “Hay Group” elaborado en base a respuestas de 3,800 líderes, el estilo que demuestran puede impactar hasta en 70% en el clima gerencial y, a su vez, tener repercusiones hasta en 30% en el desempeño de negocio, Szeinman (2018).

Los estudios que se han realizado sobre clima organizacional no solo buscan la satisfacción de los miembros de los equipos de trabajo, sino que además generen valor económico a la empresa a través de su rendimiento.

En Perú, el Sistema Financiero Peruano se encuentra conformado por el conjunto de instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, donde las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito se encuentran debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguro, y a su vez, regulada y supervisada por el Banco Central de Reserva del Perú.

Donde, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, continúa con su crecimiento sostenido lo que le permite estar presente en el mercado financiero como una empresa competitiva especializada en micro finanzas que cubre gran parte de las aspiraciones individuales y colectivas de sus clientes, posicionándose en las regiones fronterizas de Tacna y Puerto Maldonado como una empresa líder en micro finanzas; así también su exitosa gestión alcanzada en los últimos años ubican a Caja Tacna como una de las Cajas Municipales de mayor rentabilidad dentro del Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y entre las instituciones de micro finanzas más lucrativas en América Latina, resultado que respalda su solidez y prestigio a nivel nacional e internacional, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna (2018).

Siendo así, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna en su interés de contribuir al crecimiento sostenido del sistema de Cajas Municipales del Perú, ha conseguido incrementar sus operaciones en los últimos años convirtiéndose líder entre las Cajas Municipales en la ciudad de Tacna, lo que motivó a seguir expandiéndose tanto que cuenta con presencia en más de diez ciudades del país.

Por ello, el elemento humano es el principal recurso de la institución, ya que a través de ellos se gestiona y se concretan las colocaciones de los productos financieros a los distintos segmentos del mercado, donde el clima organizacional permite al colaborador hacerse cargo de distintos puestos para incrementar sus conocimientos y experiencias, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna (2018).

Sin embargo, el clima organizacional, que es el ambiente del trabajo que está compuesto por todos aquellos elementos que hacen de la oficina un lugar al que se quiere ir todos los días y no aquel lugar del cual se quiere salir cuanto antes, no solo es importante para los colaboradores subordinados, sino también para los gerentes y directivos, ya que son ellos

quienes direccionan a la entidad liderando a sus equipos de trabajo hacia el logro del alcance de los objetivos institucionales a través de las metas que se trazan periódicamente.

Entonces en el presente estudio, se pretende mejorar el ambiente de trabajo de los gerentes y directivos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, debido a que esta problemática tiene un fuerte impacto en la gestión empresarial, es decir, si la institución no mejora la comodidad, estabilidad y confianza a los superiores encargados de la agencia, tendrá como consecuencia la decaída de los resultados o el éxito que tanto se espera, por ello, la entidad a través del clima organizacional, debe brindar los mejores recursos a toda la organización, ya que esto tendrá influencia en el comportamiento no solo de los colaboradores sino de los mismos gerentes y directivos.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema principal

¿Cómo influye el clima organizacional en la gestión empresarial en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018?

1.2.2 Problemas secundarios

- A.** ¿Cómo influye la percepción individual en la gestión empresarial de la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018?
- B.** ¿Cómo influye la interacción entre los miembros en la gestión empresarial de la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018?
- C.** ¿Cómo influye las condiciones organizacionales en la gestión empresarial de la Agencia Principal de la Caja Municipal de

Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018?

1.3 Justificación de la investigación

Se considera que la presente investigación es relevante, ya que es debidamente importante determinar la influencia del clima organizacional en la gestión empresarial de la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, la cual brinda capacitación y desarrollo sostenido a las micro y pequeñas empresas peruanas, a través de las facilidades al acceso financiero para que puedan seguir creciendo como emprendedores que son.

Además, la investigación se justifica específicamente por las siguientes razones:

A. Relevancia económica

Uno de los propósitos es mejorar la estabilidad económica partiendo por los colaboradores, ya que se contribuirá con el alcance de las metas establecidas; en segunda parte de la misma entidad, al contribuir con el logro de los objetivos organizacionales; y en tercera parte, de los empresarios peruanos de la micro y pequeña empresa quienes son los clientes potenciales de la entidad y son aquellos que le dan dinamismo a las economías locales y regionales del país.

B. Implicancias prácticas

A nivel práctico, el estudio se justifica porque se obtendrá mayor conocimiento sobre una de las causas que influyen en la gestión empresarial de la entidad, lo cual permitirá mejorar las funciones que cumple la entidad en su día a día siendo los beneficiados todas las partes que conforman la organización.

C. Valor teórico

Además, el estudio permitirá determinar la influencia del clima organizacional en la gestión empresarial de la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, por lo cual se obtendrán conclusiones que contribuyan como información acerca del estado situacional de la problemática de la organización, contribuyendo, además, con las investigaciones futuras que se dan en el mismo ámbito.

D. Relevancia social

De la misma manera, a través de las conclusiones que se obtendrán y las recomendaciones que se formularán, contribuirán al ser información relevante tomado por los altos mandos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, para que puedan optimizar el buen funcionamiento de los equipos de trabajo y a su vez, se les brinde mejor orientación financiera a todas las micro y pequeñas empresas para un desarrollo adecuado.

E. Utilidad metodológica

Y, por último, al descomponer las variables en sus dimensiones, se investigarán las bases teóricas tanto para la variable independiente como para la variable dependiente, con el objeto de además, formular los ítems correspondientes a cada instrumento para que se pueda medir a ambas variables respectivamente.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar la influencia del clima organizacional en la gestión empresarial en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.

1.4.2 Objetivos específicos

- A.** Determinar la influencia de la percepción individual en la gestión empresarial en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.
- B.** Determinar la influencia de la interacción entre los miembros en la gestión empresarial en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.
- C.** Determinar la influencia de las condiciones organizacionales en la gestión empresarial en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

La tesista Maruri (2014) presenta la tesis: Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Industria Comercial Plástica Mendieta Carrillo CIA. LTDA. "PLASTIMEC"; para optar el título profesional de Psicóloga Industrial en la Universidad Central del Ecuador, Quito.

Tiene como objetivo general, determinar si el Clima Organizacional que existe en la Industria PLASTIMEC influye en la Satisfacción Laboral de los trabajadores.

Donde la metodología utilizada es de tipo correlacional, de diseño no experimental; la población de 34 trabajadores entre personal administrativo, operarios, choferes y vendedores, siendo la misma cantidad tomada para la muestra; y la técnica utilizada es la encuesta.

Se llega a la conclusión en que, el Clima Organizacional de la Industria Mendieta Carrillo es adecuado, permitiendo así que los empleados tengan un nivel favorable de Satisfacción Laboral, los resultados de esta investigación Organizacional permitieron contar con información de apoyo útil para la planeación de estrategias y toma de decisiones de los directivos de la empresa, de tal manera que posibilitan la elaboración de planes y programas de cambio y realizar mejora en las

condiciones de trabajo, en los comportamientos y en la satisfacción con el trabajo.

La tesista Ardinez & Gutiérrez (2014) presenta la tesis titulada: *Evaluación de la influencia del clima organizacional en la motivación y satisfacción del personal técnico-científico y administrativo de una institución de salud de tercer nivel en el Municipio de San Juan del César - La Guajira, 2014*; para optar el título de Especialista en Gerencia de Salud.

Donde el objetivo general es evaluar la influencia del clima laboral en la satisfacción y la motivación del personal técnico–científico y administrativo de una Institución de Salud de Tercer Nivel en el municipio de San Juan del Cesar – La Guajira (2014).

La metodología utilizada es descriptivo transversal, enfoque cuantitativo; siendo la población compuesta por 185 trabajadores contratados en las diferentes áreas técnico–científica y administrativa de una institución, obteniendo como muestra 51 trabajadores contratados a través de la fórmula estadística; el instrumento utilizado es el cuestionario.

Llegando a la conclusión en que el clima laboral influye significativamente sobre la satisfacción del personal, pero no influye en la motivación, sobre la cual privan los aspectos intrínsecos del trabajador, especialmente su necesidad de autorealizarse.

Los autores Jurado & López (2009) presenta la tesis: *Análisis de clima organizacional en el banco Davivienda sucursal Cartagena posterior a la fusión con Bancafé*; para optar el título de Administrador de Empresas en la Universidad de Cartagena, Colombia.

Donde el objetivo general es determinar cómo se afectó el clima organizacional en el Banco Davivienda sucursal Cartagena y el

desempeño laboral de sus empleados, posterior a la fusión con Bancafe, teniendo como meta la identificación de las áreas críticas sobre las cuales se deben tomar acciones y formular estrategias que ayuden a contribuir en el mejoramiento y/o mantenimiento del clima laboral en la empresa, basándose en el análisis del banco antes de la fusión con Bancafe para conocer si fue positivo o negativo.

Con respecto a la metodología, el estudio es de tipo descriptivo ya que se propuso describir procesos desde el punto de vista organizacional, permitiendo establecer relación existente entre el Clima organizacional y el Desempeño laboral de los funcionarios del banco Davivienda sucursal Cartagena posterior a la fusión con el Banco Bancafe; utilizando como instrumento de medición se aplicó una encuesta basada en la teoría del clima organizacional de Likert.

Llegando a la conclusión que se puede determinar que de los factores analizados, ninguno se encuentra calificado entre deficiente, regular o bueno, todos se encuentran sobre muy bueno con respecto al clima organizacional y el desempeño laboral, además el análisis comparativo entre los resultados de la medición realizada por la entidad en el año 2007 y este análisis es muestra de que la fusión entre el Banco Davivienda y Bancafe afectó de manera positiva al clima organizacional de la empresa, dado que los funcionarios perciben de gran manera los aspectos como el estilo de dirección, el trabajo en equipo, la orientación al logro entre otros.

2.1.2 Antecedentes nacionales

El tesista Álvarez (2015) en su tesis: *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal operativo en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia España, 2013*; para optar el grado de Licenciada en Trabajo Social en la Universidad Nacional de Trujillo.

Donde el objetivo general es conocer la influencia del clima organizacional en los diferentes niveles de satisfacción laboral del personal de operaciones en la Agencia España de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A.

Con respecto a la metodología, se aplicó el método etnográfico, el método analítico-sintético y el método estadístico; aplicando técnicas como la observación, entrevista y la encuesta, siendo los instrumentos la guía de observación, guía de entrevista y el cuestionario respectivamente; la población está constituida por un total de 50 personas entre jefes, asistentes de operaciones y personales operativos, siendo la muestra seleccionada de manera intencional que abarca 20 personas.

Los resultados obtenidos en esta investigación permiten concluir que si existe una influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal operativo del área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, S.A., a través de las relaciones interpersonales, de la comunicación que existe entre ellos, como la motivación.

La tesista Pintado (2013) presenta la tesis: *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Región Centro del Banco de Crédito del Perú*; para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.

El objetivo general es determinar cómo influye el clima organizacional en la satisfacción laboral dentro de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú BCP – Región Centro.

La investigación que se propone es de tipo descriptivo y correlacional, además tiene una naturaleza causal explicativa, pues busca conocer las relaciones entre las variables; el método utilizado es científico,

descriptivo, ya que involucra comprender las relaciones externas de las variables de estudio; el diseño de la investigación es de orden no experimental transeccional descriptivo; la población es de 397 colaboradores, seguidamente se aplicó la fórmula correspondiente obteniendo como resultado una muestra de 61 colaboradores y con respecto a los instrumentos, se hizo uso de cuestionarios para ambas variables respectivamente.

La investigación llega a la conclusión en que, existe influencia directa del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en el Banco de Crédito BCP Región Centro, los indicadores reflejan una asociación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en sus trabajadores.

La tesista Uribe (2018) presenta la tesis: *El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, periodo 2017*; para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

Donde el objetivo general es establecer de qué manera el clima organizacional influye en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, periodo 2017.

Con respecto a la metodología, la presente investigación tiene como tipo de diseño a la investigación no experimental, transversal, descriptiva correlacional, de enfoque cualitativo y cuantitativo; la población está conformada por 17 personas que laboran en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral y por ser una población significativa para el estudio, no fue necesario el cálculo de la muestra; además, se empleó la técnica de la encuesta cuyo instrumento utilizado fue el cuestionario.

Los resultados obtenidos permiten concluir que, con un nivel de significancia $p = 0,016$ y una correlación positiva moderada $r = 0,572$, se

determinó que el sistema individual influye significativamente en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, periodo 2017.

El tesista Castillo (2017) presentó la tesis titulada: *La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las MYPEs del centro comercial Covida, Los Olivos, año 2017*; para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad César Vallejo, Lima.

El investigador en su tesis tiene como objetivo general determinar la influencia que existe entre la gestión empresarial y la competitividad de las MYPES del sector comercial en el distrito de los Olivos, año 2017.

Con respecto a la metodología, el nivel de la presente investigación es explicativa causal, de tipo aplicado y de diseño no experimental de corte transversal; tuvo como población a las MYPEs del centro comercial del distrito de los Olivos, la cual estuvo constituida por 34 empresarios que realizan sus actividades en el centro comercial Covida, siendo la muestra la misma cantidad considerada; la técnica es la encuesta y el instrumento el cuestionario; y el análisis de datos de la investigación se realizó a través del método estadístico e hipotético deductivo.

Donde se llegó a la conclusión en que existe influencia significativa de la gestión empresarial en la competitividad. Por ende, se afirma que una MYPE con una buena gestión empresarial repercute significativamente en la competitividad, dado que, para ser competitivos de manera empresarial, es conveniente mantener la gestión empresarial constante en las empresas.

1.1.3 Antecedentes locales

La tesista Ticona (2016) presenta la tesis: *Influencia del clima organizacional en la motivación laboral del personal de enfermería del*

Hospital Daniel Alcides Carrión, EsSALUD, Tacna, 2014; para optar el grado de Maestro en Ciencias con mención en Salud Pública en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

Donde el objetivo general es determinar la influencia del clima organizacional en la motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, EsSalud, Tacna. 2014.

Con respecto a la metodología, el presente estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal y prospectivo; la población está conformada por todo el personal de enfermería que cuenta con 228 trabajadores, 9 coordinadoras y la Jefa de Enfermería, siendo la muestra de 106 que fue obtenida a través de la fórmula estadística correspondiente; y como técnica, se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario.

La investigación llega a la conclusión en que, el clima organizacional tiene influencia directa positiva a la motivación laboral con alta significancia estadística ($Rho=0,356$; $p=0,000<0,01$) en el personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, EsSalud – 2014, comprobándose la hipótesis planteada.

La tesista Soncco (2017) presenta la tesis: *Influencia del clima organizacional en la implementación del presupuesto por resultados: Programa Presupuestal 106 en la UE 302 Arequipa Norte de la Región de Arequipa - año 2016*; para optar el grado de Magister en Gestión y Políticas Públicas en la Universidad Privada de Tacna.

El objetivo general es determinar la influencia del clima organizacional en la implementación del Programa Presupuestal 106 “Inclusión de niños, niñas y jóvenes con discapacidad en la Educación Básica y Técnico Productiva” en la UE 302 Arequipa Norte en el año 2016.

Con respecto a la metodología que se ha utilizado en el presente estudio, la investigación es de tipo correlacional, así también la investigación es de diseño no experimental transeccional; en cuanto a la población, está se encuentra compuesta por 98 trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 Arequipa Norte en el año fiscal 2016, donde la muestra está conformada por 40 trabajadores (varones y mujeres); la técnica es la encuesta y el instrumento, el cuestionario.

Se llega a la conclusión en que, la categorización del clima organizacional como regular en la Unidad Ejecutora 302 Arequipa Norte influye en la implementación adecuada del Programa Presupuestal 106 “Inclusión de niños, niñas y jóvenes con discapacidad en la Educación Básica y Técnico Productiva”; ya que al existir un clima regular, se producen tensiones entre los trabajadores de las diferentes áreas y no colaboran, las acciones de implementación se han realizado sin una capacitación especializada en la estrategia de El Presupuesto por Resultados y en el Programa Presupuestal 106.

El tesista Nestor (2015) presenta la tesis titulada: *Gestión empresarial y su influencia en el desarrollo económico de las Mypes del sector servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, año 2013*; para optar el grado académico de Maestro en Ciencias con mención en Gestión Empresarial en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna.

Donde el objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión empresarial y el nivel de desarrollo económico de las MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, año 2013.

Con respecto a la metodología, el diseño del estudio es No Experimental, de nivel descriptivo, de tipo aplicado; la población para el presente trabajo de investigación estuvo constituida por los Gerentes de las MYPES en la Ciudad de Tacna del Sector Servicios, rubro imprentas,

siendo un total de 55, siendo la misma cantidad para la muestra; la técnica es la encuesta y el instrumento el cuestionario.

Se llegó a la conclusión en que, existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y el nivel de desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, año 2013; los resultados son los siguientes: $r= 0,975$ (Correlación Rho de Spearman), $(0,00 < 0,01)$.

2.2 Bases Teóricas Científicas

2.2.1 Clima organizacional

A través del descubrimiento en que la organización es un entorno significativo desde el estudio de la psicología para las personas que lo integran, ha conllevado a la explicación del concepto de clima organizacional, no obstante, existe cierto grado de complicidad en la formulación de la definición más apropiada para esta variable. Y es que, aún no se ha logrado un acuerdo paralelamente entre los investigadores sobre la definición del clima organizacional, el cual se debe a que no existe un acuerdo entre los investigadores en lo que respecta a los distintos factores que influyan en esta variable.

Cornell (1955) menciona que: “el clima organizacional es un conjunto de interpretaciones o percepciones que refleja el desempeño de las personas en la organización con relación al resto de miembros que lo conforman”. Es decir, el autor se refiere a que son las percepciones las que definen el clima donde únicamente a partir de esas percepciones se puede conocer y determinar las características del mismo.

Los autores Patterson, M.G.; West, M.A.; Shackleton, V.J.; Dawson, J.F.; Lawthom, R.; Maitlis, S.; Robinson, D.L.; Wallace, A.M (2005) mencionan que: “El clima organizacional se comprende como una

variable que interviene entre el contexto organizativo y la conducta que reflejan las personas de una organización”.

Los autores Mañas, González, & Peiró (1999) hacen mención también con respecto al clima organizacional donde: “clima organizacional radica en las percepciones compartidas que las personas desarrollan en concordancia con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales tanto formales como informales”. Respecto a ello, los autores se refieren a que las personas al relacionarse comparten distintas conductas y pensamientos refiriéndose a los parámetros que se establece en la organización, como son las políticas de la empresa, las funciones, las costumbres, los valores, entorno a la misión y visión de ésta, entre otros componentes que se llevan a cabo dentro de una organización.

Por otra parte, una de las definiciones que frecuentemente se utiliza es la mención de los autores Chiang, Martín, & Núñez (2010) por el motivo que agrupa las características que la hacen más viable operativamente: “el clima organizacional está compuesto por las características que describen a una organización marcando la diferencia entre las demás, siendo respectivamente, duraderas en el transcurso del tiempo que además, influye en la conducta de las personas”. Es decir, el clima organizacional se encuentra integrado por un conjunto de elementos que se utilizan comúnmente al hablar de la persona rodeada de su entorno, incluyendo todas las reacciones que tiene la persona en la organización.

2.2.1.1 Importancia del clima organizacional

La importancia del clima organizacional hoy en día, Hernández (2014): El clima es como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, cómo se identifican las personas con la organización, la forma en cómo desarrollan su labor y el desarrollo de la solución de la presencia de conflictos, además de tener

necesidades materiales también necesita sentirse involucrado dentro de la empresa con un ambiente confortable para poder trabajar óptimamente.

Además, el MINSA (2009) hace hincapié en que: “La enseñanza del clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo”.

2.2.1.2 Consecuencias del clima organizacional

MINSA (2009) también menciona que: Si el clima es bueno o malo para la organización, se tendrá consecuencias de forma positivas como el logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc.; mientras negativas como inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc., pero todas éstas definidas por la percepción que las personas que laboran en la organización.

2.2.1.3 Criterios del clima organizacional

A. Nivel descriptivo

Mañas, González, & Peiró (1999) hacen referencia en que:

Se deduce por nivel del clima a las descripciones de la persona en su entorno, donde pueden relacionarse a contextos sociales de distinto nivel: micro, medio y macro, es decir, el equipo de trabajo, el departamento y la organización, haciendo hincapié del clima del equipo, clima departamental y clima organizacional.

Los investigadores han pedido a las personas que describan la organización que las emplea, las empresas de las que son clientes, sus subunidades, grupos de trabajo y las posiciones dentro de la organización, donde el nivel de clima referente muestra la unidad

sobre la cual la persona provee descripciones, no obstante, la persona es la fuente de información. Por otra parte, la comprobación de una carencia de consenso entre las personas de la unidad, considerando sus descripciones de las organizaciones o de los grupos de trabajo, han llevado a los investigadores a deducir que el clima es un atributo individual.

De esta manera, las consideraciones que se emplearon sobre el clima, han desarrollado pobremente el nivel descriptivo donde las personas daban información, además, en algunos procesos se han considerado muchos niveles descriptivos diferentes uno de otros.

B. Tipos de clima

Mañas, González, & Peiró (1999) hacen referencia en que: “Se han incitado la difusión de tipos de clima como el psicológico, agregado y colectivo; debido a las interacciones sobre el significado de las diferencias perceptuales y la dispersión en las apreciaciones del clima dentro de las unidades organizacionales,”.

Clima psicológico: Mañas, González, & Peiró (1999): “se refiere elementalmente a las percepciones que tienen las personas en sus entornos, donde reflejan cómo los individuos organizan las experiencias de sus entornos”. Además, estas percepciones no tienen la necesidad de concordar con las de otras personas del mismo entorno, ya que el entorno de una persona puede ser único, y las diferencias individuales juegan un rol importante en estas percepciones.

Clima agregado: Mañas, González, & Peiró (1999): “viene a ser el conjunto de percepciones de las personas que pertenecen a una misma unidad o colectivo social, donde es de preferencia que se observe que el nivel de agregación no tiene la necesidad de concordar con el nivel descriptivo de las percepciones”. Además, los

climas agregados se forman en base a pertenencia de las personas, a algunas unidades identificables de la organización formal y en el nivel de acuerdo o consenso de las percepciones dentro de la unidad.

Por otra parte, los climas organizacionales se establecen sobre la observación empírica de las diferencias entre las unidades, estas diferencias se atribuyen a diferencias situacionales reales que sirven de guía a las personas dentro de una unidad a estar más de acuerdo con cualquier otra persona de la organización referente a sus percepciones que con el resto de personas.

Clima colectivo: Mañas, González, & Peiró (1999): “los climas colectivos surgen de la concordancia entre las personas de la organización sobre la base de sus percepciones de los contenidos organizacionales”.

C. Facetas del clima

Mañas, González, & Peiró (1999) hacen mención en que: “De acuerdo a las descripciones de situaciones psicológicamente significativas, las percepciones que conforman el clima pueden clasificarse en grupos de fenómenos y significados psicológicamente relacionados”. Se refiere a que los climas pueden tener varias facetas en base a los contenidos a los que apunten, entre tantos que existen se puede mencionar al clima de apoyo, clima de innovación, clima de seguridad, entre otros.

Además, en los últimos años se le da importancia a los climas a través de facetas, donde mayormente son aplicados como predictores en nuevas líneas de investigación, donde diversos estudios permitieron a los investigadores que planteen diversas dimensiones acerca de esta variable.

2.2.1.4 Enfoques del clima organizacional

Los autores Moran y Volkwein (1992) presentan el desarrollo de la formación del clima organizacional: El clima organizacional se encuentra establecido como un fenómeno de la organización, a causa de ello, se debe identificar el modelo teórico adecuado que representa el proceso en el cual las percepciones de las personas se convierten en una entidad organizacional; entonces, se desarrollaron cuatro aproximaciones que expliquen la formación del clima de diferentes unidades sociales: la estructural, la perceptual, la interactiva y la cultural.

Donde, las dos primeras se encuentran basadas en la dicotomía del clima como un atributo de la persona y de la organización, siendo que predominaron en el inicio de este tipo de estudios; por consiguiente, las dos últimas son las que en cierto modo representan de salvar la dicotomía proponiendo una visión más general e integradora, integrando implicaciones metodológicas en los estudios empíricos.

Tabla 1

Enfoques del clima organizacional

Enfoque	Descripción	Críticas
Estructural	Se plantea al clima como una manifestación objetiva de la estructura de la organización. Además, se forma porque las personas que lo conforman están expuestas a las características estructurales comunes de una organización. Como resultado se tienen percepciones de similitud, las cuales representan su propio clima organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> – Según las investigaciones, no se puede manifestar qué grupos dentro de la misma organización forman climas diferentes. – Las características estructurales manifiestan con frecuencia relaciones inconsistentes con el clima. – Inadecuada consideración de la respuesta subjetiva a las características estructurales. – No tiene en cuenta los procesos grupales en la formación del clima. – Cuando se desarrolla el clima dentro del perceptor individual, niega la posibilidad de una teoría de composición o la explicación para la formación del clima como una propiedad organizacional.
Perceptual	La base para la formación de clima se encuentra dentro de la persona, donde se reconoce que las personas responden a variables situacionales de una manera que para ellos tiene un significado desde un punto de vista psicológico. Además, el clima es una descripción individual, psicológicamente procesada, de las características y condiciones organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> – Se asume que el significado es algo que contribuyen los individuos e imponen en la situación: no considerando la influencia de la interacción social en el desarrollo de los significados.
Interactivo	La interacción de los individuos al responder a una situación, aporta el acuerdo compartido que es la base del clima organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> – No considera como contexto más amplio, la cultura organizacional y su influencia en la interacción entre los miembros del grupo.
Cultural	El clima organizacional se crea por un grupo de personas que actúan recíprocamente y comparten una estructura común, refiriéndose a la cultura de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> – Requiere clarificación de la relación entre cultura organizacional y clima.

Nota: la información fue extraída del estudio de Moran y Volkwein (1992).

A. El Enfoque estructural

Chiang, Martín, & Núñez (2010) hace mención en lo siguiente: “El enfoque estructural discurre al clima como un atributo perteneciente a una organización, donde estos atributos son propios de la organización como existentes independientemente de las percepciones de las personas individuales”.

Es decir, las condiciones reales en las organizaciones son los determinantes precisos de las actitudes de las personas que conforman la organización, entonces, los climas surgen de los aspectos objetivos de la estructura organizacional como el tamaño de la organización, el grado de concentración a la hora de la toma de decisiones, la tecnología que se tiene, entre otras que determinan el comportamiento individual. A continuación, se muestra una representación visual del enfoque:

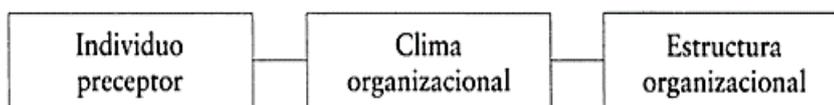


Figura 1. Relación entre estructura y clima organizacional, adaptación por Moran y Volkwein (1992).

Se observa que el clima organizacional es consecuencia de las percepciones comunes de las personas que se encuentran expuestos a una estructura organizacional común.

Moran y Volkwein (1992): el clima es una característica de la organización, un conjunto de variables que la describen como el grado de formalización, de centralización, de especialización, la tecnología, el tamaño, el lugar físico, entre otras; todas éstas

constituyen la estructura organizacional, y donde está, según este enfoque, el origen del clima.

No obstante, el clima organizacional no se encuentra tanto a medida de percepciones individuales agregadas de características organizacionales, sino de medida de significado social colectivo.

B. El enfoque perceptual

Chiang, Martín, & Núñez (2010) hace mención en que:

El segundo enfoque que también se podría considerar como aproximación perceptual/psicológica, acoge un punto de vista en lo opuesto. Si la perspectiva estructuralista ceñía principalmente el principio del clima en las características organizacionales, la aproximación perceptual establece la base del origen del clima dentro del individuo, integra la idea en que las personas dan respuesta a variables situacionales de una forma en que es psicológicamente clara para ellos, más no considerar al clima como un conjunto de descripciones objetivas de propiedades o situaciones específicas o de una estructura establecida.

Viene a ser un estado más básico, sin embargo, la aproximación perceptual no contiene una teoría de composición, simplemente se observa al clima a nivel individual como clima psicológico, que se concreta como una descripción de la situación que se basa en percepciones psicológicamente. Por ello, el clima psicológico se considera como un producto de los procesos perceptuales que muestran una interpretación de la situación psicológicamente relevante para la persona.

Los autores Chiang, Martín, & Núñez (2010) mencionan que:

En este punto, la persona observa las características organizacionales y conceptúa una representación subjetiva acerca del clima. Donde al querer incorporar condiciones organizacionales, va aumentando la perspectiva algo más amplio acerca de las propiedades estructurales.

Acercas de las condiciones organizacionales, se refiere tanto a la estructura como a las características de los procesos organizacionales como la comunicación, influencia, liderazgo y las estructuras de toma de decisiones dentro de la organización. Además, un principio básico del enfoque perceptual es que el clima tiene un fin funcional para las personas en la medida que les ayuda a la adaptación con respecto a las condiciones organizacionales, al brindarles un camino para un comportamiento adecuado.

Sin embargo, los avances en psicología internacional proponen que las personas no pretenden simplemente establecer una relación estática con el entorno. Por otra parte, la aproximación perceptual resalta los procesos psicológicos, los investigadores que brindan su apoyo a esta aproximación, comprenden al clima como atributo del individuo, subrayan su carácter subjetivo y utilizan al individuo como unidad de análisis.

Además, James, Hater, Gent, & Bruni (1978) mencionan que: Este enfoque ubica a la base del clima dentro de la persona, concentrando la idea de que las personas van interpretando y dan respuesta a variables situacionales de una forma que es psicológicamente considerada para ellos, y no prevalece que el clima sea un conjunto de descripciones objetivas de atributos estructurales o situacionales específicos.

De esta manera, el clima psicológico es un producto de procesos perceptuales que provienen del resultado en representaciones cognitivas los cuales muestran una interpretación de la situación psicológicamente importante para la persona.

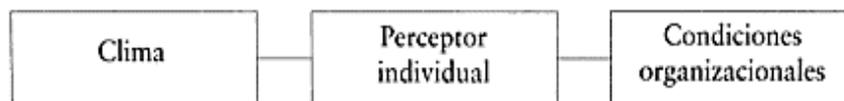


Figura 2. Descripción de cómo el individuo percibe condiciones organizacionales que crean una representación de clima, Moran y Volkwein (1992).

Por otra parte, los supuestos de la aproximación perceptual según los autores Mañas, González, & Peiró (1999) son:

- En primera parte, que la base del clima son las percepciones desarrolladas por la persona en un contexto que se haya dado, donde el clima es un atributo individual, ya que la conducta en las organizaciones no se produce si no se producen las percepciones como función de los fenómenos objetivos organizacionales y de las características de los individuos.
- Además, que las percepciones de las personas que laboran en una organización, no implican descripciones comprobadas de las situaciones, ya que el contexto de todo ello se encuentra envuelta por la persona.
- Y que el clima psicológico es histórico, ya que no se trata solo de un fenómeno de ajuste que se adapta, ya que el aprendizaje anterior y las predisposiciones cognitivas de las personas, cumplen un rol de relevancia en todo este contexto acerca de él mismo.

C. El enfoque interactivo

Con respecto al enfoque interactivo, Chiang, Martín, & Núñez (2010) hace mención en lo siguiente: “El enfoque interactivo es preferente, ya que la esencia del enfoque interactivo es que a partir de la relación entre los individuos, es donde se desarrolla la visión la cual viene a ser el camino del clima organizacional”.

Tal como su nombre lo indica, este tercer enfoque del clima organizacional, viene a representar la interacción que tiene la persona como tal al dar respuesta a una situación en particular, siendo que, de esta manera, se aporta el acuerdo compartido lo que conlleva a ser la base del clima organizacional. Según las investigaciones hasta el día de hoy, se ha definido el clima organizacional como los efectos combinados de las características de personalidad en relación con elementos estructurales de la organización.

A continuación, se muestra un esquema de la relación que coexiste entre las condiciones organizacionales, el individuo que percibe, las interacciones de los miembros del grupo y el clima organizacional, donde se puede observar que el clima organizacional es una representación abstracta fundada por la interacción de las personas que conforman el grupo.

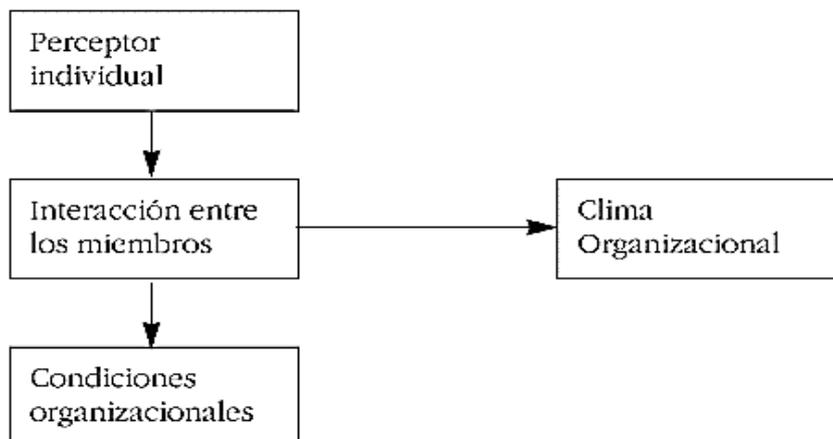


Figura 3. Representación visual del enfoque interactivo, adaptado por Moran y Volkwein (1992).

El enfoque interactivo demuestra múltiples significados, por una parte, se refiere a la interacción entre las personas que perciben e interpretan las realidades de la organización, y en segunda parte, que a partir de su interacción social, van desarrollando maneras similares de percepción e interpretación.

Además, el enfoque interactivo presenta un vínculo entre las perspectivas que defienden el enfoque estructural y el perceptual. Los autores Chiang, Martín, & Núñez (2010) mencionan que:

Este enfoque sostiene que, el significado no es una característica inherente de los objetos externos que está esperando ser descubierta, ni tampoco es un producto de la conciencia subjetiva individual; sino que el significado se va formando porque los actores sociales tienen una intención hacia el mundo lo que conlleva a comprender y atribuir significados a los fenómenos de su entorno, además, a comunicar y compartir esos significados a través de la interacción social.

Los miembros, en su exploración continua y compartida de estos fenómenos, vista como a través de la lente de sus experiencias colectivas anteriores y sus intenciones, se embarcan en el proceso de dotar de sentido a la organización. Así también, los autores Mañas, González, & Peiró (1999) indican que los elementos básicos para la formación de los climas según este enfoque son:

- Las personas que conforma a la organización se encuentran expuestos todos a las mismas características.
- El proceso de homogenización perceptual pasa por las fases de atracción, selección, abandono y el proceso de socialización.
- Por medio de las interacciones sociales, las personas dan respuesta, definen e interpretan de manera particular los elementos situacionales, concediendo a sus acciones de contenido simbólico a partir de sus experiencias.
- Las características de la personalidad de personas determinan significados particulares, dando percepciones individuales y las interacciones producen acuerdo en las percepciones.
- El clima se va desarrollando a través del transcurso del tiempo donde los cambios que se van dando, se van produciendo a causa de los cambios que van ocurriendo en la composición del grupo.

D. Enfoque cultural

Y, por último, se tiene el enfoque cultural donde Moran & Volkwein (1992) aluden en que:

El enfoque cultural se concentra en la manera en la que los grupos interpretan, construyen y negocian la realidad ´por medio de la creación de una cultura organizacional, la cual viene a ser las

estructuras de significado que se representan por valores, normas, conocimiento formal y creencias que se tiene dentro la organización.

Y es que la cultura organizacional contiene los elementos esenciales acerca de valores, las interpretaciones que se negocian y los significados que se encuentran constituidos los cuales impregnan las acciones con un fin y una validación en común acuerdo entre las partes.

Chiang, Martín, & Núñez (2010) aluden en que: “el enfoque cultural tiene la intención de integrar elementos de los enfoques que se vieron anteriormente, pero integrando las propiedades formales que se ven del enfoque perceptual y el análisis de los procesos psicológicos del enfoque interactivo”. Así mismo, se muestra a continuación, el modelo respectivo, donde se considera, además, las condiciones o características organizacionales, la estructura, los procesos y el impacto ambiental:

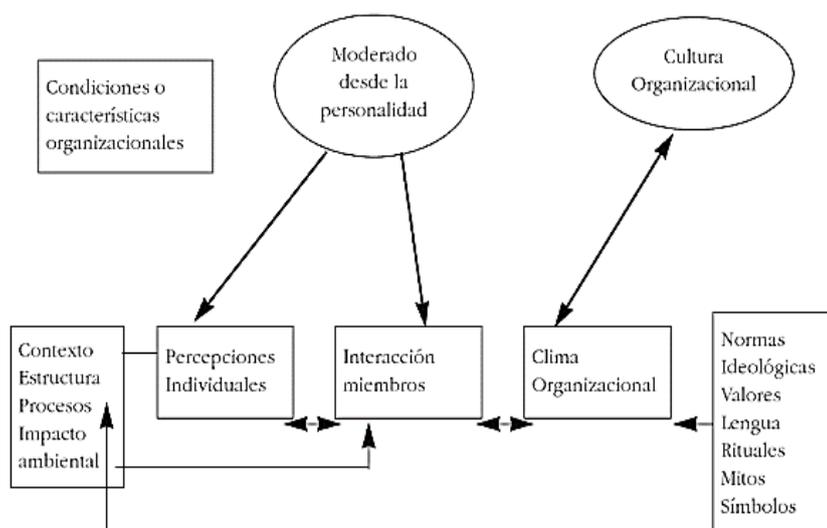


Figura 4. Representación visual del enfoque cultural para el clima organizacional, adaptado por Moran y Volkwein (1992).

De esta manera, el clima organizacional observado desde el enfoque cultural, es creado por un grupo de personas que interactúan entre sí y que van compartiendo una estructura de referencia en común y abstracta donde se refiere a la cultura organizacional.

2.2.1.5 Dimensiones del clima organizacional

A. Percepción individual

Ardinez & Gutiérrez (2014) mencionan a Robbins (1999) el cual señala que el clima laboral es la percepción por el cual los individuos organizan e interpretan sus reacciones a fin de asignarle un significado a su ambiente. Es decir, en modo en que organizamos, seleccionamos e analizamos la entrada sensorial para lograr la comprensión de nuestro entorno.

- **Indicadores**

1. **Sensaciones**

Según Ardouin, Bustos, Gayó, & Jarpa (2001) las personas experimentan al alcanzar el restablecimiento de la simetría entre una carencia o grupo de necesidades y la materia o los fines que las reducen". Quiere decir del término corespondiente de un estímulo que busca sus metas.

Para muchos escritores, la existencia de satisfacción laboral es una razón en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una manifestación de un requisito que puede o no ser satisfecha.

2. Expectativas

Según Whittaker & Whittaker (1991) indican que según los trabajadores como seres razonables y pensantes, tienen creencias y crean expectativas y esperanzas relacionadas a eventos futuros en el transcurso de vidas. Si se lleva al tema de la motivación y satisfacción laboral es la carencia de laborar en un ambiente apto para desarrollar las labores necesarias para la empresa o institución. Entonces para estudiar la motivación se necesita conocer lo que los sujetos quieren de la empresa y cómo piensan poder obtenerlo.

B. Interacción entre los miembros

Según Ticona (2016) está referido a la relación del personal dentro de la empresa y del personal con los usuarios. Tener buen clima laboral entre trabajadores da credibilidad y confianza, mediante hechos como confidencialidad, empatía y responsabilidad. Es importante un diálogo efectivo en el que sea relevante el respeto, el entendimiento, la comprensión y el apoyo mutuo para afianzar fortalezas que pasan en el trabajo, superar debilidades, el desarrollo de las personas, la calidad de trabajo y el beneficio del servicio al cliente.

• Indicadores

1. Relaciones

Según Harper & Lynch (2002) la interacción de los trabajadores constituye un medio de comunicación. Mediante del mismo se crea y se recibe información, se intercambian comportamientos, se enseñan métodos de conocimiento, se conocen las carencias de los trabajadores del centro laboral y sus clientes, se puede armar, intercambiar y mantener una visión clara

común entre el grupo, el valor, la misión y los objetivos de una organización.

2. Apoyo mutuo

Según Maruri (2014) es el sentir de los trabajadores de la empresa sobre la creencia de un espíritu de ayuda por parte de las cabezas de la empresa, y de otros trabajadores de la empresa. El objetivo está enfocado en el apoyo recíproco, tanto en un nivel superior como en inferior.

C. Condiciones organizacionales

Ardinez & Gutiérrez (2014) afirman que dentro de las necesidades que la empresa debe satisfacer durante la vida laboral de un trabajador, se encuentran las necesidades de seguridad física y emocional, cuidadosamente para que las condiciones de trabajo sean las más adecuadas. Se tiene que motivar al trabajador en este aspecto, lo cual permite alcanzar mayor equilibrio y mejor productividad para la empresa.

• Indicadores

1. Condiciones tangibles

Según Maruri (2014) define las condiciones tangibles o físicas como la modernidad y calidad de las instalaciones, las condiciones de iluminación, ventilación, ruido y humedad, el estado funcional de la máquina, el mobiliario, las herramientas y los instrumentos de trabajo.

2. Condiciones Intangibles

Según Maruri (2014) luz, ruido, temperatura, vibración, movimiento, hecho de que el jefe lo tome en cuenta y lo trate

también, en sentido de logro o la realización que le procura el trabajo, la probabilidad de aplicar su sabiduría, que el trabajo le permita incrementar nuevos conocimientos y enfocarse en nuevos retos. Existen medios que no son parte de la atmosfera de trabajo, pero que también impactan en la Satisfacción de trabajo como la la salud, edad, la antigüedad, la estabilidad emocional, la condición socio económico, el tiempo libre y las acciones recreativas, las relaciones familiares, afiliaciones sociales.

2.2.2 Gestión empresarial

Gestión, según Gitman & Zutter (2012):

La gestión viene a ser la acción-efecto de administrar en términos contemporáneos, donde consiste en la culminación de actividades adecuadas para el logro de un negocio u otro deseo que se quiera alcanzar en el transcurso del tiempo, además, involucra acciones de organizar, dirigir, coordinar y evaluar.

Por lo tanto, la gestión abarca la actividad básica que conduce a las personas y grupos sociales hacia el éxito a través del cumplimiento de sus funciones eficientemente para el alcance de las metas a lo largo del tiempo en un mercado competitivo, ejecutando y monitoreando los mecanismos, las acciones y las medidas que sean necesarias para concretar lo propuesto.

Además, Rubio (2008) menciona que: “La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados”. Y es que con frecuencia se promocionan en la empresa a trabajadores competentes para asumir cargos de responsabilidad, pero si no se les recicla, seguirán trabajando como siempre.

Por lo que podemos afirmar que, la gestión se relaciona estrechamente con la naturaleza cambiante del entorno de las empresas, sobre todo, los cambios tecnológicos, que siempre deberá centrarse en las personas, sea cual fuere la dimensión de la empresa y que debe estar al tanto de los cambios que se puedan producir en la empresa, utilizando todos los elementos para responder a dichos cambios, en beneficio de sus clientes y de la sociedad en general. Con respecto a la gestión empresarial, hasta la actualidad existen dificultades para plantear el origen y conceptos que desarrollen a esta variable, sin embargo, es una de las bases para la dirección de toda empresa; seguidamente, podemos mencionar a Hernández & Pulido (2011) donde aluden en que:

La gestión empresarial es el proceso constituido por etapas desde la planeación, organización, dirección hasta el control, los cuales permiten una persona direccionar a una unidad productiva, de esta manera se concreta la administración eficaz en una empresa.

Da Silva (2002) sostiene que: “La administración empresarial es un conjunto de actividades direccionado a aprovechar los recursos de manera eficiente y eficaz con la intención de culminar varios objetivos planteados de la organización”. Dentro de esta misma, podemos incluir a los conceptos de gestión empresarial de Stephen Robbins y Mary Coulter quienes concuerdan que la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz.

Por su parte Hernández & Pulido (2011) lo definen como: El proceso que abarca el planeamiento, organización, dirección y control, donde permite a una persona dirigir de manera eficiente a toda una unidad económica para que, a través del logro de los objetivos organizacionales, pueda conllevar a la organización hacia el crecimiento, supervivencia y competitividad en el mercado utilizando estratégicamente, los recursos disponibles.

Para un mejor entendimiento de lo que involucra el proceso de la gestión empresarial, se desarrollará cada una de estas etapas sin antes no mencionar cuál es la importancia de la gestión empresarial hoy en día ante un entorno competitivo que viven las empresas en el mercado.

2.2.2.1 Importancia de la gestión empresarial

En la revista MyGestion (2018) se hace mención en que: “La gestión empresarial es un componente muy importante del éxito de una empresa, donde es muy importante analizar la calidad de nuestros procesos de gestión, por lo que es recomendable llevar una gestión empresarial de calidad.”

Hoy en día, las unidades económicas tienen la prioridad no solo de ser rentables, sino de tener la capacidad de mantenerse en un mercado que cada vez se vuelve más competitivo; y es que a efectos de la globalización, las innovaciones de los mercados, los acuerdos del comercio entre las naciones, las políticas de cada economía, entre otros, las organizaciones se encuentran más vulnerables tanto positivamente como negativamente, dependiendo de cómo se direcciona a las empresas; siendo que los directivos, gerentes, jefes y demás, tienen el desafío principal de asegurar la productividad de la empresa, por lo que resalta la importancia de saber conducir adecuadamente para lograr el éxito, aplicando conocimientos, herramientas y métodos para que de esta manera se gestione adecuadamente a la organización hacia el éxito.

Así también, actualmente los directivos, gerentes y jefes en una organización, aplican el proceso de planificar, organizar, direccionar y controlar las funciones que contribuyen en el cumplimiento del rol que cumpla una empresa, más aún, son pocas las que contienen un proceso más completo, pero son muchas las que no consideran esta variable.

Hernández & Pulido (2011) menciona también que: La importancia que tiene la gestión empresarial es la globalización y los cambios tecnológicos que se han producido en la sociedad han ampliado el campo de la gestión, también nos dice que las primeras etapas del desarrollo económico, en las empresas se definían porque realizaban tareas repetitivas, fáciles de definir.

2.2.2.2 Características de la gestión empresarial

En la revista MyGestion (2018) en su artículo sobre las características que tiene la gestión empresarial se puede desglosar en diez puntos importantes que pueden definir a un buen emprendedor:

- Conocer que es un negocio: si eres un emprendedor y tienes muy clara la diferencia entre el autoempleo y el emprendimiento.
- Tener iniciativa: contar con una visión clara y estas constantemente experimentando y asumiendo riesgos para buscar el crecimiento y calidad de tu empresa.
- No eres simplemente un Administrador: el emprendedor no puede confinar a realizar la tarea de un contador. En otros casos esto se le asigna a otra persona.
- Asumir Riesgos: Para el emprendedor sabe que tiene que asumir riesgo en todo momento, no tener miedo a fracasar, porque si te caes te levantas de nuevo, saber que para el éxito de tu negocio es experimentas nuevas cosas con lo que la desconfianza y el compromiso no son una opción, ya que si algo se puede mejor no te quedes con la misma idea.
- Saber delegar: como todo emprendedor sabe que no puede hacer solo todas las cosas, a veces los emprendedores quieren tener el máximo control pero se ha visto que es imposible manejarlo todo solo, a veces es mejor una pequeña ayuda y que también se aporte nuevas ideas.
- Estar comprometido con tu negocio: la responsabilidad es un

compromiso fundamental para el emprendedor para gestionar su negocio con éxito.

- Saber escuchar: Lo bueno de los emprendedores es las ganas de escuchar a otros individuos que están metidos en el mundo del emprendimiento con el fin de ganar conocimientos, ideas nuevas y como ir creciendo.
- Ser paciente: Como todo el mundo lo resalta el crear un negocio y que sea exitoso no es de un día para otro, hay que tener paciencia porque eso no lo conseguirás de forma rápida.
- Analizar: El análisis y la evaluación es el mejor pasatiempo. En los datos, la mayoría de las veces esta la solución.
- Dispuesto a invertir: todo emprendedor sabe que una pequeña inversión es muchas veces una mala solución, se sabe que con creatividad e ingenio se pueden conseguir y abarcar mayores cosas con un limitado presupuesto.

2.2.2.3 Dimensiones de la gestión empresarial

Hernández & Pulido (2011) desarrollan el proceso administrativo considerando las cuatro etapas principales que los gerentes deben considerar para conducir a las organizaciones: la planificación, la organización, la dirección, y el control:

A. Planeación: Hernández & Pulido (2011) menciona que: “es la primera etapa base para todo tipo de proceso donde se considera la proyección del futuro de la organización, estableciendo los objetivos, metas, tomando decisiones y fijando políticas de acción”. Es decir, abarca lo que pretende realizar la organización en el futuro y cómo debe realizarlo; se encarga de definir los objetivos para el futuro desempeño organizacional y decide sobre los recursos y tareas necesarias para alcanzarlos de manera adecuada.

Además, los autores también señalan herramientas que se puede considerar en la planeación, como la matriz FODA, la cual estudia la situación de una empresa analizando sus características internas en fortalezas y debilidades y su situación externa como son las amenazas y oportunidades; programas de acción que vienen a ser planes para el logro de objetivos particulares; el presupuesto que es un plan financiero para un periodo establecido; el cronograma de Gantt, que muestra gráficamente el tiempo de dedicación para distintas actividades para un periodo establecido; lineamientos estratégicos como la visión, misión objetivos, metas, entre otras herramientas.

Además, Rubio (2008) menciona que: “Si se planifica con la suficiente antelación, la empresa puede contratar a una persona con talento para formarla con un objetivo fijado. Si el directivo desarrolla las habilidades adecuadas, podrá lograr el apoyo de los que le rodean para acometer el proyecto para el que se ha preparado durante varios años”.

- Indicadores

1. Filosofía y valores

Según Rubio (2008) muchas empresas trabajan con una filosofía muy difícil de cambiar. Los trabajadores que laboran en la empresa son parte de los activos del desarrollo, decadencia y reactivación, caso que se ve reflejado fielmente su energía vital.

Por otra parte Ardinez & Gutiérrez (2014) mencionan que continuamente las personas cambian su conducta, valores, actitudes, entre otros factores, cuando se dan cuenta del cambio en las normas que están apoyando a fijar su comportamiento. Por lo cual el cuerpo de la nueva norma posee un potente cambio, porque

el trabajador ajustará su comportamiento para ajustarlo con las nuevas normas.

2. Objetivos organizacionales

Según Álvarez (2015) la hipótesis principal de la teoría de fijación de objetivos es la siguiente: “la responsabilidad de los trabajadores incrementa cuando existen objetivos concretos o unos niveles de responsabilidad fijos, que cuando estos no existen”. Cuando se participa en la fijación de objetivos, los trabajadores aprecian el modo en que su esfuerzo producirá un buen desempeño, recompensa y satisfacción personal.

3. Programas y presupuestos

Soncco (2017) indica que los programas presupuestales deben ser presentados a la población para su conocimiento, sobre las metas financieras asignadas, así como los beneficiarios de dichos programas. Recomiendan que esta estrategia deba aplicarse en países que cuenten con fuentes de financiamiento y recursos tecnológicos.

B. Organización: Seguidamente, Hernández & Pulido (2011) mencionan que: “la organización es la distribución del trabajo entre el equipo de trabajo para establecer y comprender la jerarquización, departamentalización y descripción de funciones, diseño de tareas y puestos, la estructura de la organización y los métodos y procedimientos que realizarán”.

Por su parte, Rubio (2008) señala que: Uno de los grandes problemas del estilo orgánico de gestión es la falta de atención que se presta a la estructura formal y la especificación del trabajo, y el problema es que son varios los colaboradores que se sienten inseguros,

ya que no saben con exactitud que se espera de ellos.

Por ello, actualmente ante un mercado tan competitivo que se vive por factores externos, es debido que todo directivo, gerente, jefes, de una organización, consideren herramientas como el organigrama con la descripción de cargos; manual de procedimientos que es un componente del sistema de control interno que se crea para obtener información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones en una empresa; políticas internas; entre otras, contribuirán a una mejor organización en la gestión.

- Indicadores

1. División del trabajo

Rubio (2008) señala que una empresa puede fraccionarse en grupos de servicios o productos, cada una ellas se responsabilizará en una unidad de negocio independiente. Los directivos de los negocios son los responsables de los presupuestos para las inversiones y beneficios dentro de la política general de la empresa, siguiendo las directrices enmarcadas para la Dirección General.

2. Coordinación

Rubio (2008) menciona que los directivos de una empresa tienen la misión primordial de coordinar las actividades de los distintos responsables de cada departamento: compras, finanzas, marketing, producción, desarrollo e investigación; todo ello cambiara en función de que exista un control de niveles, grande o pequeño, es decir una estructura pequeña, mediana o grande.

C. Dirección: Así también, Hernández & Pulido (2011) señalan lo siguiente: “dirección alude en la conducción del talento y esfuerzo de los miembros de los equipos de trabajo, para lograr los resultados esperados, orientándolas al cambio y determinando estrategias para la solución de los problemas encontrados”.

Rubio (2008) alude en que: El liderazgo es ante todo, una función de la personalidad de una persona, donde la posición más favorable para el líder lo compone su relación interpersonal que se basa en el compañerismo. Además, si el dirigente se enfoca desde este aspecto relevante, pues su relación con los miembros de su equipo de trabajo, también lo harán.

De esta manera, prevalece el liderazgo haciendo hincapié en las situaciones motivacionales, es decir, motivar a tu equipo de trabajo; las instrucciones hacia todos los colaboradores que estén a cargo de un superior, la adecuada toma de decisiones para un mejor desarrollo de actividades; observaciones de cómo se va llevando a cabo el camino hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales; supervisar para que las funciones se lleven a cabo de la manera más eficiente posible; delegar responsabilidades, que se refiere a la entrega de obligaciones a cada trabajador para su cumplimiento correcta y cumplidamente.; entre otros aspectos más.

- **Indicadores**

1. Toma de decisiones

Según Álvarez (2015) el proceso de tomar decisiones está dispersado en toda la empresa y muy bien unidos a cada uno de los niveles. El diálogo no se hace solamente de manera descendente o ascendente, sino también de forma recta. Los trabajadores están motivados por participar y estar implicados, por establecer las

metas de rendimiento, por el desarrollo de los modos de trabajo y por evaluar el rendimiento en función de las metas.

2. Liderazgo

Ticona (2016) se refiere que el liderazgo del grupo es asumido por el profesional, quien es el responsable directo. Requiere saber administrar al personal y efectuar una correcta delegación de funciones y de la autoridad correspondiente, dentro de sus ventajas: Brinda atención integral, fomenta las buenas relaciones, se valora la calidad de la atención, se determina las responsabilidades, pueden aplicarse métodos de control.

3. Supervisión

Ticona (2016) opina que la supervisión es función primordial de jefes, subjefes, supervisoras y coordinadoras de servicio y esta se realiza conforme a niveles administrativos: ejemplo la supervisión de nivel operativo corresponde a las coordinadoras de servicio. Los propósitos de la supervisión son:

- Proporcionar atención de calidad.
- Promocionar el desarrollo del trabajo supervisado.
- Mantener el interés por el trabajo y la disciplina.
- Optimizar los materiales y los recursos humanos.
- Crear un ambiente positivo en la productividad.
- Asegurar el logro de objetivos de la empresa.

D. Control: Y por último, Hernández & Pulido (2011) mencionan que: “el control es examinar lo planeado y lo logrado, determinando las actividades que se necesitan para ser controladas y los medios de control que se van a ejecutar”.

Rubio (2008) Aluda también en que: El control viene a ser la síntesis crítica del funcionamiento de la gerencia, su personal como otros elementos de la gestión, donde su función es hacer que los sistemas operen del modo más eficaz posible, considerando que cada gerente tiene la responsabilidad de marcarse objetivos y tratar por todos los medios de alcanzarlos.

La delegación de responsabilidad y autoridad a los colaboradores es observado por muchos gerentes como una estrategia que involucra riesgo, sin embargo, para que pueda funcionar con éxito, los mecanismos de control deberán ser más eficientes, de esta manera se debe observar, analizar e interpretar la relación con lo que se haya planificado anteriormente, es decir, si se ha cumplido los objetivos organizacionales que se plantearon en la planificación; luego la cuantificación de los resultados para medir el avance si fue positivo o negativo; identificar desviaciones, es decir, indicar las diferencias entre lo planeado y lo ejecutado; y además, plantear las medidas correspondientes para corregir a tiempo que se hayan presentado y no volver a caer en lo mismo.

- Indicadores

1. Verificación de la planificación

El responsable de Verificación deberá realizar la planificación de las actividades que se realizarán para verificar el sistema a ser desarrollado. Esta actividad comprende:

- Planificar como se va a validar y verificar todo.
- Identificar y describir los métodos a ser usados para verificar que los casos de uso han sido aprobados por los analistas de requerimientos y los usuarios.

- Identificar y describir los métodos a ser usados para verificar que se mantienen las trazas entre los modelos.

2. Establecimiento de estándares

Según Soncco (2017) con esto se busca conocer la percepción de los trabajadores sobre la formación de criterios de desempeño para cumplir con las metas; medidas que permiten a los encargados tomar decisiones con respecto a cómo evaluar el desempeño laboral y su interacción en la empresa.

3. Retroalimentación

Ardinez & Gutiérrez (2014) se refieren a la información que se les da a los trabajadores sobre qué tan bien o que tan mal están desempeñando sus tareas. Cuando no se produce retroalimentación a los trabajadores sobre su desempeño, son pocos los motivos para que su desempeño mejor.

2.3 Definición de conceptos básicos

A. Clima organizacional

Está compuesto por las características que describen a una organización marcando la diferencia entre las demás, siendo respectivamente, duraderas en el transcurso del tiempo influyendo en la conducta de las personas, Chiang, Martín, & Núñez (2010).

B. Enfoque interactivo

La interacción de los individuos al responder a una situación, aporta el acuerdo compartido, es decir, a partir de la relación entre los individuos, es donde se desarrolla la visión la cual viene a ser el camino del clima organizacional, Chiang, Martín, & Núñez (2010).

C. Caja Municipal de Ahorro y Crédito

Institución de intermediación financiera, clasificada en el Sistema no Bancario del Sistema Financiero Peruano, de autonomía económica, administrativa y financiera, (SBS, 2016).

D. Gestión

Según la Real Academia Española, deriva del verbo gestionar, lo cual significa hacer actividades convenientes para el logro de los objetivos organizacionales, Hernández & Pulido (2011).

E. Gestión empresarial

Es la ciencia social que abarca el estudio de la organización de las empresas, utilizando eficientemente, los recursos, los procesos y resultados de las actividades planeadas, Hernández & Pulido (2011).

CAPITULO III METODOLOGÍA

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

El clima organizacional influye en la gestión empresarial en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.

3.1.2 Hipótesis específicas

- a. La percepción individual influye en la gestión empresarial en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.
- b. La interacción entre los miembros influye en la gestión empresarial en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.
- c. Las condiciones organizacionales influyen en la gestión empresarial en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.

3.2 Tipo de Investigación

En el presente estudio, el tipo de investigación es básica o también llamada pura, ya que es un estudio en el cual no se manipularán intencionalmente la variable independiente *clima organizacional* para

analizar los efectos que tenga ésta en la variable dependiente *gestión empresarial*.

3.3 Diseño de la Investigación

Seguidamente, el diseño de investigación es no experimental, ya que se estudiarán las variables tal como se dan en su contexto natural para luego poder analizarlos e interpretarlos; además es de corte transversal, porque la recolección de los datos, es decir, la información obtenida al aplicar los instrumentos, se dará en un solo tiempo para toda la población del estudio.

3.4 Nivel de la Investigación

Así también, el nivel de investigación es explicativo causal, ya que el objetivo del presente estudio es determinar la influencia de la variable independiente *clima organizacional* en la variable dependiente *gestión empresarial* en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna - Agencia Principal, además del estudio de la variable X siendo la causa para efectos sobre la variable Y.

3.5 Población y muestra de estudio

3.5.1 Población

En la presente investigación, la población se encuentra conformada por un total de 203 miembros que laboran para la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna.

A continuación, se muestra la distribución de todos los colaboradores según las áreas administrativas:

Tabla 2

Distribución de las Áreas de la Entidad Financiera

Áreas Administrativas	N	%
Secretaría de gerencia	2	0.99
Área de organización, métodos y procesos	5	2.46
Área de marketing e imagen	6	2.96
Área de tecnología información y comunicaciones	30	14.78
Gerencia de administración	1	0.49
Sub gerencia de administración	1	0.49
Área de logística	14	6.90
Área de gestión capital humano	15	7.39
Área de contabilidad	7	3.45
Área de seguridad	5	2.46
Oficialía de conducta de mercado	5	2.46
Gerencia de negocios	1	0.49
Área de créditos	15	7.39
Área de recuperaciones	20	9.85
Área de negocios regionales	4	1.97
Gerencia de finanzas y operaciones	1	0.49
Área de tesorería y finanzas	7	3.45
Área de captaciones	5	2.46
Área de operaciones y canales	10	4.93
Área de asesoría legal interna	8	3.94
Área de planeamiento desarrollo y presupuesto	8	3.94
Área de inteligencia de negocios y soluciones analíticas	4	1.97
Gerencia de riesgos	15	7.39
Gerencia de auditoria interna	8	3.94
Órgano de control institucional	3	1.48
Oficialía de cumplimiento	3	1.48
Total	203	100.00

Nota: los datos se obtuvieron mediante la gerencia de administración de la CMAC Tacna. Elaboración propia.

3.5.2 Muestra

Debido a que el tamaño de la población es significativo, se ha aplicado la fórmula estadística correspondiente para obtener la muestra; seguidamente se muestra el proceso de la obtención de ésta:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 P \cdot Q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra a determinar

Z = 1.96 (Coeficiente de confianza estadística)

P = 50% = 0.5 (Probabilidad de éxito)

Q = 50% = 0.5 (Probabilidad de fracaso)

N = 203 (Tamaño de la población)

E = 5% = 0.05 (Margen de error)

Al reemplazar los datos en la fórmula estadística, se obtiene un resultado de 133, dicha cantidad se establece como la muestra para el presente estudio, donde los instrumentos serán aplicados a esta cantidad de unidades de análisis que serán escogidos sin discriminación, para que, de esta manera, se pueda medir a las variables respectivamente.

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 203}{0.05^2(203 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 133$$

3.6 Variables e indicadores.

3.6.1 Identificación de las variables

La relación funcional es la siguiente: $Y = f(X)$; donde:

- Y: variable dependiente: gestión empresarial.
- X: variable independiente: clima organizacional.

3.6.2 Operacionalización de las variables

Tabla 3

Operacionalización de la Variable Independiente

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Ítems
Clima Organizacional	El clima organizacional es el entorno compuesto por las características que describen a una organización, refiriéndose a la percepción de los individuos, la interacción entre ellas y las condiciones organizacionales que influyen en la conducta de las personas.	Percepción individual	Sensaciones	Escala ordinal	P1, P2, P3
			Expectativas	Categorías : 1 = Muy en desacuerdo	P4, P5, P6, P7, P8, P9
			Relaciones	2 = En desacuerdo	P10, P11, P12
			Apoyo mutuo	3 = Indiferente	P13, P14
		Interacción entre los miembros	Condiciones tangibles	4 = De acuerdo	P15, P16, P17, P18
			Condiciones intangibles	5 = Muy de acuerdo	

Nota: La tabla muestra la operacionalización de la variable independiente *clima organizacional*, mencionando sus dimensiones y la escala de medición correspondiente. *Elaboración propia.*

Tabla 4

Operacionalización de la Variable Dependiente

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Ítems
Gestión Empresarial	El proceso que abarca el planeamiento, organización, dirección y control, donde permite a una persona dirigir de manera eficiente a toda una unidad económica para que a través del logro de los objetivos organizacionales, pueda conllevar a la organización hacia el crecimiento, supervivencia y competitividad en el mercado utilizando estratégicamente, los recursos disponibles.	Planeación	Filosofía y valores	Escala ordinal	P1
			Objetivos organizacionales		P2, P3
			Programas y presupuestos		P4, P5
		Organización	División del trabajo	P6, P7	
			Coordinación	Categorías: 1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	P8, P9, P10
			Toma de decisiones		P11, P12
		Dirección	Liderazgo	P13, P14	
			Supervisión	P15	
		Control	Verificación de la planificación	P16	
			Establecimiento de estándares	P17, P18, P19	
			Retroalimentación		P20

Nota :La tabla muestra la operacionalización de la variable dependiente *gestión empresarial*, mencionando sus dimensiones y la escala de medición correspondiente. *Elaboración propia*.

3.6.3 Escala de valoración

Para la medición de las variables de la presente investigación, la escala de valoración es de intervalo. De esta manera, se ha considerado la escala de Likert mencionado por los autores Hernández, Fernández, & Baptista (2014) en su libro de Metodología de la Investigación, donde

plantea una escala de cinco categorías en la que cada una de éstas se denota con un número que van desde *muy en desacuerdo* hasta *muy de acuerdo*; en la siguiente tabla se presenta las cinco categorías mencionadas.

Tabla 5

Escala de Valoración para las Variables

Categorías
Muy en desacuerdo
En desacuerdo
Indiferente
De acuerdo
Muy de acuerdo

Nota: la tabla muestra las categorías planteadas por el investigador Likert, las cuales conforman la escala de medición de intervalo consideradas para la valoración de las variables a través de los instrumentos establecidos. Mencionado por Hernández, Fernández, & Baptista (2014).

3.7 Técnicas de recolección de Datos

3.7.1 Técnica

En el presente estudio, la técnica que se utilizará es la encuesta, ya que el enfoque de la investigación es cuantitativo, es decir, se busca medir las variables obteniendo de esta manera la información en términos numéricos.

3.7.2 Instrumento

Además, el instrumento correspondiente es el cuestionario, que es una herramienta estadística conformado por una serie de ítems que deben ser respondidas por la muestra obtenida anteriormente.

3.8 Procesamiento y análisis de datos

Para obtener los resultados, se usó el programa estadístico SPSS versión 23 y del programa informático Microsoft Excel versión 2010, donde se procesó toda la información, se obtuvo las tablas de frecuencia que explique el comportamiento de las variables del estudio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna – Agencia Principal; por otra parte a través de la estadística inferencial se determinó el grado de fiabilidad de los instrumentos utilizando el coeficiente de Alfa de Crobach; y por último, se determinó la influencia de la variable independiente en la variable dependiente utilizando el modelo de regresión lineal simple, ya que en la investigación se considera una sola causa para un efecto, siendo que de esta manera, se realice la comprobación de las hipótesis planteadas.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados

a. Clima organizacional

Tabla 6

Se encuentra de acuerdo en cómo está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	10	7,52	7,52
Indiferente	46	34,59	42,11
De acuerdo	77	57,89	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

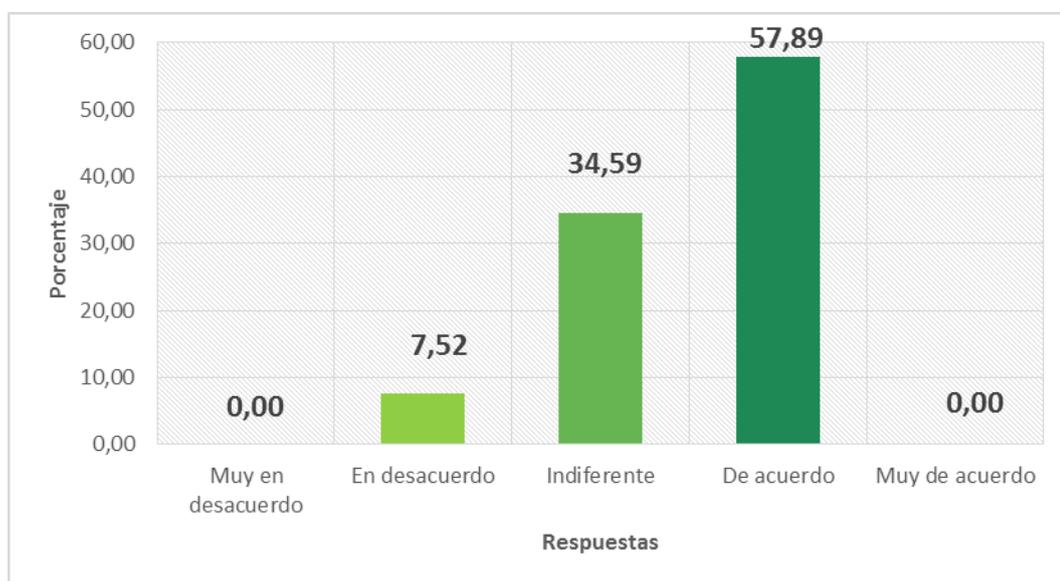


Figura 5. Se encuentra de acuerdo en cómo está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas.

De acuerdo con los resultados para medir las sensaciones de los trabajadores de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluye que están de acuerdo con la gestión del departamento respecto a las metas que éste tiene encomendadas en un 57,89%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 34,59%, frente a un 7,52% que están en desacuerdo.

Tabla 7

Se encuentra de acuerdo en que se le da el tiempo adecuado para realizar su trabajo habitual.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	10	7,52	7,52
Indiferente	37	27,82	35,34
De acuerdo	76	57,14	92,48
Muy de acuerdo	10	7,52	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

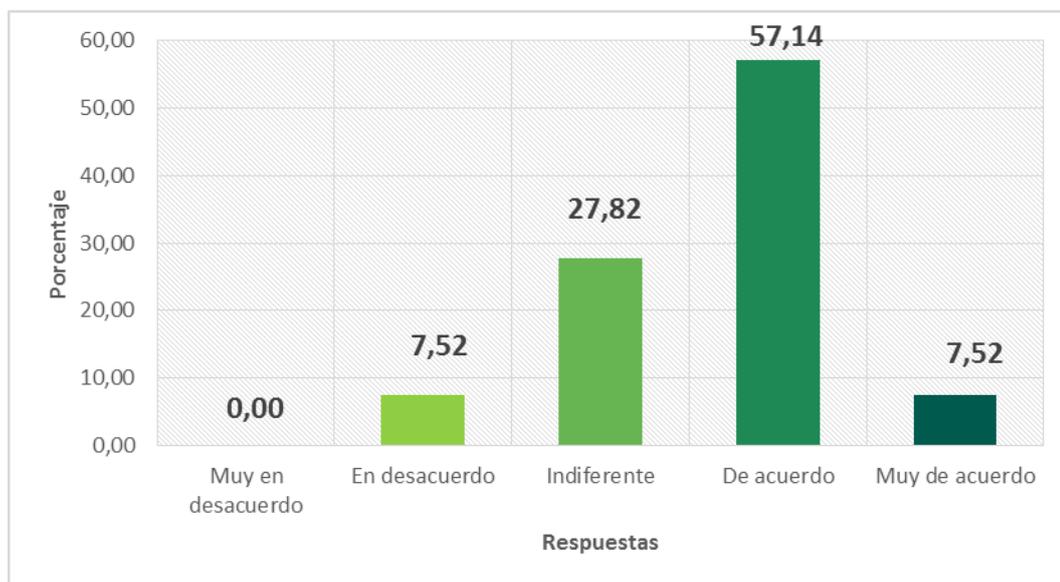


Figura 6. Se encuentra de acuerdo en que se le da el tiempo adecuado para realizar su trabajo habitual.

Conforme a los resultados para medir las sensaciones de los trabajadores de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que se encuentran de acuerdo en que se les da el tiempo adecuado para realizar su trabajo habitual en un 57,14%. En tanto, las personas que marcaron indiferente corresponde a un 27,82%, por otro lado, el 7,52% están en desacuerdo.

Tabla 8

Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas a cargo.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	29	21,80	21,80
Indiferente	46	34,59	56,39
De acuerdo	58	43,61	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

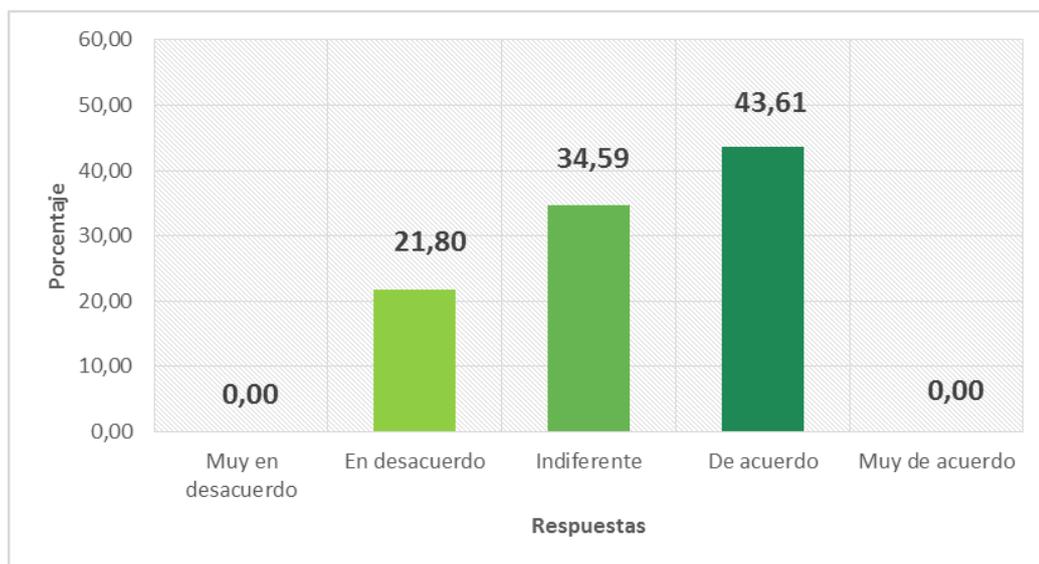


Figura 7. Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas a cargo.

Según los resultados para medir las sensaciones de los trabajadores de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que se encuentran de acuerdo que reciben una justa retribución económica por las labores desempeñadas al cargo en un 43,61%. En tanto, las personas que marcaron indiferente corresponde a un 34,59%, por otro lado, el 21,80% están en desacuerdo.

Tabla 9

Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	37	27,82	27,82
Indiferente	77	57,89	85,71
De acuerdo	19	14,29	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

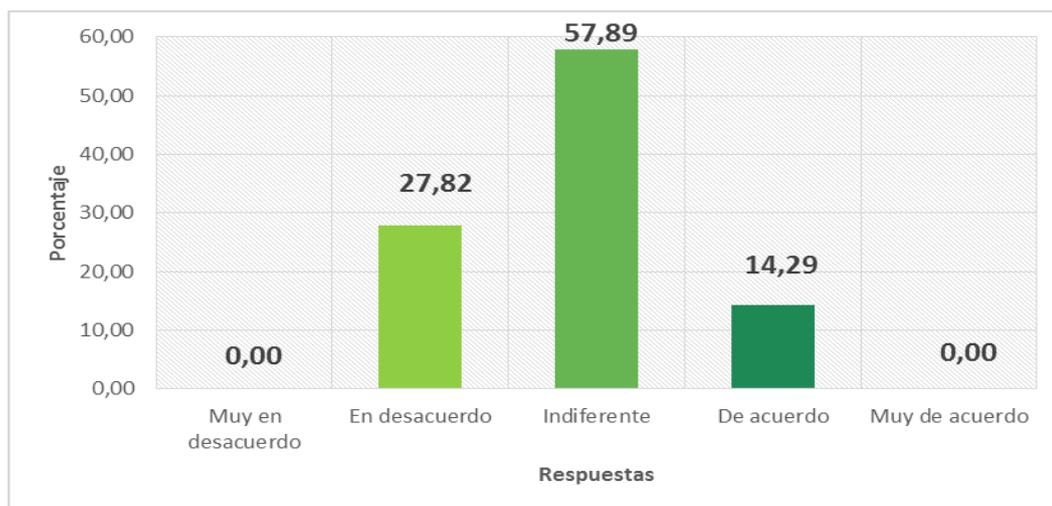


Figura 8. Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa.

De los resultados para medir las expectativas de los trabajadores de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se indica que son indiferentes con que la remuneración este por encima de la media en su entorno laboral fuera de la empresa con un 57,89%. Aquellos que consideraron marcar en desacuerdo corresponden a 27,82%, frente a un 14,29% que están en de acuerdo.

Tabla 10

Las remuneraciones en la empresa a donde laboro están a nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	47	35,34	35,34
Indiferente	57	42,86	78,20
De acuerdo	29	21,80	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

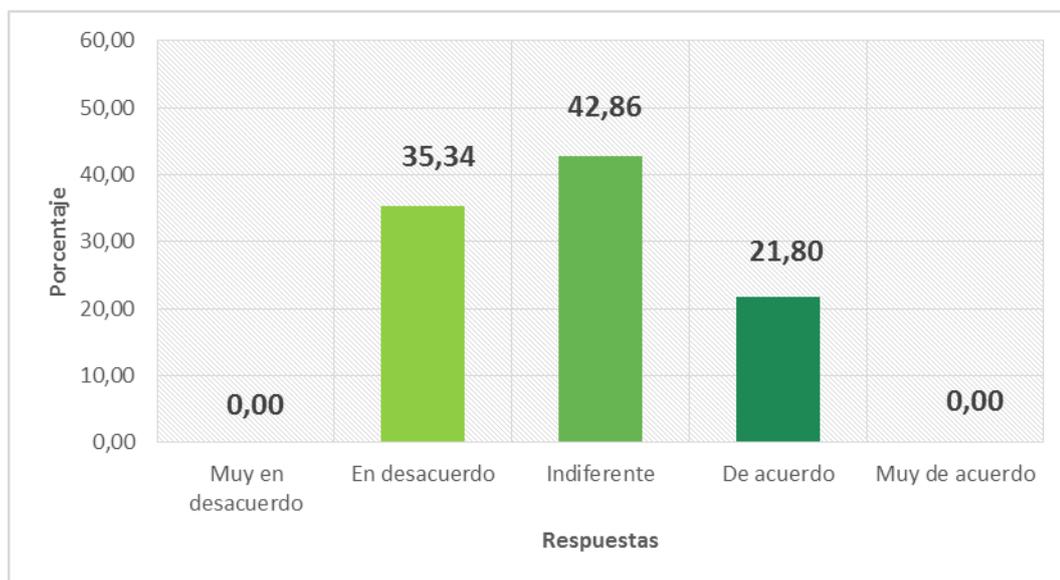


Figura 9. Las remuneraciones en la empresa a donde laboro están a nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado.

De acuerdo con los resultados de la investigación para medir las expectativas de los trabajadores de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se indica que son indiferentes con que la remuneración en la empresa este a nivel de los sueldos de sus colegas en el mercado con un 42,86%. Aquellos que consideraron marcar en desacuerdo corresponden a 35,34%, frente a un 21,80% que están de acuerdo.

Tabla 11

Mis aspiraciones no se ven frustradas por las políticas de la organización.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	10	7,52	7,52
En desacuerdo	20	15,04	22,56
Indiferente	56	42,11	64,66
De acuerdo	47	35,34	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

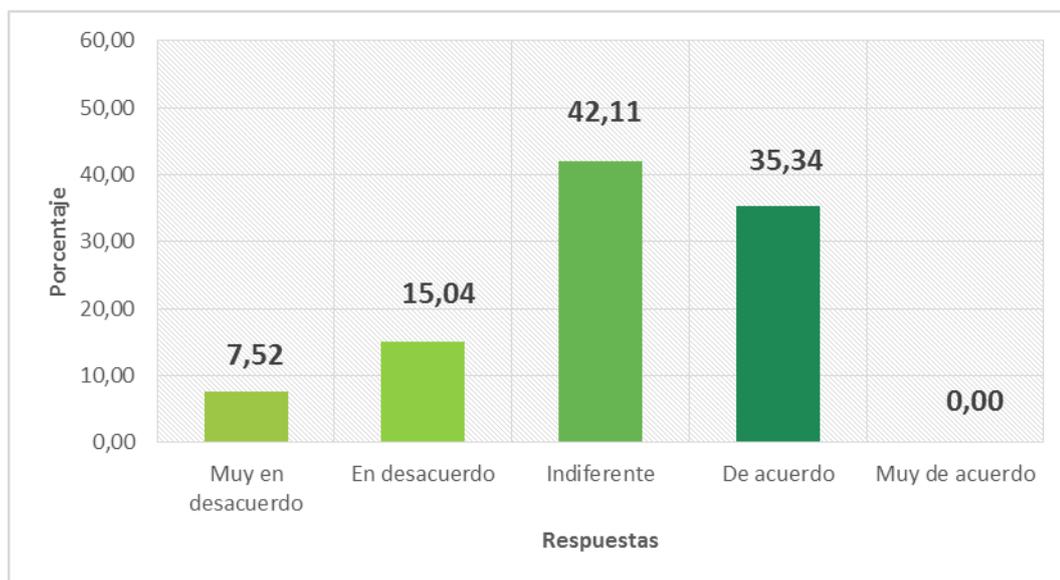


Figura 10. Mis aspiraciones no se ven frustradas por las políticas de la organización.

Conforme con los resultados de la investigación para medir las expectativas de los trabajadores de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se indica que son indiferentes con que sus aspiraciones no se ven frustradas por las políticas de la organización con un 42,11%. Aquellos que consideraron marcar que están de acuerdo corresponden a 35,34%, frente a un 7,52% que están muy en desacuerdo.

Tabla 12

Existe comunicación asertiva dentro de mi equipo de trabajo, es decir, expresión de ideas y sentimientos de forma congruente.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	0	0,00	0,00
Indiferente	0	0,00	0,00
De acuerdo	133	100,00	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

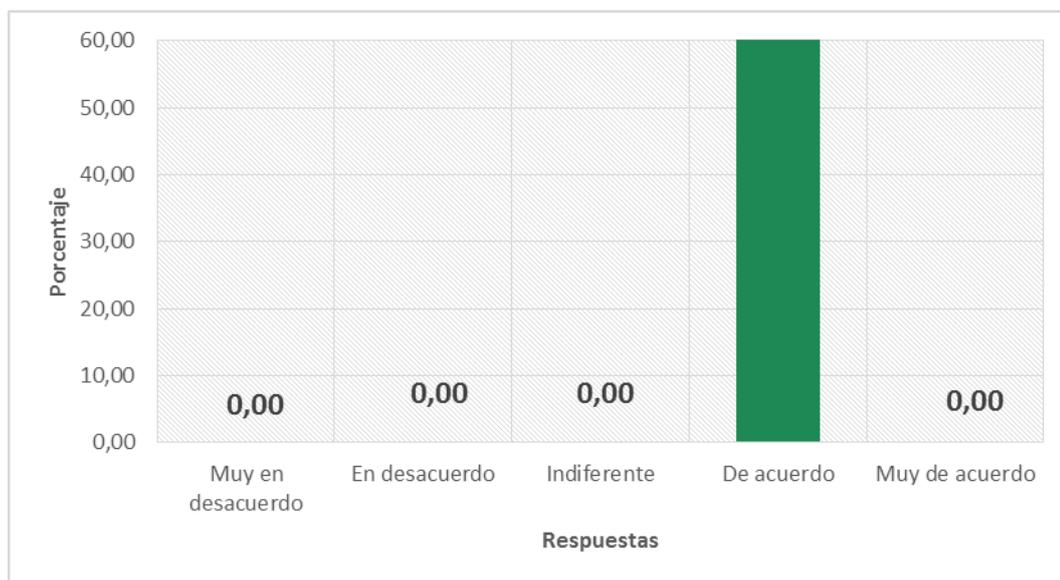


Figura 11. Existe comunicación asertiva dentro de mi equipo de trabaja, es decir, expresión de ideas y sentimientos de forma congruente.

Según los resultados de la investigación para medir las relaciones de los trabajadores de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluye que están de acuerdo con que existe comunicación asertiva dentro de su equipo de trabajo en un total del 100%.

Tabla 13

Existe una atmosfera de confianza entre los miembros de mi equipo de trabajo y mi persona.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	0	0,00	0,00
Indiferente	27	20,30	20,30
De acuerdo	96	72,18	92,48
Muy de acuerdo	10	7,52	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

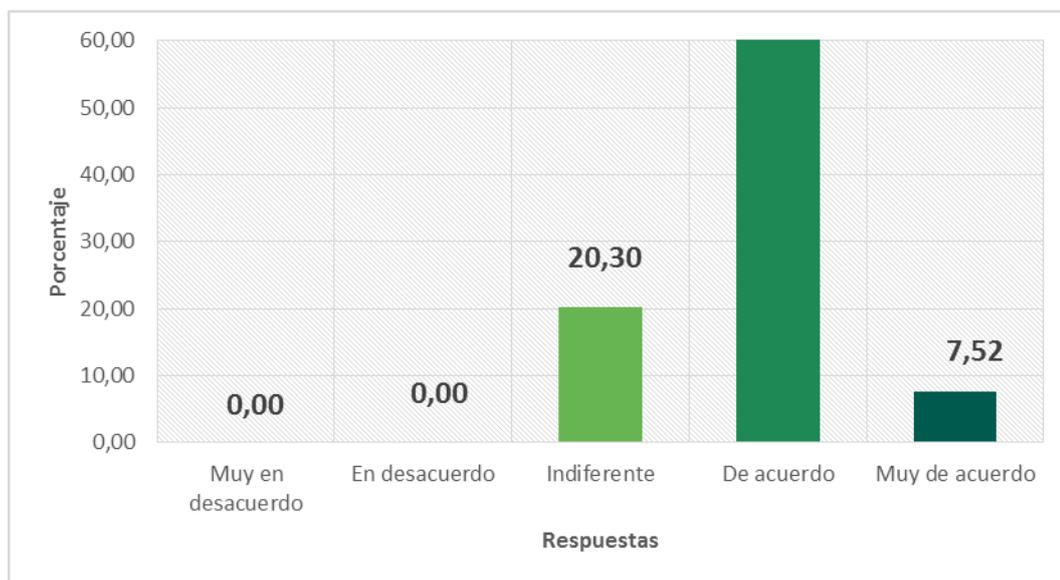


Figura 12. Existe una atmosfera de confianza entre los miembros de mi equipo de trabajo y mi persona.

De los resultados de la investigación para medir las relaciones de los trabajadores de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que se encuentran de acuerdo en que existe una atmosfera de confianza entre los miembros de su equipo de trabajo en un 72,18%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 20,30%, frente a un 7,52% que están de muy de acuerdo.

Tabla 14

Existe una adecuada relación entre los miembros de mi equipo de trabajo en la organización.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	0	0,00	0,00
Indiferente	19	14,29	14,29
De acuerdo	104	78,20	92,48
Muy de acuerdo	10	7,52	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

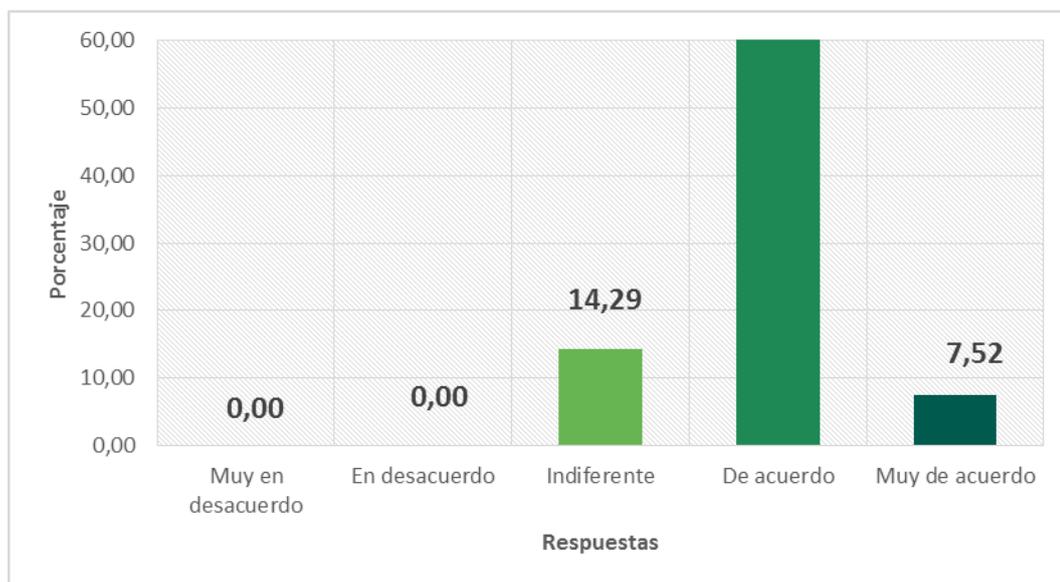


Figura 13. Existe una adecuada relación entre los miembros de mi equipo de trabajo en la organización.

De acuerdo a los resultados del estudio para medir las relaciones de los trabajadores de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que se encuentran de acuerdo en que existe una adecuada relación entre los miembros de su equipo de trabajo en un 78,20%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 14,29%, frente a un 7,52% que están de muy de acuerdo.

Tabla 15

Se aplican soluciones a las problemáticas encontradas en los equipos de trabajo de manera adecuada.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	0	0,00	0,00
Indiferente	19	14,29	14,29
De acuerdo	104	78,20	92,48
Muy de acuerdo	10	7,52	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

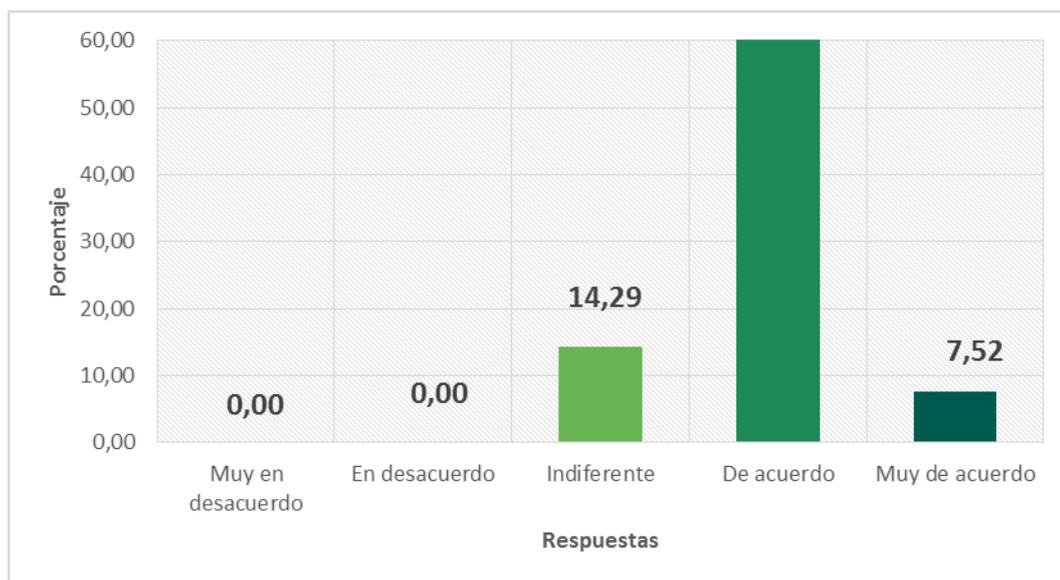


Figura 14. Se aplican soluciones a las problemáticas encontradas en los equipos de trabajo de manera adecuada.

Conforme a los resultados del estudio para medir el apoyo mutuo de los trabajadores de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que se encuentran de acuerdo en que se aplican soluciones a los problemas encontrados en los equipos de trabajo de manera adecuada con un 78,20%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 14,29%, frente a un 7,52% que están de muy de acuerdo.

Tabla 16

El trabajo en equipo con otras dependencias tiene resultados satisfactorios.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	20	15,04	15,04
Indiferente	27	20,30	35,34
De acuerdo	76	57,14	92,48
Muy de acuerdo	10	7,52	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

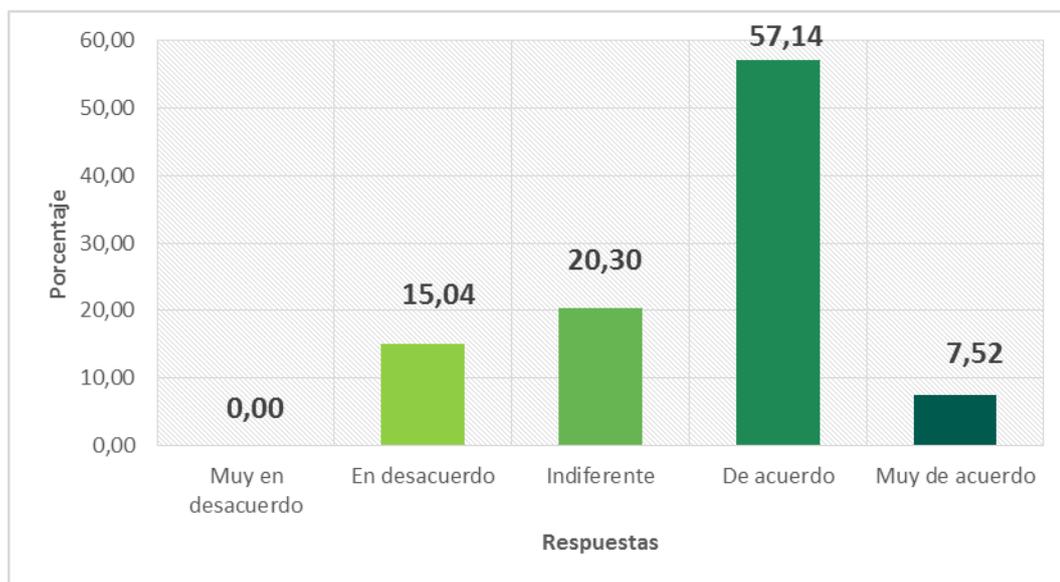


Figura 15. El trabajo en equipo con otras dependencias tiene resultados satisfactorios.

Según los resultados del estudio para medir el apoyo mutuo de los trabajadores de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que se encuentran de acuerdo en que los trabajos en equipo con otras dependencias tienen resultado satisfactorios con un 57,14%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 20,30%, frente a un 15,04% que están en desacuerdo.

Tabla 17

Las otras dependencias responden adecuadamente a las necesidades laborales de mi equipo de trabajo.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	29	21,80	21,80
Indiferente	36	27,07	48,87
De acuerdo	68	51,13	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

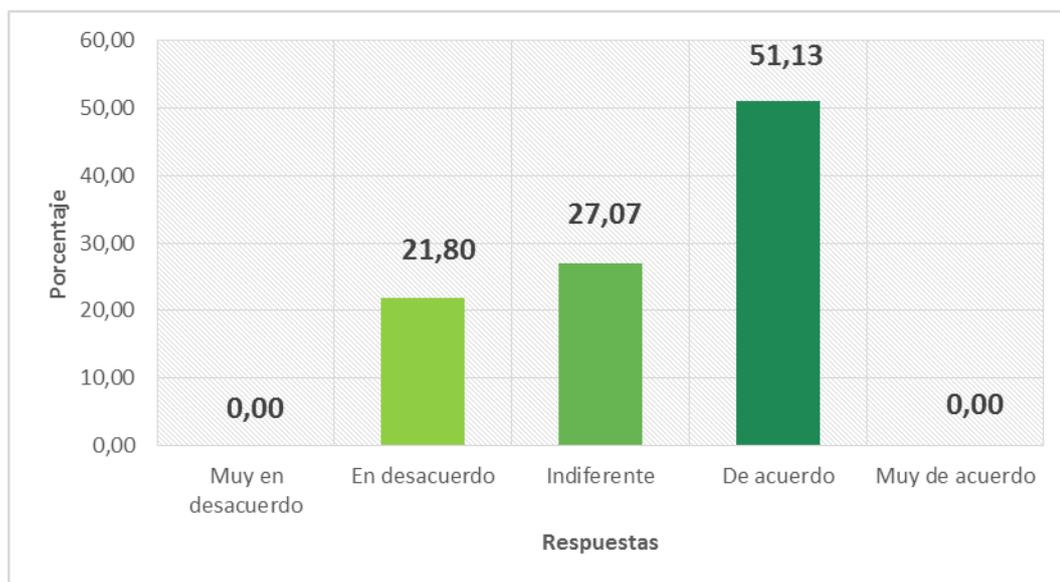


Figura 16. Las otras dependencias responden adecuadamente a las necesidades laborales de mi equipo de trabajo.

De los resultados del estudio para medir el apoyo mutuo de los trabajadores de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que se encuentran de acuerdo en que las otras dependencias responden adecuadamente a las necesidades laborales de su equipo de trabajo con un 51,13%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 27,07%, frente a un 21,80% que están en desacuerdo.

Tabla

18

En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo, usted considera que éste es adecuado.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	19	14,29	14,29
Indiferente	28	21,05	35,34
De acuerdo	86	64,66	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

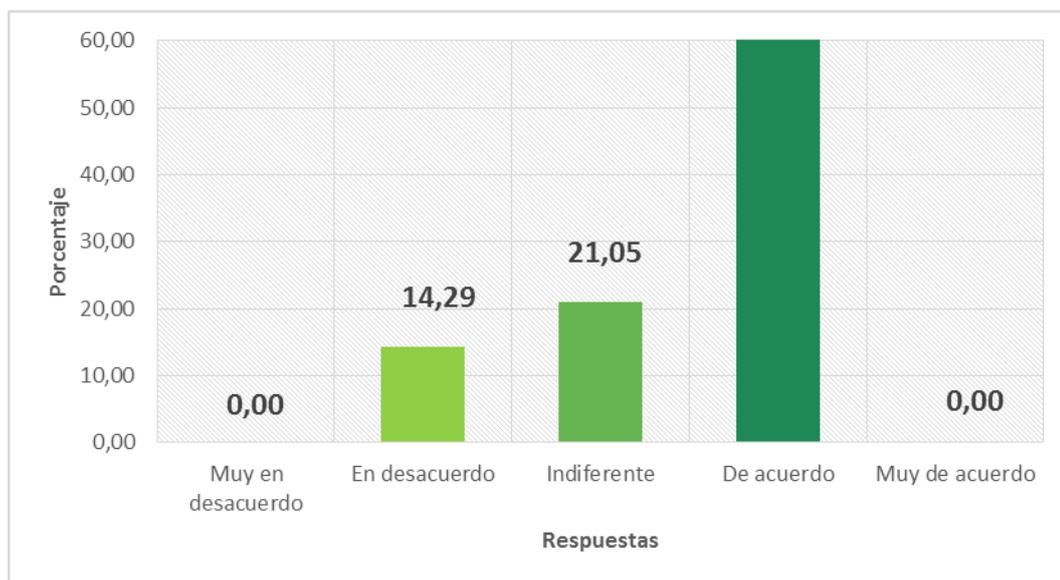


Figura 17. En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo, usted considera que éste es adecuado.

De acuerdo a los resultados que muestran las condiciones tangibles de los trabajadores de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que se encuentran de acuerdo en que la relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo es adecuada con un 64,66%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 21,05%, frente a un 14,29% que están en desacuerdo.

Tabla 19

El nivel de recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuento para mi labor es el adecuado.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	18	13,53	13,53
Indiferente	10	7,52	21,05
De acuerdo	105	78,95	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

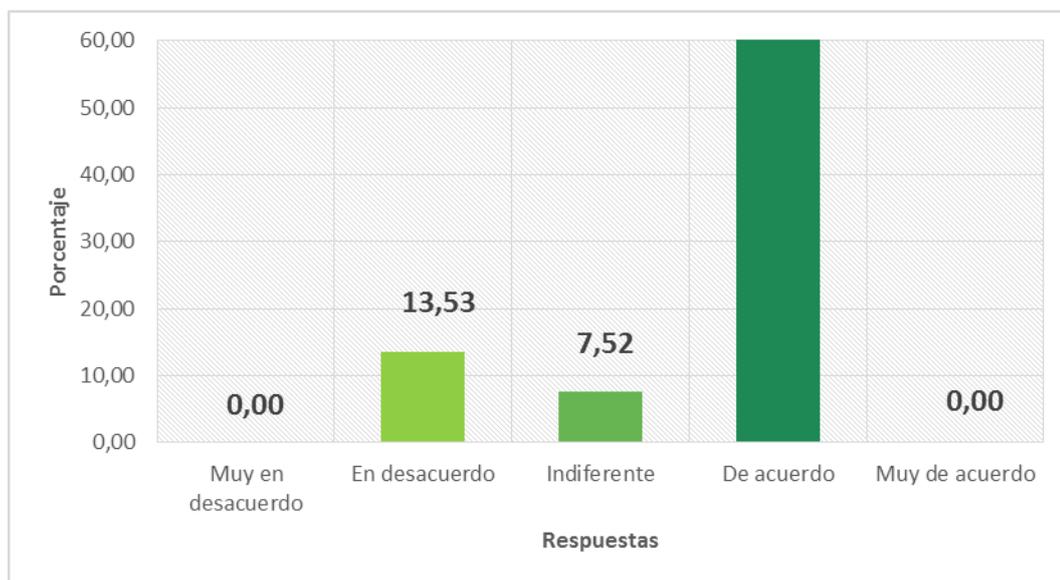


Figura 18. El nivel de recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuento para mi labor es el adecuado.

Conforme a los resultados que muestran las condiciones tangibles de los trabajadores de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que se encuentran de acuerdo en que el nivel de recursos con los que cuenta para su labor es el adecuado con un 78,95%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 7,52%, frente a un 13,53% que están en desacuerdo.

Tabla 20

Para el desempeño de mis labores, el ambiente del área de trabajo donde me encuentro es el adecuado.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	0	0,00	0,00
Indiferente	28	21,05	21,05
De acuerdo	105	78,95	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

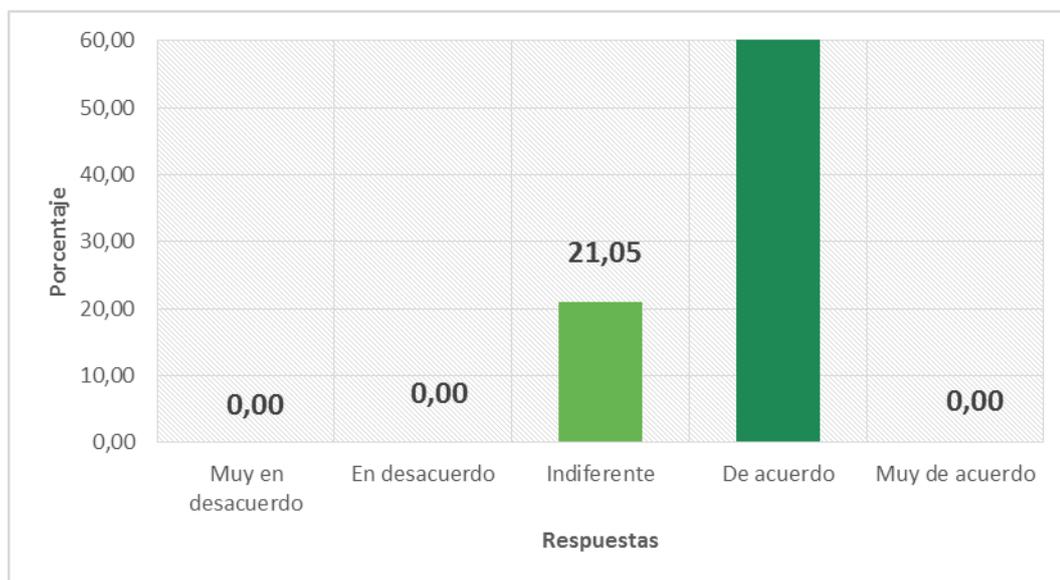


Figura 19. Para el desempeño de mis labores, el ambiente del área de trabajo donde me encuentro es el adecuado.

Según los resultados que muestran las condiciones intangibles de los trabajadores de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que se encuentran de acuerdo en que el desempeño de sus labores y el ambiente del área donde trabajan es el adecuado con un 78,95%, frente a un 21,05% que marcaron como indiferente.

Tabla 21

La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los colaboradores.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	39	29,32	29,32
Indiferente	46	34,59	63,91
De acuerdo	48	36,09	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

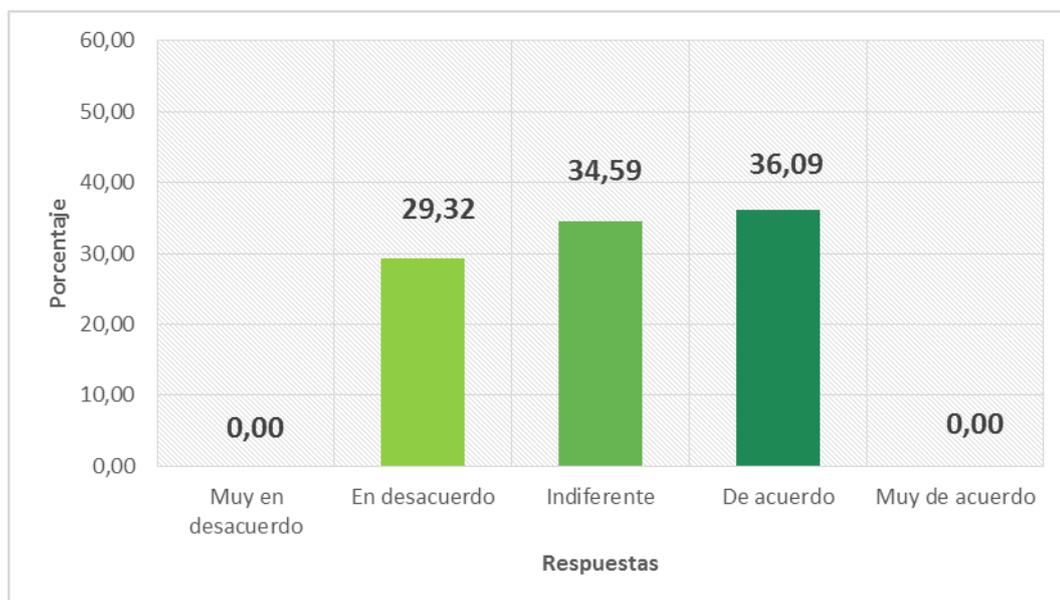


Figura 20. La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los colaboradores.

De los resultados que muestran las condiciones intangibles de los trabajadores de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que se encuentran de acuerdo en que la organización otorga buenos y equitativos beneficios a los colaboradores con un 36,09%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 34,59%, frente a un 29,32% que están en desacuerdo.

Tabla 22

La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar el desempeño laboral.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	20	15,04	15,04
Indiferente	57	42,86	57,89
De acuerdo	56	42,11	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

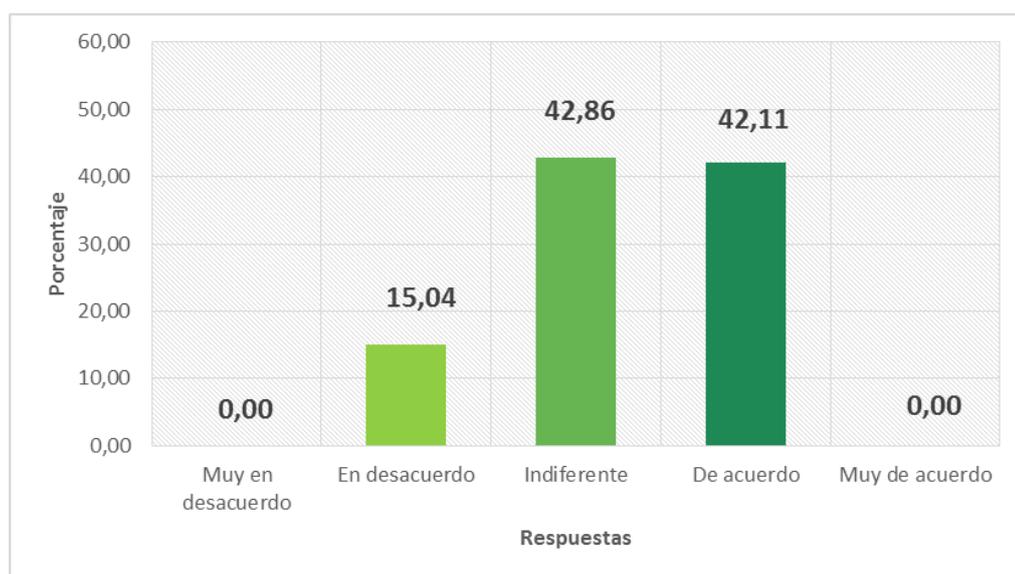


Figura 21. La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar el desempeño laboral.

De acuerdo a los resultados obtenidos para medir las condiciones intangibles de los trabajadores de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que se encuentran de acuerdo en que la organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a la mejora del desempeño laboral con un 42,11%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 42,86%, frente a un 15,04% que están en desacuerdo.

Tabla 23

Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	28	21,05	21,05
Indiferente	57	42,86	63,91
De acuerdo	48	36,09	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

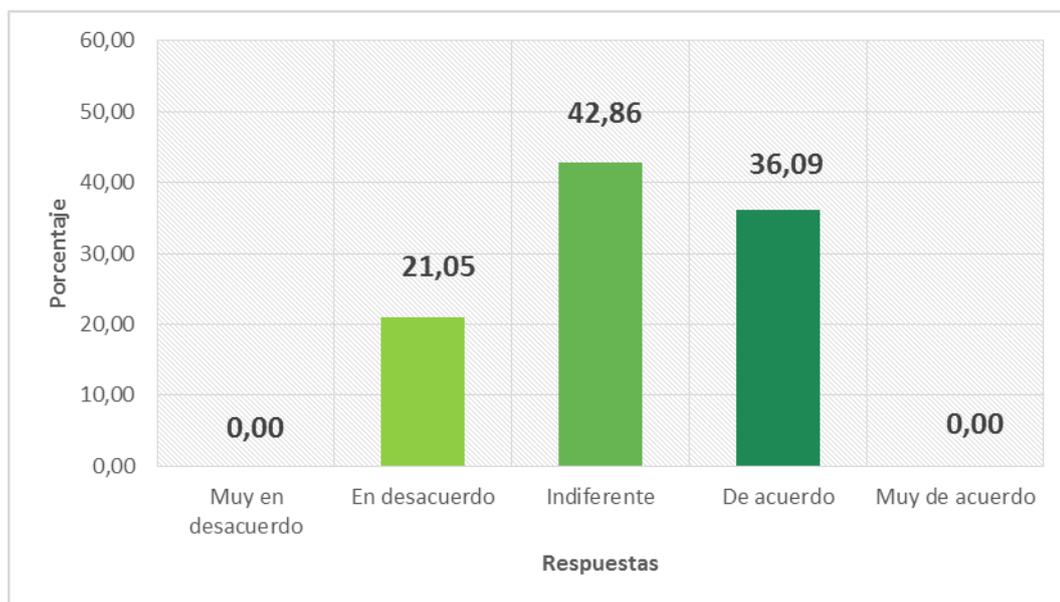


Figura 22. Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades.

Conforme a los resultados obtenidos para medir las condiciones intangibles de los trabajadores de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se indicó que son indiferentes con los beneficios de salud que reciben con un 42,86%. Aquellos que están de acuerdo corresponden a 36,09%, frente a un 21,05% que están en desacuerdo.

b. Gestión empresarial

Tabla 24

La organización cuenta con una filosofía y valores adecuados para el buen funcionamiento de las áreas de trabajo.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	20	15,04	15,04
Indiferente	19	14,29	29,32
De acuerdo	94	70,68	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

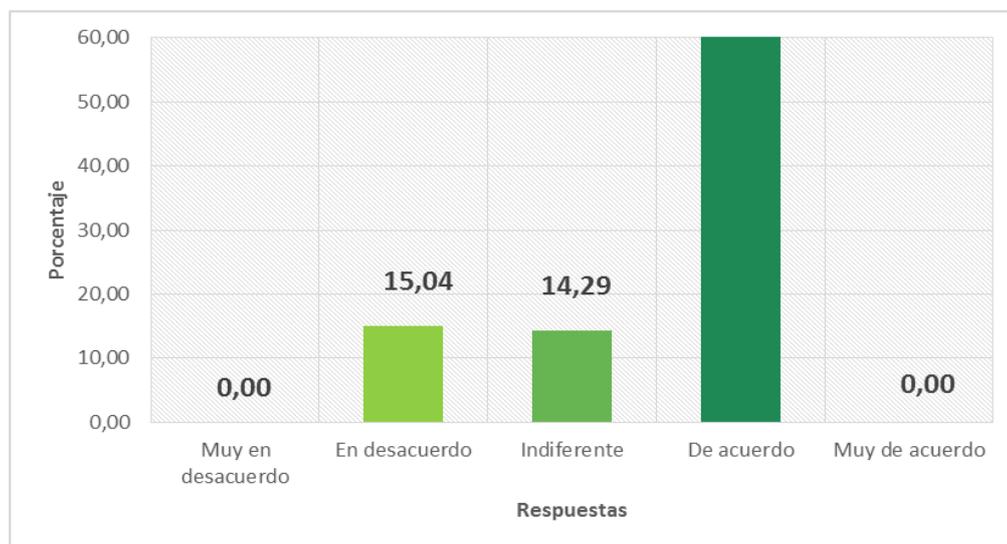


Figura 23. La organización cuenta con una filosofía y valores adecuados para el buen funcionamiento de las áreas de trabajo.

Según los resultados obtenidos para medir la filosofía y valores de los trabajadores de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que se encuentran de acuerdo en que la organización cuenta con una filosofía y valores adecuados para el buen funcionamiento de las áreas de trabajo con un 70,68%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 14,29%, frente a un 15,04% que están en desacuerdo.

Tabla 25

La organización tiene establecido una misión y visión claramente comprendida e identificada por los colaboradores de cada equipo de trabajo.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	11	8,27	8,27
Indiferente	9	6,77	15,04
De acuerdo	113	84,96	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

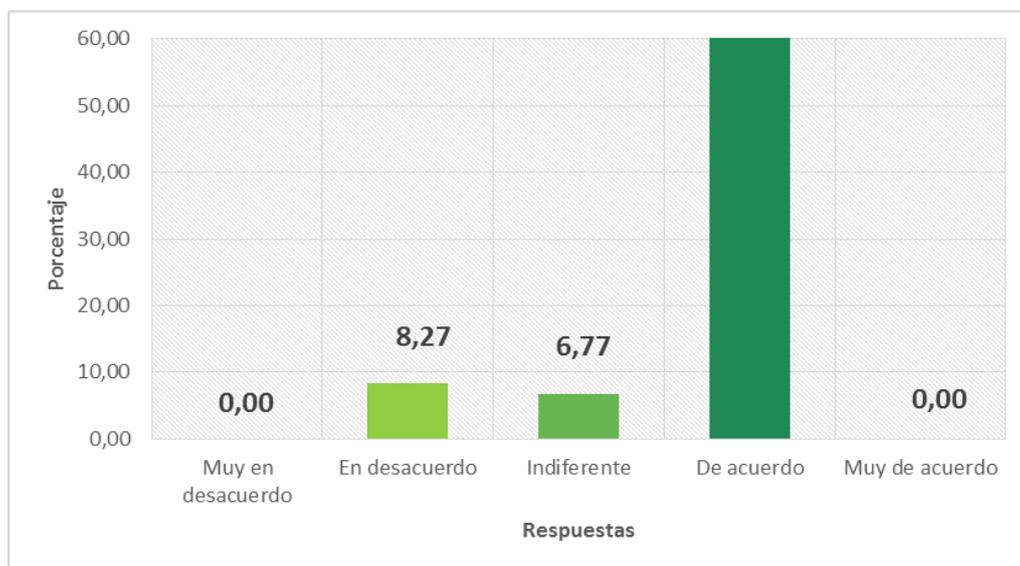


Figura 24. La organización tiene establecido una misión y visión claramente comprendida e identificada por los colaboradores de cada equipo de trabajo.

De los resultados obtenidos para medir los objetivos organizacionales de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que se encuentran de acuerdo en que la organización tiene establecida una misión y visión claramente comprendida e identificada por los colaboradores de cada equipo de trabajo con un 84,96%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 6,77%, frente a un 8,27% que están en desacuerdo.

Tabla 26

Se establecen metas alcanzables y objetivos factibles por los colaboradores de los equipos de trabajo de la organización.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	9	6,77	6,77
Indiferente	37	27,82	34,59
De acuerdo	77	57,89	92,48
Muy de acuerdo	10	7,52	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

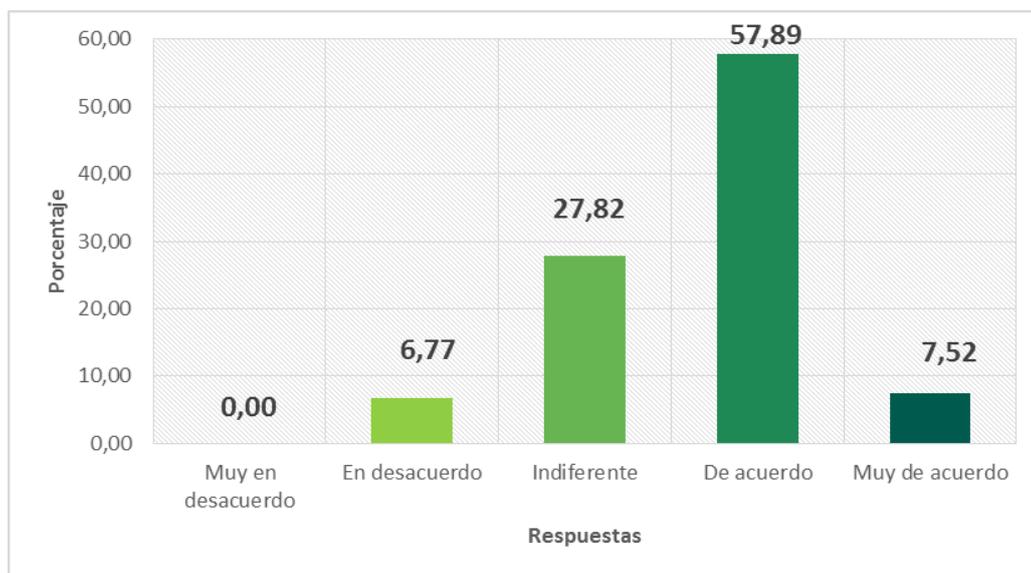


Figura 25. Se establecen metas alcanzables y objetivos factibles por los colaboradores de los equipos de trabajo de la organización.

De acuerdo a los resultados para medir los objetivos organizacionales de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que se encuentran de acuerdo en que se establecen metas alcanzables y objetivos factibles por lo colaboradores de los equipos de trabajo con un 57,89%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 27,82%, frente a un 6,77% que están en desacuerdo.

Tabla 27

Se establecen estrategias y políticas adecuadas para el buen funcionamiento de los equipos de trabajo de la organización.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	11	8,27	8,27
Indiferente	28	21,05	29,32
De acuerdo	84	63,16	92,48
Muy de acuerdo	10	7,52	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

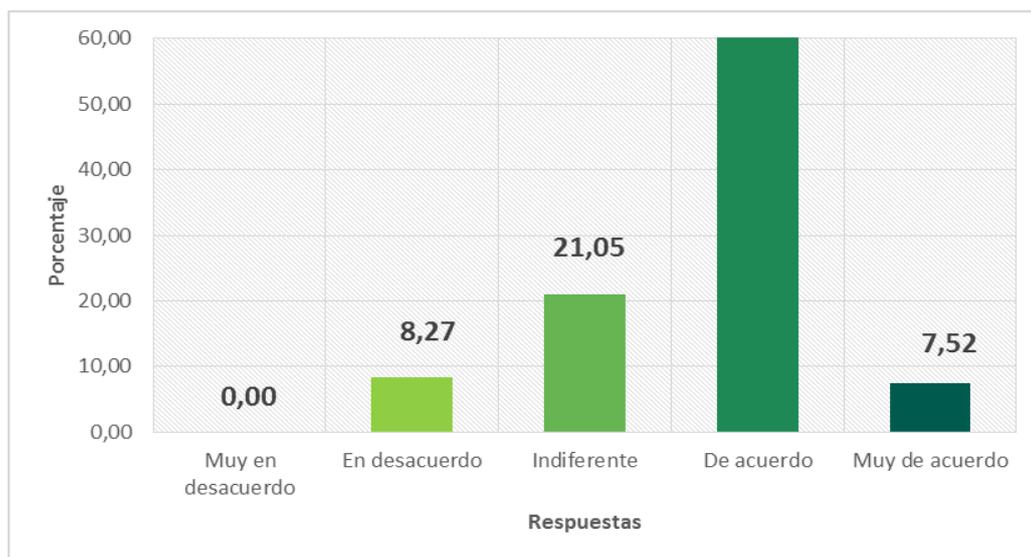


Figura 26. Se establecen estrategias y políticas adecuadas para el buen funcionamiento de los equipos de trabajo de la organización.

Conforme a los resultados para medir los programas y presupuestos de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que se encuentran de acuerdo en que se establecen estrategias y políticas adecuadas para el buen funcionamiento de los equipos de trabajo con un 63,16%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 21,05%, frente a un 8,27% que están en desacuerdo.

Tabla 28

Se plantean claramente los programas y presupuestos para el buen funcionamiento de los equipos de trabajo de la organización.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	11	8,27	8,27
Indiferente	46	34,59	42,86
De acuerdo	76	57,14	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

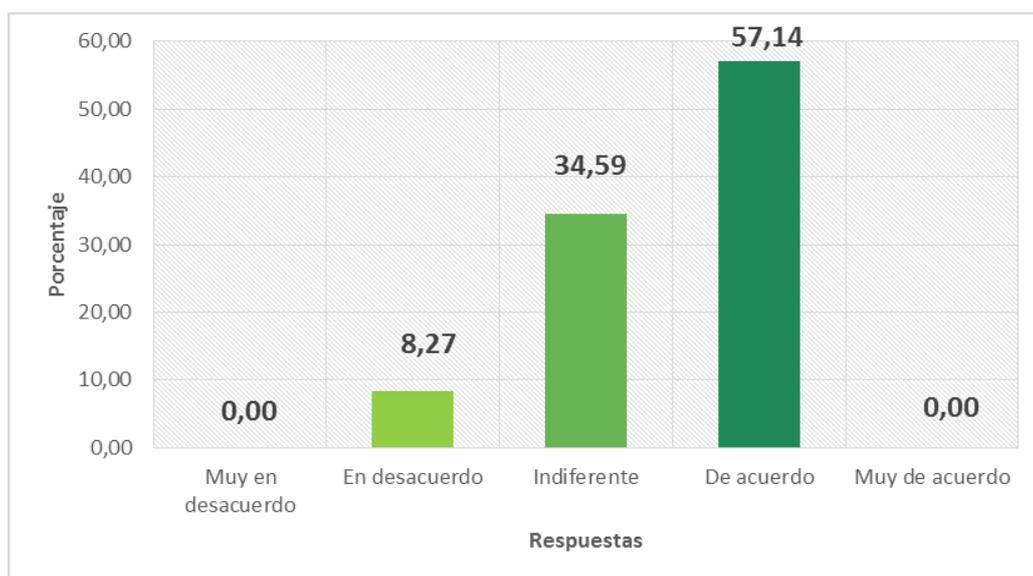


Figura 27. Se plantean claramente los programas y presupuestos para el buen funcionamiento de los equipos de trabajo de la organización.

Según a los resultados para medir los programas y presupuestos de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que se encuentran de acuerdo en que se plantean claramente los programas y presupuestos para el buen funcionamiento de los equipos de trabajo con un 57,14%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 34,59%, frente a un 8,27% que están en desacuerdo.

Tabla 29

Se gestionan los recursos adecuadamente para cumplir con las metas y el alcance de los objetivos organizacionales.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	29	21,80	21,80
Indiferente	38	28,57	50,38
De acuerdo	56	42,11	92,48
Muy de acuerdo	10	7,52	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

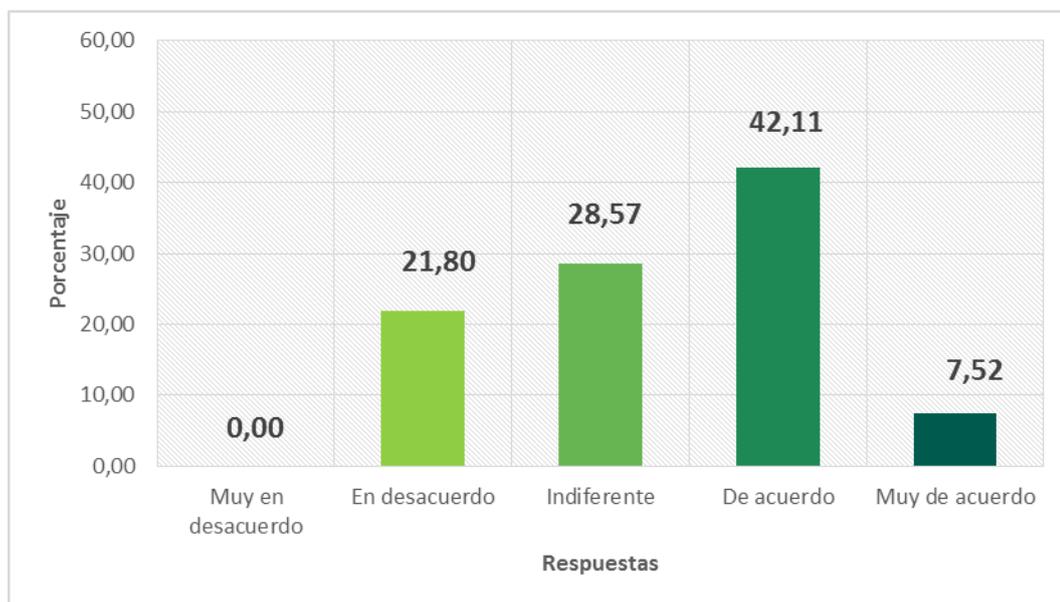


Figura 28. Se gestionan los recursos adecuadamente para cumplir con las metas y el alcance de los objetivos organizacionales.

De los resultados para medir la división de trabajo de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que se encuentran de acuerdo en que se gestiona los recursos adecuadamente para cumplir con las metas y el alcance de los objetivos organizacionales con un 42,11%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 28,57%, frente a un 21,80% que están en desacuerdo.

Tabla 30

Se gestionan las actividades adecuadamente para cumplir con las metas y el alcance de los objetivos organizacionales.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	29	21,80	21,80
Indiferente	29	21,80	43,61
De acuerdo	75	56,39	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

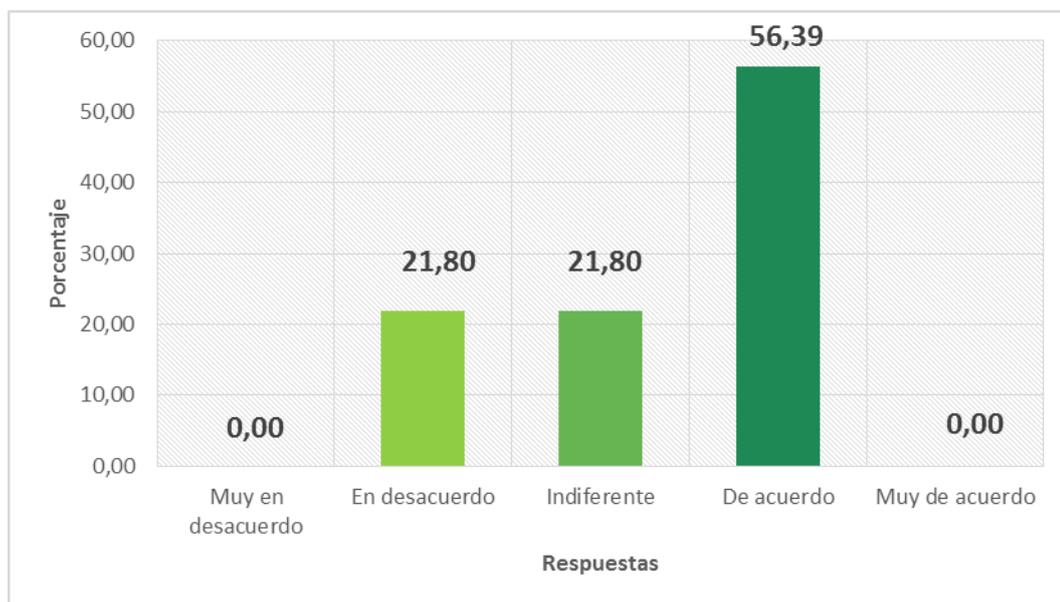


Figura 29. Se gestionan las actividades adecuadamente para cumplir con las metas y el alcance de los objetivos organizacionales.

De acuerdo a los resultados de la investigación para medir la división de trabajo de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que se encuentran de acuerdo en que se gestiona las actividades adecuadamente para cumplir con las metas y el alcance de los objetivos organizacionales con un 56,39%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 21,80%, frente a un 21,80% que están en desacuerdo.

Tabla 31

Los colaboradores se encuentran asignados a cada órgano de la entidad de acuerdo a su perfil profesional.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	9	6,77	6,77
En desacuerdo	48	36,09	42,86
Indiferente	29	21,80	64,66
De acuerdo	47	35,34	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

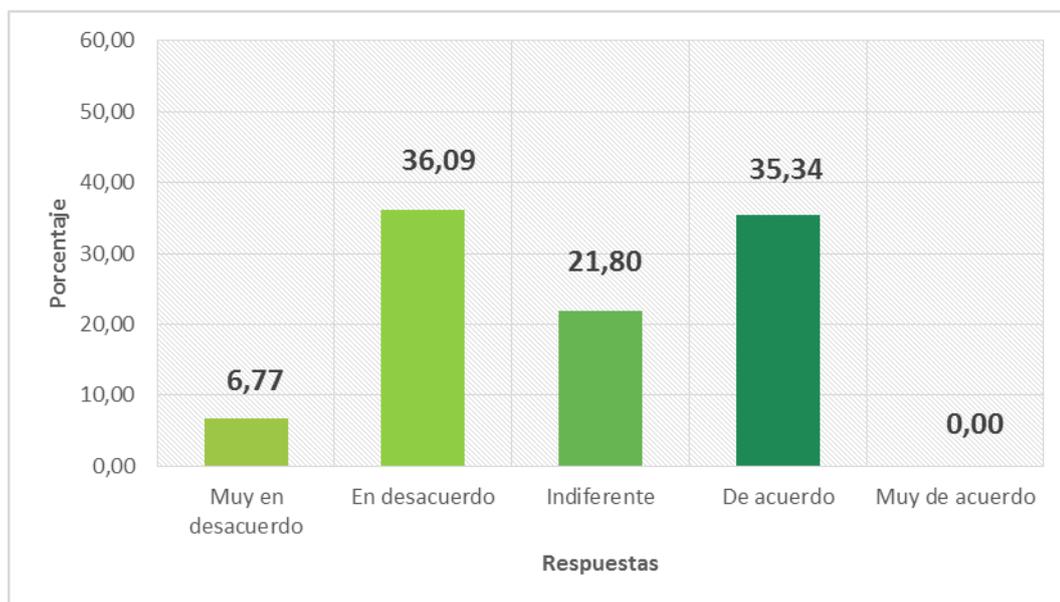


Figura 30. Los colaboradores se encuentran asignados a cada órgano de la entidad de acuerdo a su perfil profesional.

Conforme a los resultados de la investigación para medir la coordinación de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que están en desacuerdo en que los colaboradores se encuentran asignados a cada órgano de la entidad de acuerdo al perfil profesional con un 36,09%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 21,80%, frente a un 35,34% que están de acuerdo.

Tabla 32

Los cargos de cada colaborador se encuentran asignados de acuerdo a sus conocimientos, habilidades y destrezas.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	9	6,77	6,77
En desacuerdo	38	28,57	35,34
Indiferente	29	21,80	57,14
De acuerdo	57	42,86	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

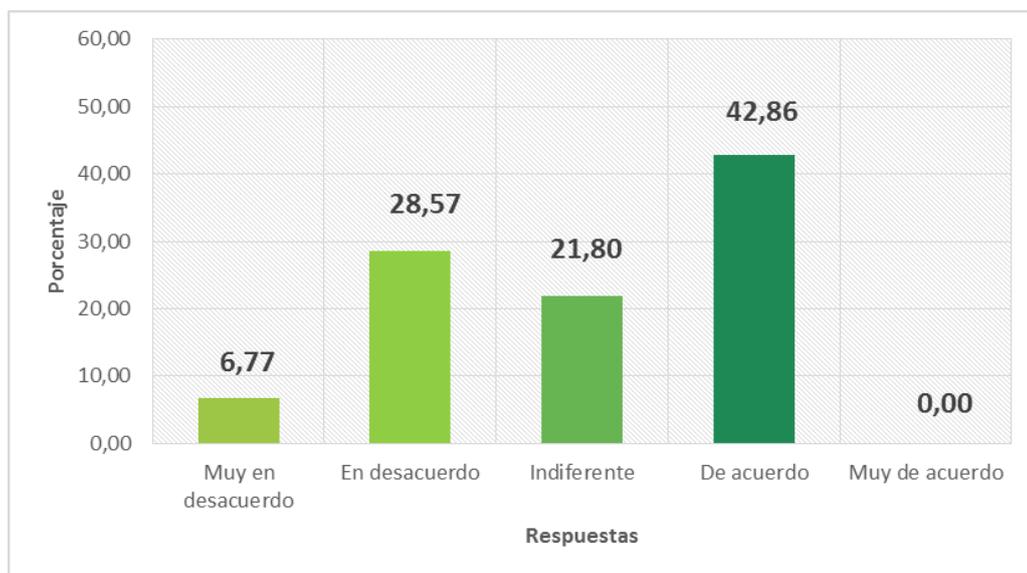


Figura 31. Los cargos de cada colaborador se encuentran asignados de acuerdo a sus conocimientos, habilidades y destrezas.

Según los resultados de la investigación para medir la coordinación de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que están de acuerdo en que los cargos de cada colaborador se encuentran asignados a sus conocimientos, habilidades y destrezas con un 42,86%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 21,80%, frente a un 28,57% que están en desacuerdo.

Tabla 33

La atribución de autoridades y el delego de responsabilidades a los colaboradores es la más adecuada.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	9	6,77	6,77
En desacuerdo	20	15,04	21,80
Indiferente	46	34,59	56,39
De acuerdo	58	43,61	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

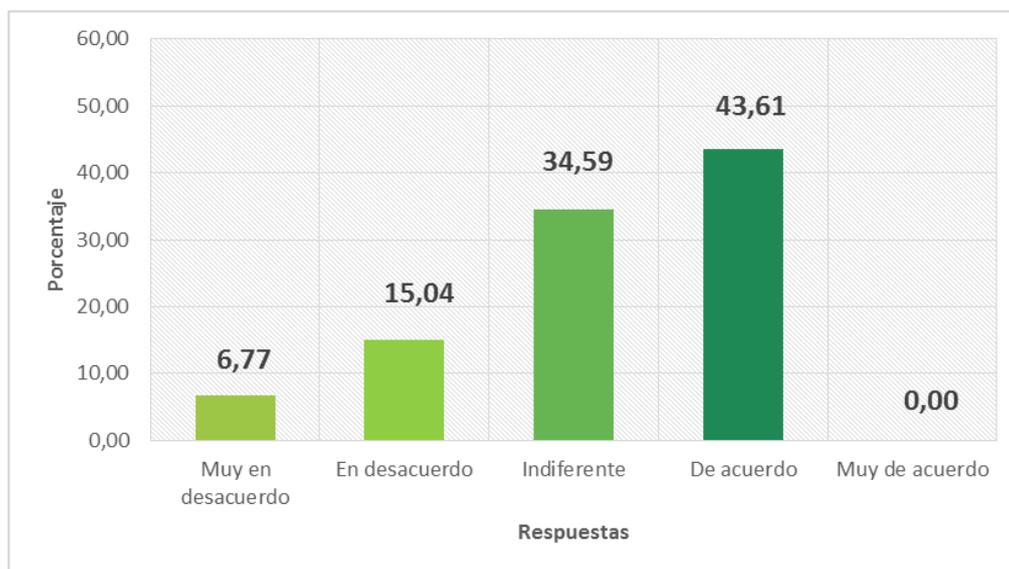


Figura 32. La atribución de autoridades y el delego de responsabilidades a los colaboradores es la más adecuada.

De los resultados de la investigación para medir la coordinación de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que están de acuerdo en que la atribución de autoridades y el delego de responsabilidades a los colaboradores es la más adecuada con un 43,61%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 34,59%, frente a un 15,04% que están en desacuerdo.

Tabla 34

La toma de decisiones de los superiores para la dirección de los objetivos es la más adecuada tanto para el área de trabajo como para la misma organización.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	18	13,53	13,53
Indiferente	39	29,32	42,86
De acuerdo	76	57,14	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

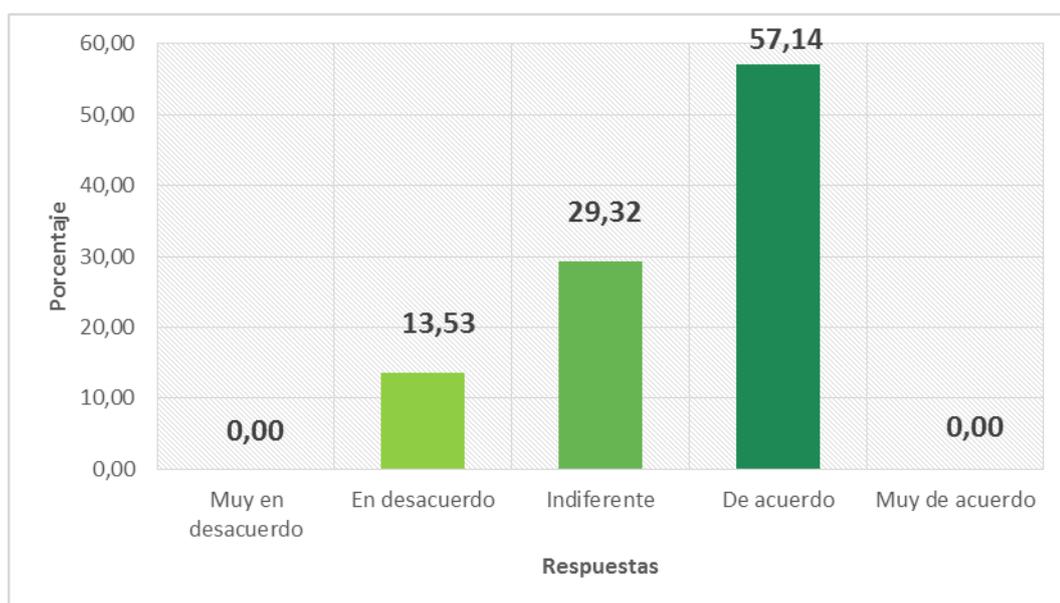


Figura 33. La toma de decisiones de los superiores para la dirección de los objetivos es la más adecuada tanto para el área de trabajo como para la misma organización.

De acuerdo a los resultados del estudio para medir la toma de decisiones de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que están de acuerdo en que la toma de decisiones de los superiores para la dirección de los objetivos es la más adecuada con un 57,14%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 29,32%, frente a un 13,53% que están en desacuerdo.

Tabla 35

La solución aplicada de los superiores para las problemáticas encontradas es la más adecuada tanto para el área de trabajo como para la misma organización.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	20	15,04	15,04
Indiferente	55	41,35	56,39
De acuerdo	58	43,61	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

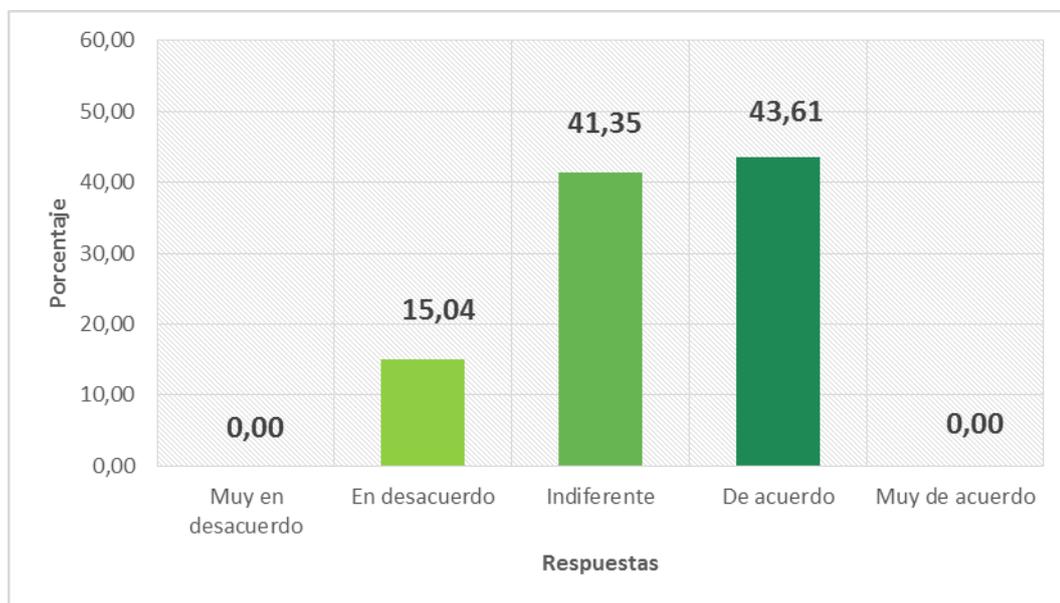


Figura 34. La solución aplicada de los superiores para las problemáticas encontradas es la más adecuada tanto para el área de trabajo como para la misma organización.

Conforme a los resultados del estudio para medir la toma de decisiones de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que están de acuerdo en que la solución aplicada de los superiores para las problemáticas encontradas es la más adecuada con un 43,61%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 41,35%, frente a un 15,04% que están en desacuerdo.

Tabla 36

Existe un liderazgo adecuado para los miembros de mi equipo de trabajo, contribuyendo de esta manera en el logro de los objetivos organizacionales.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	0	0,00	0,00
Indiferente	75	56,39	56,39
De acuerdo	58	43,61	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

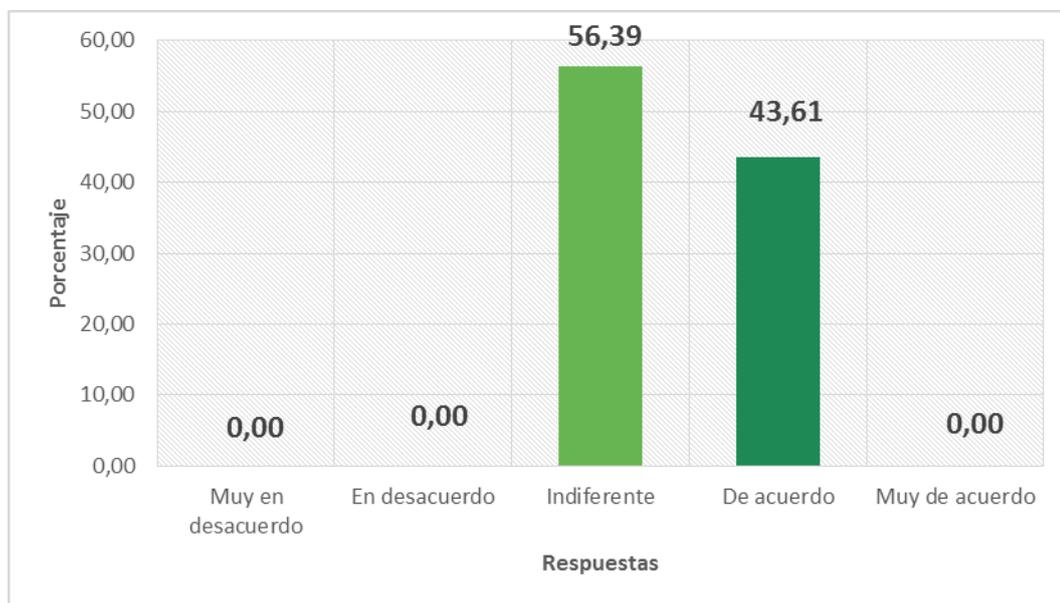


Figura 35. Existe un liderazgo adecuado para los miembros de mi equipo de trabajo, contribuyendo de esta manera en el logro de los objetivos organizacionales.

Según los resultados del estudio para medir el liderazgo de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, consideraron marcar como indiferente en que existe un liderazgo adecuado para los miembros de su equipo de trabajo con un 56,39%, frente a un 43,61% que marcaron que están de acuerdo.

Tabla 37

Se promueve la comunicación asertiva tanto en mi equipo de trabajo como en las relaciones con las demás áreas de la organización.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	0	0,00	0,00
Indiferente	48	36,09	36,09
De acuerdo	85	63,91	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

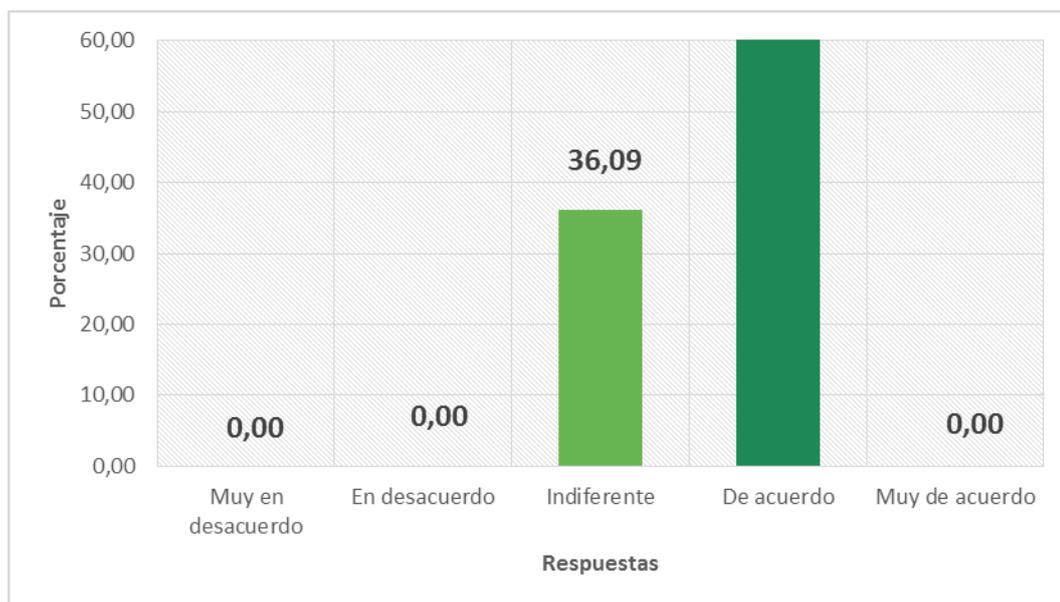


Figura 36. Se promueve la comunicación asertiva tanto en mi equipo de trabajo como en las relaciones con las demás áreas de la organización.

De los resultados del estudio para medir el liderazgo de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que están de acuerdo en que se promueve la comunicación asertiva tanto en el equipo de trabajo como en las relaciones con las demás áreas con un 63,91%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 36,09%.

Tabla 38

Se guían a los colaboradores de acuerdo a los programas y presupuestos planificados para el alcance de los objetivos organizacionales.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	0	0,00	0,00
Indiferente	76	57,14	57,14
De acuerdo	57	42,86	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

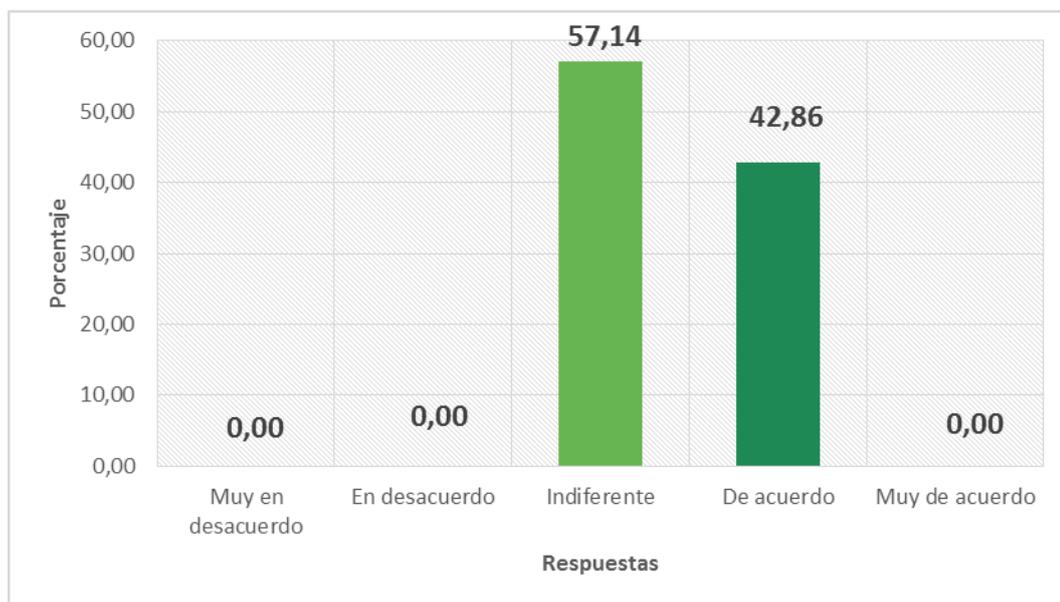


Figura 37. Se guían a los colaboradores de acuerdo a los programas y presupuestos planificados para el alcance de los objetivos organizacionales.

De acuerdo a los resultados que muestran la supervisión de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, consideraron marcar como indiferente en que se guían a los colaboradores de acuerdo a los programas y presupuestos planificados para el alcance de los objetivos con un 57,14%, frente a un 42,86% que marcaron que están de acuerdo.

Tabla 39

Se verifica el logro de los objetivos organizacionales que se han establecido en la planeación.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	18	13,53	13,53
Indiferente	30	22,56	36,09
De acuerdo	85	63,91	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

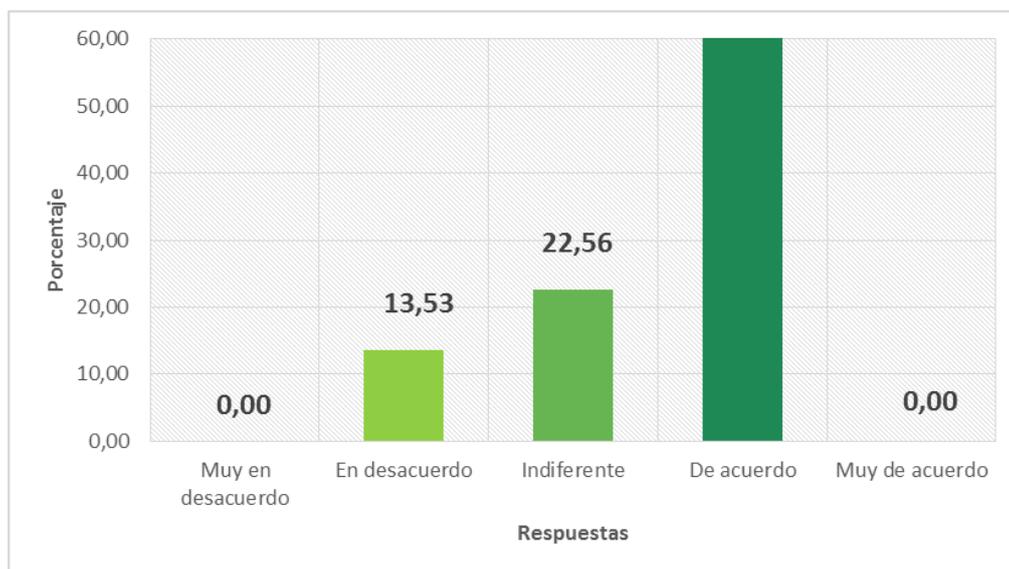


Figura 38. Se verifica el logro de los objetivos organizacionales que se han establecido en la planeación.

Conforme a los resultados que muestran la verificación de la planificación de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que están de acuerdo en que se verifica el logro de los objetivos organizacionales que se han establecido en la planeación con un 63,91%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 22,56%, frente a un 13,53% que están en desacuerdo.

Tabla 40

Se plantean estándares para poder medir el desempeño de los colaboradores de los equipos de trabajo de la organización.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	27	20,30	20,30
Indiferente	30	22,56	42,86
De acuerdo	76	57,14	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

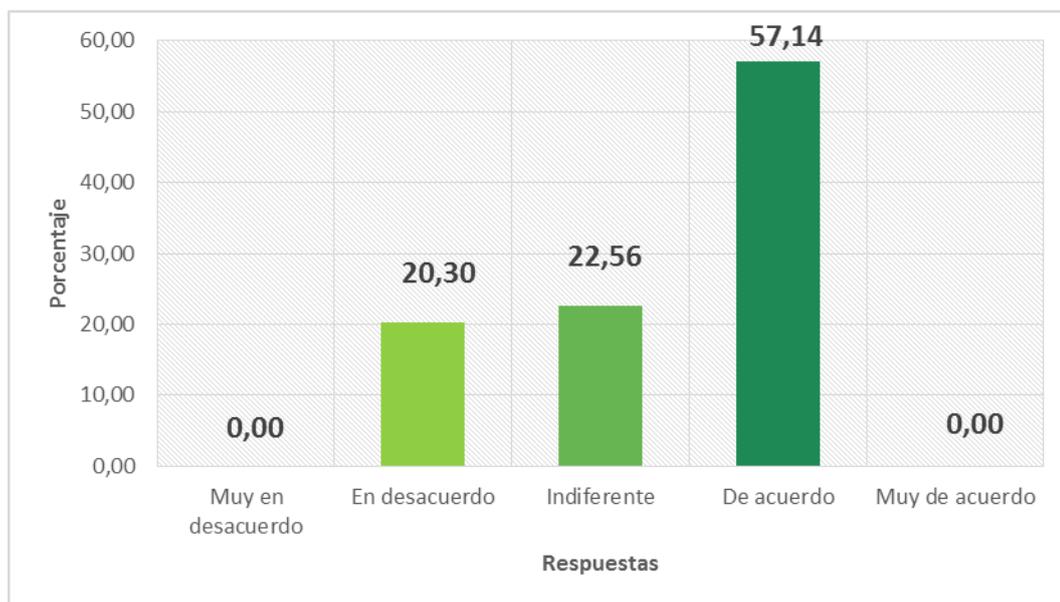


Figura 39. Se plantean estándares para poder medir el desempeño de los colaboradores de los equipos de trabajo de la organización.

Según los resultados que muestran el establecimiento de estándares de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que están de acuerdo en que se plantean estándares para poder medir el desempeño de los colaboradores de los equipos de trabajo con un 57,14%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 22,56%, frente a un 20,30% que están en desacuerdo.

Tabla 41

Se promueve el aseguramiento de la calidad en los procesos que cumple cada área de trabajo de la organización.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	9	6,77	6,77
Indiferente	39	29,32	36,09
De acuerdo	85	63,91	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

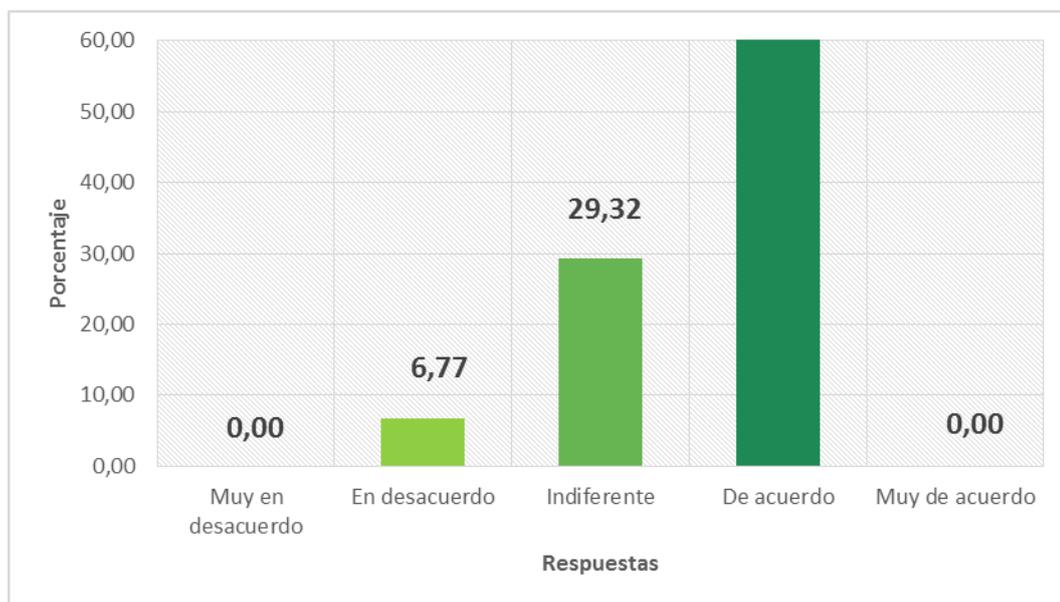


Figura 40. Se promueve el aseguramiento de la calidad en los procesos que cumple cada área de trabajo de la organización.

De los resultados que muestran el establecimiento de estándares de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que están de acuerdo en que se promueve el aseguramiento de la calidad en los procesos que cumple cada área de trabajo con un 63,91%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 29,32%, frente a un 6,77% que están en desacuerdo.

Tabla 42

Se establecen medidas preventivas para reducir o evitar los errores, disminución de los costos y optimización del tiempo.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	9	6,77	6,77
Indiferente	60	45,11	51,88
De acuerdo	64	48,12	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

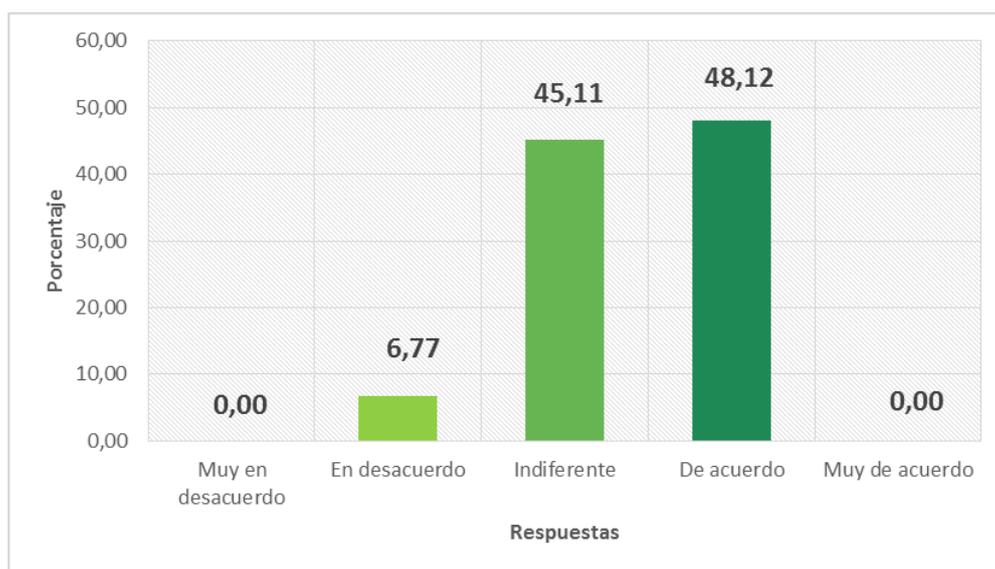


Figura 41. Se establecen medidas preventivas para reducir o evitar los errores, disminución de los costos y optimización del tiempo.

De acuerdo a los resultados obtenidos para medir el establecimiento de estándares de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que están de acuerdo en que se establecen medidas preventivas para reducir o evitar los errores, disminución de los costos y optimización del tiempo con un 48,12%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 45,11%, frente a un 6,77% que están en desacuerdo.

Tabla 43

Se aplica retroalimentación periódicamente con el fin de realizar correcciones necesarias para mejorar el desempeño.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	0	0,00	0,00
En desacuerdo	18	13,53	13,53
Indiferente	51	38,35	51,88
De acuerdo	64	48,12	100,00
Muy de acuerdo	0	0,00	100,00
Total	133	100	

Nota: Elaboración propia.

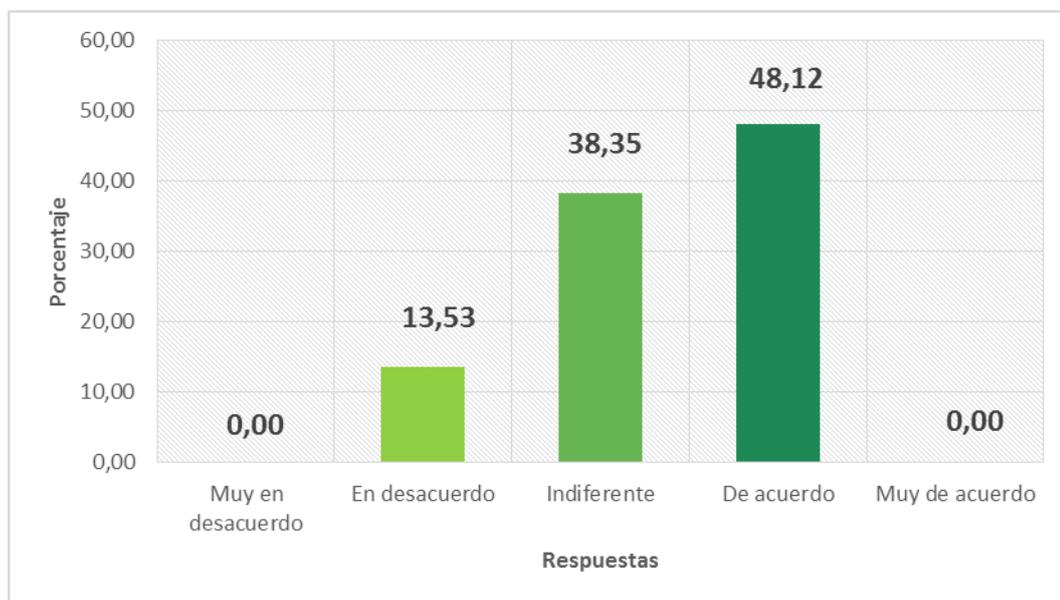


Figura 42. Se aplica retroalimentación periódicamente con el fin de realizar correcciones necesarias para mejorar el desempeño.

De acuerdo a los resultados obtenidos para medir la retroalimentación de la caja municipal de ahorros y créditos de Tacna, se concluyó que están de acuerdo en que se aplica retroalimentación periódicamente con el fin de realizar correcciones necesarias para mejorar el desempeño con un 48,12%. Aquellos que consideraron marcar como indiferente corresponde a 38,35%, frente a un 13,53% que están en desacuerdo.

4.2 Validación y Confiabilidad del Instrumento

El instrumento paso por una validación de juicio de expertos y la confiabilidad se midió por el método de Alfa de Cronbach en el programa SPSS como se muestra a continuación.

4.3 Validación

Para la validación se recurrió a juicio de expertos, que fue conformado por tres docentes de la facultad de Ciencias Empresariales profesionales conocedores de las variables Clima organizacional y Gestión

Empresarial los cuales realizaron un revisión y posterior aprobación del instrumento.

Tabla 44

Validación de Expertos

Nº	Grado de estudio	Opinión de experto	Porcentaje
Experto 1	Magíster	Favorable	80%
Experto 2	Magister	Favorable	80%
Experto 3	Magister	Favorable	97%
Media Calificación de Expertos			86%

Nota: Elaboración Propia

4.4 Aplicación del Coeficiente de confiabilidad

Para medir la confiabilidad se utilizó el método de alfa de Cronbach, por lo que se ingresaron los datos obtenido en las encuestas al programa estadístico SPSS. Pallela y Martins (2012) afirman que: el coeficiente de Cronbach se utiliza para evaluar la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los indicadores, el alfa de Cronbach varía entre 0 y 1 siendo 0 la ausencia total de consistencia y 1 indicando una consistencia perfecta. (p.169)

Tabla 45

Medidas de Consistencia e Interpretación de Coeficientes

Rango	Confiabilidad
0.81 - 1.00	Muy Alta
0.61 - 0.80	Alta
0.41 - 0.60	Media
0.21 - 0.40	Baja
0.00 - 0.20	Muy Baja

Nota: Adaptado de Pallela y Martins (2012, p. 169)

4.5 Variable Independiente: Clima Organizacional

A continuación, se presenta el Alfa de Cronbach de la variable independiente Clima Organizacional.

Tabla 46

Alfa de Cronbrach de la Variable Clima Organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.736	18

Nota: Elaborado en Programa SPSS

La Tabla 46 muestra que para la variable Clima Organizacional se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.736, encontrándose en un rango de confiabilidad alta; ratificando que no fue necesario efectuar ajuste alguno ya que el instrumento tiene un alto grado de fiabilidad.

4.6 Variable Dependiente: Gestión Empresarial

Continuación se presenta el Alfa de Cronbach de la variable independiente Clima Organizacional.

Tabla 47

Alfa de Cronbrach de la Variable Gestión Empresarial

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.932	20

Nota: Elaborado en programa SPSS

La Tabla 47 muestra que para la variable Gestión Empresarial obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.932, encontrándose en un rango de

confiabilidad muy alta; ratificando que no fue necesario efectuar ajuste alguno ya que el instrumento tiene un alto grado de fiabilidad.

4.7 Relación Variable, Indicadores e Ítems

Se presenta la forma en la cual las variables son relacionadas con sus indicadores y estos a su vez con sus respectivos indicadores.

Tabla 4 Relación Variable, Dimensión e Indicador.

4.8 Escala de Valoración de la Variable

Tomando en cuenta las dos variables, Clima Organizacional y Gestión Empresarial y utilizando una escala ordinal, se recategorizó las variables como dimensiones de una escala de 5 categorías a una escala de 3 categorías con la finalidad de presentar los resultados obtenidos con mayor claridad y coherencia.

4.9 Tratamiento Estadísticos

La información obtenida es valorada por la autenticidad y respeto de la propiedad privada, la veracidad de los datos recepcionados de la empresa, respetando el anonimato de los colaboradores encuestados quienes ayudaron con el procedimiento que permitió llevar a cabo la parte estadística de la investigación.

4.9.1 Resultados

Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva representada en tablas de frecuencia acompañadas de interpretaciones.

Para introducir todos los datos recolectados se utilizó el programa estadístico SPSS Statistics 15.

4.9.2 Análisis por dimensión

Se optó por presentar y analizar la información por dimensiones con la finalidad de obtener una visualización más clara y concisa de los resultados obtenidos.

Dimensión Percepción Individual

Tabla 48

Dimensión Percepción Individual

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	8%
Medio	104	78%
Alto	19	14%
Total	133	100%

Nota: Elaboración en Programa SPSS

Interpretación: De la tabla 48, se presenta los resultados de la dimensión de percepción individual de la variable clima organizacional, se observa que el 78% de los colaboradores muestran una percepción nivel medio con respecto a esta dimensión el 14% un nivel alto y solo en nivel bajo el 8%. Esto indica que de cada diez colaboradores encuestados 8 indican tener una percepción mediana de la dimensión.

Dimensión Interacción entre los Miembros

Tabla 49

Dimensión Interacción entre los Miembros

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Medio	75	56%
Alto	58	44%
Total	133	100%

Nota: Elaboración en Programa SPSS

Interpretación: De la tabla 49, se presenta los resultados de la dimensión de percepción de interacción entre los miembros de la variable clima organizacional, se observa que el 56% de los colaboradores muestran una percepción nivel medio con respecto a esta dimensión el 44% un nivel alto. Esto indica que la mayoría de los colaboradores encuestados califica en un nivel medio a esta dimensión.

Dimensión Condiciones Organizacionales

Tabla 50

Dimensión Condiciones Organizacionales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	7%
Medio	86	65%
Alto	38	29%
Total	133	100%

Nota: Elaboración en Programa SPSS

Interpretación: De la tabla 50, se presenta los resultados de la dimensión de percepción de condiciones organizacionales de la variable clima organizacional, se observa que el 65% de los colaboradores muestran una percepción nivel medio con respecto a esta dimensión el 29% un nivel alto y solo el 7% de los encuestados califican a esta dimensión en un nivel bajo. Esto indica que la mayoría de los colaboradores encuestados califica en un nivel medio a esta dimensión.

4.9.3 Análisis General

A continuación, se presentarán las tablas de frecuencia de la variable independiente Responsabilidad Social Empresarial y de la variable dependiente Satisfacción Laboral seguidas interpretaciones para ambos casos.

Variable Clima Organizacional

Tabla 51

Variable Independiente Clima Organizacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Medio	113	85%
Alto	20	15%
Total	133	100%

Nota: Elaboración en programa SPSS

Interpretación: La tabla 51, presenta los resultados donde destaca el nivel medio con un 85%, alto con un 15%. Por lo que podemos indicar que la variable clima organizacional cuenta con un nivel medio. Todos los encuestados de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna 2018 indican no tener un clima organizacional con nivel bajo.

Variable Gestión Empresarial

Tabla 52

Variable Dependiente Gestión Empresarial

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	67	50%
Alto	66	50%
Total	133	100%

Nota: Elaboración en programa SPSS

Interpretación: La tabla 52, presenta los resultados donde destacan el nivel medio, alto con 50% respectivamente. Por lo que podemos indicar que la percepción de la variable Gestión Empresarial tiene un nivel medio alto por parte de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna 2018, donde se encuentran con una valoración de acuerdo con su trabajo.

4.9.4 Prueba de Normalidad

La Prueba de Normalidad determina si los datos obtenidos por las preguntas, siguen una distribución normal o no, lo que a su vez tiene relación con la estadística paramétrica o no paramétrica, este tipo de prueba tiene como finalidad dar a conocer el tipo de instrumento que se ocupara para la realización de la prueba de Correlación entre variables y entre sus dimensiones.

Esta prueba tendrá la siguiente connotación

Ho: Los datos siguen una distribución Normal.

H1: los datos no siguen una distribución Normal.

Variable Clima Organizacional

Esta prueba de hipótesis se aplicará a los datos de la variable Clima Organizacional y a sus Dimensiones: Percepción Individual, Interacción entre los miembros y condiciones organizacionales.

Se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov donde: Si p valor es menor a $\text{Alpa} = 0.05$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 53

Prueba de Kolmogorov – Sminov para la variable Clima Organizacional

		Clima	Percepción	interacción	condiciones
		organizacional	individual	entre los	organizacionales
				miembros	
N		133	133	133	133
Parámetro	Media	62.1880	19.1504	22.6015	20.4361
s	Desviación	5.21384	2.97590	2.13534	2.84273
normales ^{a,b}	n estándar				
Máximas	Absoluta	0.101	0.191	0.181	0.171
diferencias	Positivo	0.101	0.124	0.181	0.105
extremas	Negativo	-0.076	-0.191	-0.112	-0.171
Estadístico de prueba		0.101	0.191	0.181	0.171
Sig. asintótica		,002 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c
(bilateral)					

Nota: Elaboración en SPSS

Interpretación: La tabla 53 de la prueba, muestra que tanto la variable clima organizacional como sus dimensiones cuentan con un (Sig.) menor al Alfa =0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula que indica que los datos siguen una distribución normal.

Tanto variable como indicadores no siguen una distribución normal por lo tanto podemos utilizar Correlación No Paramétrica, es decir para este caso se utilizará Rho de Spearman.

Variable Gestión Empresarial

Esta prueba de hipótesis se aplicará a los datos de la variable Gestión Empresarial y a sus dimensiones planeación, organización, dirección y control.

Se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov donde: Si p valor es menor a Alfa = 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 54

Prueba de Kolmogorov – Sminov para la Variable Gestión Empresarial

		Gestión Empresarial	Planeación	Organización	Dirección	Control
N		133	133	133	133	133
Parámetros normales ^{a,b}	Media	68.3158	18.1729	15.7143	15.7143	17.2030
	Desv. Desviación	9.71984	2.65008	3.79907	3.79907	2.62205
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.217	0.262	0.211	0.211	0.143
	Positivo	0.178	0.170	0.130	0.130	0.143
	Negativo	-0.217	-0.262	-0.211	-0.211	-0.128
Estadístico de prueba		0.217	0.262	0.211	0.211	0.143
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

Nota: Elaboración en SPSS

Interpretación: La tabla 54 de la prueba, muestra que tanto la variable Gestión Empresarial como sus dimensiones cuentan con un (Sig.) menor al Alfa =0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula que indica que los datos siguen una distribución normal.

Tanto variable como indicadores no siguen una distribución normal por lo tanto podemos utilizar Correlación No Paramétrica, es decir para este caso se utilizará Rho de Spearman.

4.9.5 Prueba de Hipótesis

Para la prueba de hipótesis planteadas se realizaron mediante la comprobación de existencia de correlación entre las variables de estudio, la prueba de Resumen de Modelo, el Anova y los Coeficientes.

4.9.5.1 Prueba de Correlación

Para la siguiente prueba, se presentará una tabla de niveles de correlación, la tabla de correlación que nos demostrará si hay o no una relación entre variables y dimensiones, en caso exista relación se identificará que tipo de correlación existe entre la variable Clima Organizacional con la variable Gestión Empresarial y sus dimensiones.

Tabla 55

Niveles de Correlación

Valor	Tipo de Correlación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.5	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.1	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
+0.1	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.5	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.9	Correlación positiva muy fuerte
+1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernandes, Fernández y Bautista (2010)

Plante de Prueba de Correlación

Ho: $R=0$; No existe relación significativa entre las variables

H1: $R<0$; Existe relación significativa entre las variables

Esta prueba tiene la siguiente connotación:

Si Sig. < 0.05 , entonces, se rechaza Ho.

Si Sig. > 0.05 , entonces; se acepta Ho

Correlación entre variables

Se presentan los resultados de correlación entre la variable independiente Clima Organizacional y la variable dependiente Gestión Empresarial.

Tabla 56

Correlación de Spearman para las Variables Clima Organizacional y Gestión Empresarial

			Clima organizacional	Gestión empresarial
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	0.493
Rho de Spearman	Gestión empresarial	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.493	1.000
			0.000	

Nota Elaborado en Programa SPSS

Interpretación: Como se observa en la Tabla 56, la correlación es de 0.493, existe una correlación débil; También se puede observar que la significancia hallada es 0.000 que es menor al nivel de significancia de 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre el clima Organizacional y la Gestión Empresarial de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna 2018.

4.9.5.2 Prueba de Regresión Lineal

Este modelo de regresión mostrara diagramas de Dispersión, tablas de Resumen de Modelo y Anova. Correspondientes a cada hipótesis específica y general en el orden mencionado.

Hipótesis específica 1

Se aplicó la prueba de regresión lineal a la dimensión de la variable 1 “Percepción Individual” sobre la variable 2 “Gestión Empresarial”.

Hipótesis

Ho: La percepción individual no influye en la gestión empresarial en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.

Ha: La percepción individual influye en la gestión empresarial en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.

Nivel de significancia

$$\alpha = 5\%$$

Estadístico

Regresión lineal

Resultados

Tabla 57

Resumen del Modelo de Percepción Individual y Gestión Empresarial

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
0.046	0.002	-0.005	9.74642

Nota: Elaboración en SPSS

Tabla 58

ANOVA de Percepción Individual y Gestión Empresarial

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	26.704	1	26.704	0.281	0.597
Residuo	12444.032	131	94.993		
Total	12470.737	132			

Nota: Elaborado en SPSS

Tabla 59

Coefficiente de Percepción Individual y Gestión Empresarial

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	65.421	5.524		11.843	0.000
Percepción individual	0.151	0.285	0.046	0.530	0.597

Nota: Elaboración en programa SPSS

Interpretación

La Tabla 58 y 59 se observa que los Sig. son mayores a 0.05 por lo que podemos concluir que existe evidencia estadística para aceptar H_0 y no aceptar H_a por tanto la percepción individual no influye en la gestión

empresarial en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.

Hipótesis Especifica 2

Hipótesis

Ho: La interacción entre los miembros no influye en la gestión empresarial en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.

Ha: La interacción entre los miembros influye en la gestión empresarial en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.

Nivel de significancia

$$\alpha = 5\%$$

Estadístico

Regresión lineal

Resultados

Tabla 60

Resumen del modelo de interacción entre los Miembros y Gestión Empresarial

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
0.480 ^a	0.231	0.225	8.55805

Nota: Elaboración en programa SPSS

Tabla 61
ANOVA de interacción entre los Miembros y Gestión Empresarial

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	2876.262	1	2876.262	39.272	0.000
Residuo	9594.475	131	73.240		
Total	12470.737	132			

Nota: Elaboración en programa SPSS

Tabla 62
Coefficiente de Interacción entre los Miembros y Gestión Empresarial

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Error estándar	Beta	T	Sig.
(Constante)	18.908	7.919		2.388	0.000
interacción entre los miembros	2.186	0.349	0.480	6.267	0.000

Nota: Elaborado en Programa SPSS

Interpretación

De la Tabla 61 y 62 se observa que los Sig. son menores a 0.05 por lo que podemos concluir que existe evidencia estadística para no aceptar H_0 y aceptar H_a por tanto la interacción entre los miembros influye en la gestión empresarial en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018. El modelo planteado expresa el 23.1% de los datos como se muestra en la tabla 60 ($r^2=0.231$). La Tabla 62 muestra el $\beta_0= 18.908$ que es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión $\beta_1 = 2.186$. Esto significa que por cada unidad que se aumenta la interacción entre los Miembros hace que aumente en 2.186 unidades en la variable gestión empresarial de la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.

Hipótesis Específicas 3

Hipótesis

Ho: Las condiciones organizacionales no influyen en la gestión empresarial en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.

Ha: Las condiciones organizacionales influyen en la gestión empresarial en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.

Nivel de significancia

$$\alpha = 5\%$$

Estadístico

Regresión lineal

Resultados

Tabla 63

Resumen del Modelo de Condiciones Organizacionales y Gestión Empresarial

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
0.719	0.517	0.513	6.78308

Nota: Elaboración en programa SPSS

Tabla 64

ANOVA de condiciones Organizacionales y Gestión Empresarial

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	6443.409	1	6443.409	140.043	0.000
Residuo	6027.328	131	46.010		
Total	12470.737	132			

Nota: Elaboración en Programa SPSS

Tabla 65

Coefficiente de interacción entre las Condiciones Organizacionales y Gestión Empresarial

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Error estándar	Beta	t	Sig.
(Constante)	18.089	4.285		4.222	0.000
condiciones organizacionales	2.458	0.208	0.719	11.834	0.000

Nota: Elaboración en Programa SPSS

De la Tabla 64 y 65 se observa que los Sig. son menores a 0.05 por lo que podemos concluir que existe evidencia estadística para no aceptar H_0 y aceptar H_a por las condiciones organizacionales influyen en la gestión empresarial en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018. El modelo planteado expresa el 51.7% de los datos como se muestra en la tabla 63 ($r^2=0.517$). La Tabla 65 muestra el $\beta_0= 18.089$ que es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión $\beta_1 = 2.458$. Esto significa que por cada unidad que se aumenta las condiciones organizacionales hace que aumente en 2.458 unidades en la variable gestión empresarial de la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.

Hipótesis General

Hipótesis

Ho: El clima organizacional no influye en la gestión empresarial en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.

Ha: El clima organizacional influye en la gestión empresarial en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.

Nivel de significancia

$$\alpha = 5\%$$

Estadístico

Regresión lineal

Resultados

Tabla 66

Resumen de la Variable Clima Organizacional y Gestión Empresarial

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
0.615	0.378	0.373	7.69345

Nota: Elaboración en programa SPSS

Tabla 67

Anova de las Variables Clima Organizacional y Gestión Empresarial

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	4716.957	1	4716.957	79.693	0.000
Residuo	7753.779	131	59.189		
Total	12470.737	132			

Nota: Elaboración en Programa SPSS

Tabla 68

Coficiente de las Variables Clima Organizacional y Gestión Empresarial

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Error estándar	Beta	T	Sig.
(Constante)	-2.985	8.015		-0.372	0.000
Clima organizacional	1.147	0.128	0.615	8.927	0.000

Nota: Elaboración en programa SPSS

Interpretación

De la Tabla 67 y 68 se observa que los Sig. son menores a 0.05 por lo que podemos concluir que existe evidencia estadística para no aceptar H_0 y aceptar H_a . Por lo tanto, el clima organizacional influye en la gestión empresarial en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018. El modelo planteado como lineal expresa el 37.8% de los datos como se muestra en la tabla 66 ($r^2=0.378$). La Tabla 68 muestra el $\beta_0 = -2.985$ que es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión $\beta_1 = 1.147$. Esto significa que por cada unidad que se aumenta el clima organizacional hace que aumente en 1.147 unidades en la variable gestión empresarial de la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.

4.10 Verificación de Hipótesis

Se realizó comprobación de las hipótesis específicas y general en el orden mencionado conforme a los resultados de las tablas de regresión que darán paso a decidir si las hipótesis se aceptan o se rechazan.

CONCLUSIONES

Como resultado del trabajo de investigación realizado, se concluye en lo siguiente:

Primero: El clima organizacional influye en la gestión empresarial en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018; siendo que el $r^2=0.378$, esto demuestra una modera influencia entre las variables siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.05$ (altamente significativo), se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

Segundo: La percepción individual no influye en la gestión empresarial en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018; siendo que el $r^2=0.002$ es cercano a 0, esto demuestra una nula influencia entre las variables siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.596>0.05$ (altamente no significativo), se aceptó la hipótesis nula y se no acepta la primera hipótesis específica.

Tercera: La interacción entre los miembros influye en la gestión empresarial en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018; siendo que el $r^2=0.231$, esto demuestra una baja influencia entre las variables siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.05$ (altamente significativo), se rechazó la hipótesis nula y se acepta la segunda hipótesis específica.

Cuarta: Las condiciones organizacionales influyen en la gestión empresarial en la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018; siendo que el $r^2=0.517$, esto demuestra una modera influencia entre las variables

siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.05$ (altamente significativo), se rechazó la hipótesis nula y se acepta la tercera hipótesis específica.

RECOMENDACIONES

Primera: a pesar que hay influencia significativa en el clima organizacional con la gestión empresarial de la agencia principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018. se recomienda que perdure con esa percepción que tienen sus trabajadores ante la empresa para su clima organizacional. También se recomienda con respecto al clima organizacional, es necesario crear ambientes, que permitan el intercambio de información e interacción entre colaboradores esto hace posible que se puedan plantear acciones para el mejoramiento de la percepción que tiene el personal sobre la gestión. También es importante que exista un instrumento para evaluar a los colaboradores, a fin de que, en función de las dimensiones existentes, se pueda tomar acciones para mejorar la percepción de la misma.

Segunda: a pesar que no existe influencia significativa en la dimensión percepción individual con la gestión empresarial de la agencia principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018. Se recomienda que realizar un estudio más profundo en esta dimensión y encontrar las razones por la cual no incide esta variable en la gestión.

Tercera: a pesar que existe influencia significativa en la dimensión interacción entre los miembros con la gestión empresarial de la agencia principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018. Se recomienda que perdure así, ya que el 56% de los trabajadores sienten de acuerdo con un alto grado en la interacción de los miembros con la gestión empresarial

Cuarta: a pesar que existe influencia significativa en la dimensión condiciones organizacionales con la gestión empresarial de la agencia principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna. Se recomienda mantener y mejorar, ya que el 65% de los trabajadores se sienten de acuerdo con un alto grado en las condiciones organizacionales con la gestión empresarial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Administración socialmente perceptiva.* (1955). Nueva York: Ronald press.
- Álvarez, F. (2015). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal operativo en el área de operaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Agencia España, 2013.* Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Ardinez, O., & Gutiérrez, J. (2014). *Evaluación de la influencia del clima organizacional en la motivación y satisfacción del personal técnico-científico y administrativo de una institución de salud de tercer nivel en el Municipio de San Juan del César - La Guajira, 2014.* Universidad de Cartagena , Cartagena.
- Ardouin, J., Bustos, C., Gayó, R., & Jarpa, M. (19 de 08 de 2001). *Motivación y satisfacción laboral.* Chile: Universidad de Concepción.
- Ardouin, J., Bustos, C., Gayó, R., & Jarpa, M. (2001). *Motivación y satisfacción laboral.* Chile: Universidad de Concepción.
- Castillo, J. (2017). *La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las MYPEs del centro comercial Covida, Los Olivos, año 2017.* Universidad César Vallejo, Lima.
- Chiang, M., Martín, J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.* Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiang, M., Martín, J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.* Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

- CMAC Tacna. (2018). *Informe de Sostenibilidad 2017-2018*. Tacna. Obtenido de <http://www.cmactacna.com.pe/documentos/transparencia/INFORME%20DE%20SOSTENIBILIDAD%20%202018.pdf>
- Da Silva, R. (2002). *Teorias de la administracion*. Mexico: Thomson editores.
- Ferchac. (22 de Mayo de 2015). *Ferchac*. Obtenido de <http://www.fechac.org/web/rse.php>
- García, A. (12 de 11 de 2018). Claves del clima organizacional. *Elempleo*.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera* (12da edición ed.). México D.F.: Pearson educación.
- Harper, & Lynch. (2002). *Motivación de personal y clima laboral*. madrid: Ediciones de Publicaciones Económicas.
- Hernandes, E. (24 de Mayo de 2014). *economia*. Obtenido de <http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboral-empresa/23773652>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, S., & Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana de España.
- James, L. R., Hater, J. J., Gent, M. J., & Bruni, J. R. (1978). *Clima psicológico: implicaciones de la teoría del aprendizaje social cognitivo y la psicología interactiva*. Washington DC: Asociacion Americana de Psicologia.
- Jurado, J., & López, Y. (2009). *Análisis de clima organizacional en el banco Davivienda sucursal Cartagena posterior a la fusión con Bancafé*. Universidad de Cartagena, Cartagena.

- Mañas, M., González, V., & Peiró, J. (1999). *El clima de los equipos de trabajo: Determinantes y consecuencias*. Almería: Universidad de Almería.
- Maruri, X. (2014). *Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Industria Comercial Plástica Mendieta Carrillo CIA. LTDA. "PLASTIMEC"*. Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Minsa. (Agosto de 2009). *Metodología para el estudio del clima organizacional*. Obtenido de http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf
- Moran, T., & Volkwein, F. (1992). *El acercamiento cultural a la formación del clima organizacional*. Nueva York: Grupo Editorial de Ciencia.
- MyGestion. (24 de Mayo de 2018). Importancia de la calidad en tu gestión empresarial. *MyGestion*. Obtenido de <https://www.mygestion.com/blog/importancia-gestion-empresarial>
- Nestor, J. (2015). *Gestión empresarial y su influencia en el desarrollo económico de las Mypes del sector servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, año 2013*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna, Tacna.
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Patterson, M., West, M., S. V., Dawson, J., Lawthom, R., Maitlis, S., . . . Wallace, A. (2005). *Validación de la medida del clima organizacional: vínculos con prácticas de gestión, productividad e innovación*. Nueva York: Journal of Organizational Behavior.
- Pintado, M. (2013). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Región Centro del Banco de Crédito del Perú*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.

- Rubio, P. (2008). *Introducción a la gestión empresarial*. Madrid: Instituto Europeo de Gestión Empresarial.
- SBS. (2016). *Superintendencia de Banca y Seguros y AFP - República del Perú*.
Obtenido de <http://www.sbs.gob.pe/>
- Soncco, V. (2017). *Influencia del clima organizacional en la implementación del presupuesto por resultados: Programa Presupuestal 106 en la UE 302 Arequipa Norte de la Región de Arequipa - año 2016*. Universidad Privada de Tacna, Tacna.
- Szeinman, P. (10 de 12 de 2018). Liderazgo impacta en 70% en clima organizacional. *Gestión*.
- Ticona, Y. (2016). *Influencia del clima organizacional en la motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, EsSALUD, Tacna, 2014*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna, Tacna.
- Uribe, M. (2018). *El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, periodo 2017*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Whittaker, J., & Whittaker, S. (1991). *La Psicología Paraguaya*. Mexico: Interamerican Journal of Psychology.
- Zumaeta, J. (20 de 08 de 2018). 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral. *Gestión*.

APÉNDICE

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Clima Organizacional	Percepción individual	Sensaciones	P1, P2, P3
¿Cómo influye el clima organizacional en la gestión empresarial de la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018?	Determinar la influencia del clima organizacional en la gestión empresarial de la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.	El clima organizacional influye en la gestión empresarial de la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.		Interacción entre los miembros	Expectativas	P4, P5, P6
					Relaciones	P7, P8, P9
				Condiciones organizacionales	Apoyo mutuo	P10, P11, P12
					Condiciones tangibles	P13, P14
Condiciones intangibles	P15, P16, P17, P18					
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p>- ¿Cómo influye la percepción individual en la gestión empresarial de la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018?</p> <p>- ¿Cómo influye la interacción entre los miembros en la gestión empresarial de la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018?</p> <p>- ¿Cómo influye las condiciones organizacionales en la gestión empresarial de la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018?</p>	<p>- Determinar la influencia de la percepción individual en la gestión empresarial de la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.</p> <p>- Determinar la influencia de la interacción entre los miembros en la gestión empresarial de la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.</p> <p>- Determinar la influencia de las condiciones organizacionales en la gestión empresarial de la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.</p>	<p>- La percepción individual influye en la gestión empresarial de la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.</p> <p>- La interacción entre los miembros influye en la gestión empresarial de la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.</p> <p>- Las condiciones organizacionales influyen en la gestión empresarial de la Agencia Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2018.</p>	Gestión Empresarial	Planeación	Filosofía y valores	P1
					Objetivos organizacionales	P2, P3
					Programas y presupuestos	P4, P5
				Organización	División del trabajo	P6, P7
					Coordinación	P8, P9, P10
				Dirección	Toma de decisiones	P11, P12
					Liderazgo	P13, P14
					Supervisión	P15
				Control	Verificación de la planificación	P16
					Establecimiento de estándares	P17, P18, P19
Retroalimentación	P20					

Tipo de Investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Estadísticos
a) Tipo de investigación: Investigación Básica	<p>a) Población La población está conformada por 203 colaboradores de la CMAC Tacna, Agencia Principal.</p> <p>b) Muestra La muestra está conformada por 133 colaboradores de la CMAC Tacna, Agencia Principal.</p>	<p>a) Técnica: La encuesta</p> <p>b) Instrumento: El Cuestionario</p>	<p>Estadística descriptiva:</p> <p>Haciendo uso del programa estadístico SPSS Statistics versión 21, se obtendrán tablas de frecuencias que reflejen los resultados que expliquen el comportamiento de las variables en condiciones naturales.</p> <p>Estadística inferencial:</p> <p>Se utilizarán herramientas estadísticas, donde a través del Alfa de Cronbach se determinará el grado de confiabilidad de los instrumentos y, aplicando el modelo de regresión lineal simple se podrá realizar la comprobación de las hipótesis planteadas.</p>
b) Diseño de investigación: Diseño no experimental de corte transversal, nivel explicativo causal.			
c) Nivel de investigación: Explicativo causal.			



**CUESTIONARIO: EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA
AGENCIA PRINCIPAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TACNA**



Nombre del encuestador: Fiorella M. Gutierrez Caqui

Lugar: Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia Principal

Ciudad: Tacna

Fecha: ____ de abril de 2019

Número de cuestionario: ____.

Estimados colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna:

La presente encuesta tiene la intención de recolectar su perspectiva con respecto al clima organizacional que se percibe en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna en su Agencia Principal de manera anónima, donde la información obtenida será de carácter únicamente académico. Por ello, se le invita a contestar con sinceridad marcando con una "X" en la alternativa que corresponda, según la escala establecida:

Nº	ITEM	1 Muy en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Indiferente	4 De acuerdo	5 Muy de acuerdo
Percepción individual						
1	Se encuentra de acuerdo en cómo está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas.					
2	Se encuentra de acuerdo en que se le da el tiempo adecuado para realizar su trabajo habitual.					
3	Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas a cargo.					
4	Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa.					
5	Las remuneraciones en la empresa donde laboro están a nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado.					
6	Mis aspiraciones no se ven frustradas por las políticas de la organización.					
Interacción entre los miembros						
7	Existe comunicación asertiva dentro de mi equipo de trabajo, es decir, la expresión de ideas y sentimientos de forma congruente.					
8	Existe una atmósfera de confianza entre los miembros de mi equipo de trabajo y mi persona.					
9	Existe una adecuada relación entre los miembros de mi equipo de trabajo en la organización.					
10	Se aplican soluciones a las problemáticas encontradas en los equipos de trabajo de manera adecuada.					
11	El trabajo en equipo con otras dependencias tiene resultados satisfactorios.					
12	Las otras dependencias responden adecuadamente a las necesidades laborales de mi equipo de trabajo.					
Condiciones organizacionales						
13	En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo, usted considera que éste es adecuado.					
14	El nivel de recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuento para realizar mi labor es el adecuado.					
15	Para el desempeño de mis labores, el ambiente del área de trabajo donde me encuentro es el adecuado.					
16	La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los colaboradores.					
17	La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar el desempeño laboral.					
18	Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades.					

¡Gracias!



**CUESTIONARIO: EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA
AGENCIA PRINCIPAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TACNA**



Nombre del encuestador: Fiorella M. Gutierrez Caqui

Lugar: Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia Principal

Ciudad: Tacna

Fecha: ____ de abril de 2019

Número de cuestionario: ____.

Estimados colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna:

La presente encuesta tiene la intención de recolectar su perspectiva con respecto a la gestión empresarial que se percibe en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna en su Agencia Principal de manera anónima, donde la información obtenida será de carácter únicamente académico. Por ello, se le invita a contestar con sinceridad marcando con una "X" en la alternativa que corresponda, según la escala establecida:

Nº	ITEM	1 Muy en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Indiferente	4 De acuerdo	5 Muy de acuerdo
Planeación						
1	La organización cuenta con una filosofía y valores adecuados para el buen funcionamiento de las áreas de trabajo.					
2	La organización tiene establecido una misión y visión claramente comprendida e identificada por los colaboradores de cada equipo de trabajo.					
3	Se establecen metas alcanzables y objetivos factibles por los colaboradores de los equipos de trabajo de la organización.					
4	Se establecen estrategias y políticas adecuadas para el buen funcionamiento de los equipos de trabajo de la organización.					
5	Se plantean claramente los programas y presupuestos para el buen funcionamiento de los equipos de trabajo de la organización.					
Organización						
6	Se gestionan los recursos adecuadamente para cumplir con las metas y el alcance de los objetivos organizacionales.					
7	Se gestionan las actividades adecuadamente para cumplir con las metas y el alcance de los objetivos organizacionales.					
8	Los colaboradores se encuentran asignados a cada órgano de la entidad de acuerdo a su perfil profesional.					
9	Los cargos de cada colaborador se encuentran asignados de acuerdo a sus conocimientos, habilidades y destrezas.					
10	La atribución de autoridades y el delego de responsabilidades a los colaboradores es la más adecuada.					
Dirección						
11	La toma de decisiones de los superiores para la dirección de los objetivos es la más adecuada tanto para el área de trabajo como para la misma organización.					
12	La solución aplicada de los superiores para las problemáticas encontradas es la más adecuada tanto para el área de trabajo como para la misma organización.					
13	Existe un liderazgo adecuado para los miembros de mi equipo de trabajo, contribuyendo de esta manera en el logro de los objetivos organizacionales.					
14	Se promueve la comunicación asertiva tanto en mi equipo de trabajo como en las relaciones con las demás áreas de la organización.					
15	Se guían a los colaboradores de acuerdo a los programas y presupuestos planificados para el alcance de los objetivos organizacionales.					
Control						
16	Se verifica el logro de los objetivos organizacionales que se han establecido en la planeación.					
17	Se plantean estándares para poder medir el desempeño de los colaboradores de los equipos de trabajo de la organización.					
18	Se promueve el aseguramiento de la calidad en los procesos que cumple cada área de trabajo de la organización.					
19	Se establecen medidas preventivas para reducir o evitar los errores, disminución de los costos y optimización del tiempo.					
20	Se aplica retroalimentación periódicamente con el fin de realizar correcciones necesarias para mejorar el desempeño.					

¡Gracias!



Foto 1. Caja Tacna

Elaboración propia



Foto 2. Encuesta realizada

Elaboración propia