

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO AZTECA - HUACHO

ORGANIZATIONAL CLIMATE AND ITS INFLUENCE ON THE LABOR PERFORMANCE OF THE WORKERS OF THE AZTECA BANK - HUACHO

Rosa Albina Sacramento Lázaro

RESUMEN

El Clima organizacional es el conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Por otro lado el desempeño laboral son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización por lo tanto se plantea El objetivo: Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Azteca – Huacho. Material y Método: La Metodología: el tipo de investigación fue básica, diseño que se utilizó fue no experimental; la población fue de 60 trabajadores del Banco Azteca de la Ciudad de Huacho, se aplicó el cuestionario la cual fue validado por juicio de expertos. Prueba estadística alfa de Cronbach (alfa = 0.90) Resultados el 57% de los trabajadores del Banco Azteca - Huacho, presentaron un desempeño laboral adecuado, pero con respecto al clima organizacional no fue el adecuado. Conclusión El clima organizacional sí influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Azteca – Huacho.

Palabra Clave: Clima organizacional y desempeño laboral.

ABSTRACT

The organizational climate is the set of global perceptions that the individual has of the organization, a reflection of the interaction between both. On the other hand, the work performance is the actions or behaviors observed in the employees that are relevant to the achievement of the objectives of the organization. Therefore, the objective is: Determine the influence of the organizational climate on the work performance of the workers of the Banco Azteca - Huacho. Material and Method: The Methodology: the type of research was basic, design that was used was not experimental; the population was 60 workers of

the Banco Azteca of the City of Huacho, the questionnaire was applied which was validated by expert judgment. Cronbach's alpha statistics test ($\alpha = 0.90$) Results 57% of Banco Azteca - Huacho workers presented an adequate work performance, but with respect to the organizational climate it was not adequate. Conclusion The organizational climate does influence the work performance of Banco Azteca - Huacho workers.

Key words: Organizational climate and work performance.

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual globalizante en un proceso acelerado de cambios la globalización plantea escenarios distintos a los acostumbrados entornos y ante las exigencias que ello establece, las empresas deben adaptarse, adecuarse a los nuevos requerimientos para mantenerse en el tiempo para mejorar e incrementar su productividad y buscar formas de mejoras en el desempeño laboral del recurso humano.

“El desempeño son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización” (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos., 2000)

Chiavenato expone que el desempeño laboral está determinado por factores actitudinales de la persona y factores operativos tales como: Factores Actitudinales la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. (Citado en Araujo y Guerra, 2007).

Actualmente el recurso humano es de vital importancia en las empresas; antes los trabajadores eran solo un instrumento de trabajo y no permitía ver su influencia hacia la productividad. Alcanzar las metas y lograr los objetivos en las empresas es el resultado de una buena administración, tecnología avanzada y buena capacidad del personal para desarrollar sus funciones y responsabilidades.

En una empresa se manejan tres recursos principales. Los recursos materiales relacionados a infraestructura y productos intangibles son, sin duda, los bienes patrimoniales de la empresa. Los recursos financieros, es decir, lo relacionado al capital permite manejar las inversiones para generar solvencia y expansión en las instituciones.

El valor trascendental es el recurso humano que por ser la pieza de la organización desarrolla, mediante su potencial, las utilidades económicas y beneficios de la empresa.

El Banco Azteca Huacho es una empresa dedicada a la venta de productos para el hogar y préstamos personales, donde se observó un ambiente hostil, conflictivo, y desmotivado por el mal clima que se refleja en las ventas de la empresa. En la actualidad la empresa ha bajado sus ventas, el desempeño laboral se ha visto afectado por las expectativas que ellos tenían sobre esta en cuanto a sus mejoras salariales y profesionales.

Al igual que otras empresas que han fracasado en el tiempo por seguir sus paradigmas sin adaptarse a los cambios; de continuar así puede llegar hasta el quiebre de la empresa.

El recurso humano es fundamental, tanto en micro, pequeñas, medianas y macro empresas ya que es el único recurso capaz de usar los otros.

Un personal motivado, satisfecho e identificado con la empresa permite que las responsabilidades delegadas sean cumplidas en su totalidad. El ambiente de trabajo armoniza las situaciones que se puedan presentar y dinamiza la comunicación en general, debemos recordar el personal no es un instrumento es una herramienta al servicio de las empresas.

MATERIALES Y MÉTODOS

La metodología aplicada en la presente investigación fue tipo básica, el nivel fue correlacional, el diseño no experimental –de carácter transversal, en la investigación la población estuvo conformada por los 60 trabajadores del Banco Azteca de la Ciudad de Huacho, la muestra fue censal porque se investigó en universo. Se aplicó un cuestionario validado y con un valor de confiabilidad alfa de cronbach de 0,90.

Dentro de la técnica de recolección de datos se ha planteado un plan de tabulación que consistió en la codificación de las respuestas, teniendo presente los criterios de clasificación y categorización de las variables (Avila, 2010) Así mismo se ha calculado graficado e interpretado las frecuencias y porcentajes de los datos obtenidos en la encuesta; mediante la estadística descriptiva respetando sus pasos y etapas. Con respecto a la técnica estadística, se ha utilizado la prueba Chi-cuadrado a su vez los cuestionarios fueron procesados en el programa estadístico SPSS V22 versión prueba.

RESULTADOS

Hipótesis General

H₁: El clima organizacional sí influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Azteca – Huacho.

Tabla 1. Estadísticos de resumen de la hipótesis general

Descriptivos	Símbolo	Valor
Chi cuadrado	X ²	6,400
Grados de libertad	gl	1
Significancia bilateral	p – valor	0,011
Significancia estadística	Alfa	0.050
Nivel de confianza	1 – alfa	0.95
Número de encuestados	N	60

Nota: Elaboración propia.

Como el valor de significancia del estadístico es $p=0,011$ es menor que $\alpha=0,050$, entonces se acepta la hipótesis general de la investigación y concluir que el clima organizacional sí influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Azteca – Huacho.

Hipótesis Específica

H1 El clima organizacional si influye significativamente en el conocimiento del producto de los trabajadores del Banco Azteca – Huacho

Tabla 7. Estadísticos de resumen de la hipótesis específica 1

Descriptivos	Símbolo	Valor
Chi cuadrado	X^2	3,840
Grados de libertad	gl	1
Significancia bilateral	p – valor	0,005
Significancia estadística	Alfa	0.050
Nivel de confianza	1 – alfa	0.95
Número de encuestados	N	60

Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

Como el valor de significancia del estadístico es $p=0,005$ es menor que $\alpha=0,050$, entonces se acepta la hipótesis específica 1 de la investigación y concluir que el clima organizacional si influye significativamente en el conocimiento del producto de los trabajadores del Banco Azteca – Huacho.

H2 El clima organizacional si influye significativamente en la cooperación de los trabajadores del Banco Azteca – Huacho

Tabla 8. Estadísticos de resumen de la hipótesis específica 2

Descriptivos	Símbolo	Valor
Chi cuadrado	X^2	5,941
Grados de libertad	gl	1
Significancia bilateral	p – valor	0,015
Significancia estadística	Alfa	0.050
Nivel de confianza	1 – alfa	0.95
Número de encuestados	N	60

Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

Como el valor de significancia del estadístico es $p=0,015$ es menor que $\alpha=0,050$, entonces se acepta la hipótesis específica 2 de la investigación y concluir que el clima organizacional si influye significativamente en la cooperación de los trabajadores del Banco Azteca – Huacho.

H3: El clima organizacional si influye significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Banco Azteca – Huacho.

Tabla 9. Estadísticos de resumen de la hipótesis específica 3

Descriptivos	Símbolo	Valor
Chi cuadrado	X^2	7,260
Grados de libertad	gl	1
Significancia bilateral	p – valor	0,007
Significancia estadística	Alfa	0.050
Nivel de confianza	1 – alfa	0.95
Número de encuestados	N	60

Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

Como el valor de significancia del estadístico es $p=0,007$ es menor que $\alpha=0,050$, entonces se acepta la hipótesis específica 3 de la investigación y concluir que el clima organizacional si influye significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Banco Azteca – Huacho.

H4 El clima organizacional si influye significativamente en el cumplimiento de objetivos de los trabajadores del Banco Azteca – Huacho.

Tabla 10. Estadísticos de resumen de la hipótesis específica 4

Descriptivos	Símbolo	Valor
Chi cuadrado	X^2	12,315
Grados de libertad	gl	1
Significancia bilateral	p – valor	0
Significancia estadística	Alfa	0.050
Nivel de confianza	1 – alfa	0.95
Número de encuestados	N	60

Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

Como el valor de significancia del estadístico es $p=0$ es menor que $\alpha=0,050$, entonces se acepta la hipótesis específica 4 de la investigación y concluir que el clima organizacional si influye significativamente en el cumplimiento de objetivos de los trabajadores del Banco Azteca – Huacho.

DISCUSIÓN

En el trabajo de campo se ha verificado, de manera precisa, los objetivos planteados en la investigación, cuyo propósito fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Azteca – Huacho. El resultado obtenido al contrastar la hipótesis general, mediante la prueba no paramétrica Chi cuadrado (6,400) a un nivel de significancia del 0,05 nos permitió evidenciar estadísticamente que el clima organizacional sí influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Azteca – Huacho.

Estos resultados son concordantes con la investigación presentada por Castro (2012) quien estableció la relación que existe entre los resultados del clima organizacional y las calificaciones de desempeño laboral de los funcionarios del GRUEA del CACOM 1; así mismo arribo a la conclusión que se puede inferir que en general el clima organizacional determina en parte el comportamiento de los trabajadores; comportamiento que genera productividad en la organización a través de un desempeño laboral eficiente o deficiente según sea el caso. Por otro lado Córdova (2016) investigo sobre el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo El Comercio – Oficina Trujillo 2016” llegando a la conclusión que el clima organizacional influye favorablemente en el desempeño laboral de los trabajadores de grupo el comercio oficina Trujillo, permitiendo desempeñarse eficientemente.

Por otro parte, el primer objetivo específico consistió en determinar la influencia del clima organizacional en el conocimiento del producto de los trabajadores del Banco Azteca – Huacho. Al contrastar la hipótesis específica 1, se observó que el valor de la prueba no paramétrica Chi cuadrado (3,840) a un nivel de significancia del 0,05 nos permitió evidenciar estadísticamente que el clima organizacional si influye significativamente en el conocimiento del producto de los trabajadores del Banco Azteca - Huacho.

De la misma manera, el objetivo específico 2 consistió en determinar la influencia del clima organizacional en la cooperación de los trabajadores del Banco Azteca – Huacho. Al contrastar la hipótesis específica 2, se observó que el valor de la prueba no paramétrica Chi cuadrado (5,941) a un nivel de significancia del 0,05 nos permitió evidenciar estadísticamente que el clima organizacional si influye significativamente en la cooperación de los trabajadores del Banco Azteca - Huacho.

Debemos mencionar que estos resultados son similares a los presentados por Uria (2011) quien determino la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. Se llegó a la conclusión que existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al Clima organizacional existente en Andelas Cía. Ltda. Esto concuerda con la investigación presentada, pues se observó que el 58% de los trabajadores si realizaron cooperación entre ellos pero no conllevó a un clima organizacional adecuado.

Por otro lado el objetivo específico 3, consistió en determinar la influencia del clima organizacional en la calidad de servicio de los trabajadores del Banco Azteca - Huacho. Al contrastar la hipótesis específica 3, se observó que el valor de la prueba no paramétrica Chi cuadrado (7,260) a un nivel de significancia del 0,05 nos permitió evidenciar estadísticamente que el clima organizacional si influye significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Banco Azteca - Huacho.

Este resultado guarda relación con la investigación realizada por Ganoza (2014) quien planteo conocer la influencia que tiene el clima organizacional en el desempeño de los trabajadores del área de marketing corporativo en la empresa Real Plaza-Lima llegando a la conclusión que un buen clima organizacional influye positivamente en el desempeño de los trabajadores del área de marketing en Real Plaza corporativo - Lima. Asimismo, los trabajadores lo demuestran mediante su elevado compromiso y preocupación por el bienestar y futuro de la empresa a pesar que la remuneración no es atractiva a comparación de otras entidades.

Se logró el objetivo específico 4, el cual consistió en determinar la influencia del clima organizacional en el cumplimiento de objetivos de los trabajadores del Banco Azteca – Huacho. Al contrastar la hipótesis específica 4, se observó que el valor de la prueba no paramétrica Chi cuadrado (12,315) a un nivel de significancia del 0,05 nos permitió evidenciar estadísticamente que el clima organizacional si influye significativamente en el cumplimiento de objetivos de los trabajadores del Banco Azteca – Huacho.

En la investigación el 58% de los trabajadores del Banco Azteca sede Huacho cumplieron con los objetivos de la empresa, pero no lograron tener un buen clima organizacional, este resultado es concordante con la investigación realizada por Muñoz (2015) en su

investigación relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014, quien determino la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la Subsecretaria General Administrativa Financiera, el mismo permitió conocer y definir aspectos que necesitan ser mejorados, para que de esta forma ayudar a la consecución de los objetivos organizacionales, él arribo a la conclusión que es muy importante enfocar recursos hacia otros elementos que si influyen en el desempeño laboral, pero definitivamente no el clima organizacional.

CONCLUSIONES

Se concluye que:

El clima organizacional sí influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Azteca – Huacho

El clima organizacional si influye significativamente en el conocimiento del producto de los trabajadores del Banco Azteca - Huacho

El clima organizacional si influye significativamente en la cooperación de los trabajadores del Banco Azteca - Huacho

El clima organizacional si influye significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores del Banco Azteca - Huacho.

El clima organizacional si influye significativamente en el cumplimiento de objetivos de los trabajadores del Banco Azteca – Huacho

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Fuentes Bibliográficas

- Anzola, M. (2003). *Una mirada de la cultura corporativa*. Colombia: Universidad externado de Colombia.
- Avila, R. (2010). *Estadística Elemental*. Lima, Perú: Estudio y Ediciones RA.
- Castro, S. (2012). *Relación del desempeño laboral con el clima organizacional del grupo de educación aeronáutica del comando aéreo de combate no. 1*.
- Chiavenato, I. (1993). *Liderazgo y Empresa*. (Quinta edición ed.). México, México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (Quinta ed.). Bogotá, Colombia: c Graw-Hill.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Ediciones Pearson.
- Tafur, R. (1994). *Introducción a la Investigación científica*. Lima.

Fuentes Documentales

- Córdova, Y. (2016). “*Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Grupo El Comercio – Oficina Trujillo 2016*”. Universidad Nacional de Trujillo, Lambayeque, Trujillo.
- Ganoza, J. (2014). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de marketing de real plaza corporativo en la ciudad de Lima 2014*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú., Trujillo.

Fuentes hemerográficas

- Huamani, N. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1*. Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur , Villa el Salvador.
- Mendez, E. (2015). *Agresividad de los estudiantes del 4to y 5to de primaria del C.E.T.I. N°20983, Julio C. Tello, Hualmay, Huaura*. Tesis, Hualamay.
- Pérez, N., & Rivera, P. (2013). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013*. en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Iquitos.

Uria, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador., Ambato.

Valdivia, C. (2014). *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa DAMPER – Trujillo SAC. 2014*. Universidad Nacional de Trujillo.

Referencias Electrónicas

Córdova, V. (2017). *Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia*. Magister en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Mayo de San Marcos, Lima, http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1064/1/Cordova_bv.pdf.

Recuperado el 5 de 11 de 2016, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1064/1/Cordova_bv.pdf

Gonçalves, E. (14 de Diciembre de 2003). Dimensiones del Clima Organizacional. Obtenido de <http://www.calidad.org/articles/dec97/artdec97.htm>