



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA FINANCIERA EDYFICAR AGENCIA CENTRAL PUNO 2016

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. ROSARIO YUDITT TIZNADO LUQUE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PUNO – PERÚ

2017



DEDICATORIA

La presente tesis la dedico con especial amor a mi hijo Evans quien es motivo principal de mi lucha diaria y sobre todo a nuestro señor DIOS quien hizo y hace posible todas mis metas.

A mi querida madre María Antonieta Luque Apaza, quien día a día continúa velando por mi bienestar mi mejor ejemplo a seguir que con el esfuerzo todo es posible.

Rosario Yuditt.



AGRADECIMIENTOS

Expreso mi sincero agradecimiento a:

- La Universidad Nacional del Altiplano - Puno por haberme acogido y brindado la oportunidad de cumplir mis objetivos como estudiante y como profesional.
- A mi Asesora y directora de tesis, Prof. Giorgina Pinto Sotelo; por todas sus enseñanzas personales y profesionales, brindando sugerencias y consejos pertinentes en cada fase del desarrollo hasta la culminación de la presente tesis.
- A los miembros del jurado por su acertada observación en la presente investigación.
- A mis estimadas jurados, quienes en su labor de enseñanza que brindaron sabiduría a través de sus acertadas correcciones.
- A mi familia por estar presente en cada etapa de mi vida.
- A mi hijo quien me brindo fortaleza y ánimos de realizar mi tesis.

Rosario Yuditt.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

LISTA DE TABLAS

RESUMEN 7

ABSTRACT..... 8

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 11

1.2. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN..... 12

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 12

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 12

1.4.1. Objetivo General 12

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 13

2.2. MARCO TEÓRICO 17

2.2.1. Clima Organizacional..... 17

2.2.2. Comunicación 19

2.2.3. Liderazgo..... 21

2.2.5. Trabajo en equipo..... 25

2.3. DESEMPEÑO LABORAL..... 25

2.3.1. Iniciativa..... 26

2.3.2. Satisfacción 26

2.3.3. Cooperación 27

2.3.4. Identidad..... 27

2.3.5. Organización 27



2.3.6. Satisfacción Laboral..... 28

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN..... 30

 3.1.1. Tipo de investigación 30

 3.1.2. Diseño de investigación 30

3.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN 30

 3.2.1. Técnicas..... 30

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA..... 31

3.4. PRUEBA ESTADÍSTICA 32

3.5. ANTECEDENTES EDYFICAR..... 34

3.6. EMPRESA FINANCIERA EDYFICAR 34

3.7. MISIÓN Y VISIÓN 35

3.8. BANCARIZACIÓN EDYFICAR..... 35

3.9. PRODUCTOS QUE OFRECE FINANCIERA EDYFICAR..... 36

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. CLIMA ORGANIZACIONAL 38

V. CONCLUSIONES..... 52

VI. RECOMENDACIONES 54

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 56

Área: Desarrollo humano y calidad de vida.

Tema: Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores.

Fecha de sustentación: 03 de octubre. 2017



LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Tipo de liderazgo del jefe según cumple objetivos y metas.....	38
Tabla 2	Liderazgo eficiente del jefe inmediato según capacitación recibida.....	40
Tabla 3	Clima De Trabajo Que Propicia El Jefe Según Días De Falta Al Mes	42
Tabla 4	Trabajo en equipo según cumplimiento de tareas encomendadas.....	44
Tabla 5	Tipo de comunicación entre gerente trabajador según se siente comprometido con su trabajo	46
Tabla 6	Estilos de comunicación con compañeros de trabajo según cumple con objetivos y metas planteadas de la empresa	48
Tabla 7	Estilo de comunicación entre compañeros según frecuencia de retraso en las actividades	50



RESUMEN

La investigación titulada “Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa. Financiera Edyficar Agencia Central Puno 2016”, tuvo como objetivo general; Determinar la influencia del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Financiera Edyficar Agencia Central Puno 2016. Así mismo en la investigación se utilizó el método hipotético deductivo del paradigma cuantitativo de tipo descriptiva explicativa donde se conoce los hechos mediante la relación causa – efecto y el diseño no experimental, la población está constituida por 220 trabajadores entre mujeres y varones para determinar el tamaño de muestra se utilizó muestreo aleatorio simple, el tamaño de muestra final es $N = 83$ unidades de observación, se utilizó la prueba estadística de la chi-cuadrada, como técnica se utilizó la encuesta y el instrumento fue el cuestionario para la recolección de información y para el procesamiento de datos se manejó el paquete estadístico SPSS 22.0. Dentro de los principales resultados podemos señalar en un 42,2 % el tipo de liderazgo que practica el jefe es autocrático que dirigen y exigen, y los trabajadores nunca cumplen los objetivos y metas de la empresa y en un 47,7 % el estilo de comunicación entre el jefe y los trabajadores es agresivo y solo algunas veces cumple con los objetivos y metas de la empresa Por ello el jefe debe ser un líder que muestre una actitud de servicio propiciar el trabajo en equipo y lograr una buena comunicación en las organizaciones laborales.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, liderazgo y comunicación.



ABSTRACT

The research titled "organizational climate and performance. Employment of workers of the company. Puno Central Agency financial Edyficar 2016 "had the general objective; To determine the influence of organizational climate with job performance of workers of the Central Agency Financial Company Edyficar Puno 2016. Also research the deductive hypothetical method of quantitative paradigm of explanatory descriptive where the facts known was used by the cause - effect and non-experimental design, the population is made up of 220 workers between women and men to determine the size of shows simple random sampling was used, the final sample size is $N = 83$ observation units, the statistical test of chi-square was used as technical survey was used and the instrument was the questionnaire for collecting information and data processing SPSS 22.0 was handled. Among the main results we can point to 42.2% in the kind of leadership that practice autocratic boss is directing and demand, and workers never meet the objectives and goals of the company and 47.7% style communication between the boss and the workers are aggressive and only sometimes meet with the objectives and goals of the company therefore the boss should be a leader who shows an attitude service encourage teamwork and good communication in work organizations.

Key Words: Organizational Climate, Job Performance, Leadership and Communication.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el clima organizacional está vinculado a las características de la organización con estructura, tamaño, tecnología y estilo de liderazgo, el clima es dependiente de la estructura organizacional, a mayor tamaño de la organización se incrementa la burocracia y en pequeños grupos hace propicio el clima positivo; líder con mayor grado de direccionalidad y negociación hace probable climas de conceso positivo.

En la provincia de Puno existen cinco agencias de la empresa Edificar, las cuales según el último reporte de recursos humanos la agencia con mayor número de renunciadas es la agencia central Puno. Así también de acuerdo al informe que se realizó por el grupo CREDICOOR (grupo del banco de financiero que están afiliados: mi banco, pacifico seguro, pacifico vida, prima y financiera edyficar), las agencias de Puno son las que tienen más rotación de personal las causas superficiales, son falta de equidad y trato al personal por igual ya que se manifiesta que el poder de jerarquía influye en la satisfacción del personal, es por ello la disminución del personal.

La cultura organizacional tiene que ver con el clima laboral, identidad, ética, comunicación y responsabilidad institucional funcional y con la idoneidad profesional para dirigir una organización, justamente esos aspectos de comunicación y jerarquización influyen negativamente en la vida de la empresa Edyficar, lo que explica entre muchos resultados, el que no tenga presencia sobresaliente en el ámbito regional y nacional en temas de satisfacción al personal.

Los problemas entre los trabajadores por la categorización tiene como consecuencia la escasa comunicación en los trabajadores y sobre todo de los subalternos



han incidido negativamente en el clima laboral, en la responsabilidad y en la ética funcional de los trabajadores de la empresa Edyficar.

Navarro, (2000) Clima Organizacional es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, orientado hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento laboral.

Robbins, S. (1999) Es un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, los grupos y las estructuras tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización ,Son los actos y las actitudes de las personas en las organizaciones.

Por lo cual en el presente trabajo de investigación titulado; clima organizacional y el desempeño. Laboral de los trabajadores de la empresa. Financiera edificar agencia Central Puno 2016, se utilizó la prueba estadística de la chi-cuadrada, El nivel de significancia o error que se eligió fue de 5% que es igual a $\alpha = 0.05$, con un nivel de confianza del 95%, Tuvo como objetivo general; Determinar la influencia del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Financiera Edificar Agencia Central Puno 2016 El cual se estableció como hipótesis general lo siguiente: “El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Financiera Edificar Agencia Central Puno 2016

La investigación contribuirá con el estudio de los problemas que se refieran al clima organizacional y el desempeño laboral, el cual si es aprovechado o bien empleado, resultará un recurso importante para el desarrollo personal, social.

La redacción y elaboración del informe final del presente trabajo de investigación se realizó organizando por diferentes capítulos.



1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La cultura organizacional tiene que ver con el clima laboral, identidad, ética, comunicación y responsabilidad institucional funcional y con la idoneidad profesional para dirigir una organización, justamente esos aspectos de comunicación y jerarquización influyen negativamente en la vida de la empresa Edyficar, lo que explica entre muchos resultados, el que no tenga presencia sobresaliente en el ámbito regional y nacional en temas de satisfacción al personal.

Los problemas entre los trabajadores por la categorización tiene como consecuencia la escasa comunicación en los trabajadores y sobre todo de los subalternos han incidido negativamente en el clima laboral, en la responsabilidad y en la ética funcional de los trabajadores de la empresa Edificar.

Esta investigación, se conoce el nivel de influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral a partir de la problemática del clima organizacional en la agencia central Puno. Desde una visión holística es importante entender que “la comunicación trae transformaciones positivas en un centro laboral.

La categorización de puestos y cargo según la motivación de los líderes será el resultado del logro de objetivos y metas del personal la modificación de funciones dentro de la empresa, la identidad como trabajadores y la satisfacción del trabajador cumplimiento de metas, todo ello influye en un clima organizacional positivo, con la investigación se pretende buscar las causas del porque influye el clima organizacional en el desempeño laboral de la empresa, para dar una explicación más estadísticamente próxima frente al problema, que ayude a entender cuál es la situación real en un determinado contexto de la población a estudiar.



1.2. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Financiera Edyficar Agencia Central Puno 2016 debido al tipo de liderazgo y los estilos de comunicación de los trabajadores, la cual provoca el escaso cumplimiento de objetivos y metas ya que presenta dificultades para el cumplimiento de funciones pese a que son capacitados por la empresa.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Pregunta general

¿El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Edyficar Puno?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Determinar la influencia del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Financiera Edyficar Agencia Central Puno 2016.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Iquizar & Juana (2006), define en su trabajo de investigación: Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios de agua potable y alcantarillado de la libertad SEDALIB S.A., plantea como objetivo: Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado SEDALIB S.A., como hipótesis señala que: Existe una correlación positiva significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa de Servicios SEDALIB S.A., en este estudio el autor en mención utilizó como diseño de investigación el método deductivo hipotético. La principal conclusión a la que arriba, es que los trabajadores de la Empresa SEDALIB S.A., se caracterizan por tener un nivel medio de Clima Organizacional dándose un nivel regular de satisfacción laboral, los trabajadores por sexo, condición laboral, jerarquía y edad, muestran actitudes semejantes de satisfacción laboral y de acuerdo a la categoría diagnóstica presentan un nivel regular de satisfacción laboral.

Quiroz, (2006) En su trabajo de investigación: Clima laboral entre los trabajadores de la empresa de Servicios Digitales S.A.C. y los trabajadores de la empresa de la ciudad de Chiclayo, plantea como objetivo: determinar cuáles son las diferencias en el clima laboral entre los trabajadores de la empresa de Servicios Digitales S.A.C. y los trabajadores de la empresa Elite COM, planteando como hipótesis general: existe diferencias significativas en el nivel de clima laboral entre los trabajadores de la empresa de Servicios Digitales S.A.C. y los trabajadores de la empresa Elite COM. En este estudio el autor en mención utilizó como diseño de investigación el método descriptivo



comparativo, tomando como muestra una población de 60 trabajadores, (30 por cada una de las empresas). La principal conclusión a la que arriba es que los Servicios Digitales S.A.C. alcanza un nivel óptimo en comparación a la empresa Elite Com. en el factor “Supervisión” en cuanto a la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión en la tarea que forma parte del desempeño diario, obteniendo un porcentaje de 46,67%, ubicándola en una categoría favorable, con tendencia o dispersión cercana a la categoría medianamente favorable Servicios Digitales S.A.C. y Elite Com. Ambas con un porcentaje de 53,33% alcanzan una categoría medianamente favorable en el factor de “comunicación”, con tendencia o dispersión cercana a la categoría favorable es decir del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa, sin embargo la tendencia a la categoría favorable es en un mayor porcentaje en la empresa Servicios Digitales con respecto a Elite Com.

Álvarez, (2001) en su trabajo de investigación: La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología en Ancash, plantea como objetivo: Analizar la importancia de la cultura y el clima organizacional como factores determinantes en la eficacia del personal en el Instituto de Oftalmología, identificando los principales problemas laborales y su influencia en el grado de satisfacción del paciente, en este estudio el autor mencionado utilizó como diseño de investigación el método de estudio no experimental de tipo descriptivo-explicativo. La principal conclusión a la que arriba es que el clima organizacional del Instituto de Oftalmología es desequilibrada, lo que ha desencadenado en los grupos de referencia que la integran, actitudes conformistas, impulsivas y auto-proteccionistas identificadas a través del respeto por las reglas internas, culpabilidad cuando se rompen las normas, temor a represalias, dependencia, conducta estereotipada, confusión



conceptual, temor a ser reprendido, oportunismo y control, entre muchos otros además concluye que los climas organizacionales tensos influyen sobre la deserción del personal contratado calificado de la organización hacia otras fuentes de trabajo.

Arteaga, (2006) en su trabajo de investigación: Grado de relación entre liderazgo, relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Institución Educativa Nacional “A” del Perú plantea como Objetivo: Determinar el grado de relación entre el liderazgo, relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Institución Educativa Nacional “A”, como hipótesis señala que: el grado de relación entre liderazgo, relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Institución Educativa Nacional “A” es directa, en este estudio el autor mencionado utilizó como diseño de investigación el método cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional. La principal conclusión a la que arriba es que el clima organizacional predominante percibido por los trabajadores de la Institución Educativa Nacional en estudio es regular, lo cual perjudica a la Institución Educativa ya que afecta el comportamiento del personal, existe una relación de dependencia positiva media entre el liderazgo y las relaciones interpersonales, entre liderazgo, clima organizacional, entre relaciones interpersonales y clima organizacional, percibida por los trabajadores de la Institución Educativa Nacional “A ”.

Quintero (2008) titulado “Acciones participativas para el fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales de los Docentes” tuvo como la finalidad la aplicación de un plan de acción participativo para fortalecer las relaciones interpersonales de los directivos docentes de la Escuela Básica “Estado Apure” Municipio Santos Marquina Tabay Estado Mérida. El mismo se desarrolló en cinco etapas: diagnóstico, planificación, ejecución, evaluación y sistematización. La investigación se enmarcó bajo el método de acción participante, para la recolección de datos aplicó el instrumento de entrevista dirigida a los



docentes y directivos, además utilizó dos guías de observación, una para verificar conductas y la otra para verificar actitudes, de las cuales realizó el análisis cualitativo de los instrumentos. Del estudio realizado encontró deficiencias en la comunicación y no aplicación de buenas relaciones interpersonales, por consiguiente, desarrolló actividades para fortalecer éstos vínculos, logrando un cambio favorable en las actitudes y comunicación efectiva entre los directores y docentes, Sobre lo expuesto en la investigación antes señalada se corresponde con éste estudio ya que se enfoca en la importancia de la comunicación y las relaciones interpersonales entre un grupo de individuos, el cual persigue fomentar vínculos amistosos y cambios satisfactorios en sus actitudes y por consiguiente mejorar el ambiente de trabajo.

Pérez, (2002), en su trabajo de investigación titulada: “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque”. Se planteó como objetivo general: Determinar si existe la correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque. La hipótesis fue: Si existe correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque. Las conclusiones a las que arribó el autor son: Se determina que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque, porque los datos mostraron un 0.281 y en la escala que oscila del -1 y +1 para que haya una correlación perfecta el resultado debió ser +1, La dimensión con menor promedio dentro de la variable desempeño, es el compromiso, que indica particularmente la falta de trabajo en equipo, coordinación y compromiso de los trabajadores para con la empresa, lo que



desencadena un clima laboral desfavorable que produce menos productividad para con la empresa e influye en sus servicios al cliente.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Clima Organizacional

Chiavenato, (2004) El concepto de clima remite a una serie de aspectos propios de la organización. Se trata de un concepto multidimensional, a diferencia de otros que están referidos a procesos específicos que tienen lugar en la organización, tales como el poder, el liderazgo, el conflicto o las comunicaciones.

Schneider, (1975) El clima se asocia de manera interactiva con las características personales de los trabajadores lo que evidencia el papel de las diferencias individuales en la adaptación organizacional, por lo que de acuerdo a algunas investigaciones los rasgos de personalidad moderan la percepción y se acentúan cuando el nivel de análisis es una cualidad; también refiere que el clima afecta a la persona en tanto funciona como elemento re forzante y/o pre disponente.

Navarro, (2000) Clima Organizacional es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, orientado hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento laboral.

Brown, (2002) A partir de estos conceptos planteados para poder desarrollar nuestra investigación podemos decir que el clima laboral se refiere a las características del medio ambiente interno organizacional y la forma en que un empleado percibe el ambiente que lo rodea. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y en el desempeño de sus miembros, por ello es pertinente señalar que el clima organizacional determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeñan.



2.2.1.1. Estructura Organizacional

Estructura, es la coordinación de una serie de parte sus elementos dispuestos en un cierto orden y con determinadas relaciones entre ellos. Esta ordenación ha de ser relativamente duradera. En la organización es la suma de los modos en que ésta divide su trabajo en distintas tareas y los mecanismos a través de los cuales consigue la coordinación entre ellas. Es un modelo relativamente estable, todo lo relativo a relaciones, actividades, derechos y obligaciones, que es preciso fijar mediante reglas y ordenanzas.

Salazar, (2005) La estructura organizacional representa el ordenamiento de las funciones que una organización desarrolla en conjunto con sus relaciones de autoridad y responsabilidad para alcanzar sus objetivos. Esas funciones son distribuidas en unidades organizacionales entre los niveles gerenciales de alta dirección, gerencia media, gerencia operacional y las operaciones, transacciones en una interrelación de unas con otras con el fin de alcanzar las metas propuestas. Cada unidad tiene sus objetivos funciones, autoridad y responsabilidades definidas. La estructura total muestra cómo deben ser desarrolladas la coordinación y la integración de la sus unidades.

2.2.2.2. Motivación Laboral

Werther, (2000) Motivación que se obtiene por un servicio, un mérito o una buena acción, considerado como las fuerzas psicológicas que mueven a una persona a actuar de cierta manera. En el marketing la recompensa se refiere a la necesidad que una persona busca satisfacer. La motivación es, lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía. Factores que hacen que las poblaciones o las personas actúen en cierta forma. La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos, y fuerzas similares.



2.2.2. Comunicación

Martínez de Velasco A. & Nosnik A. (2002) La comunicación se puede definir como un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última dé una respuesta, sea una opinión, actividad o conducta. En otras palabras, la comunicación es una manera de establecer contacto con los demás por medio de ideas, hechos, pensamientos y conductas, buscando una reacción al comunicado que se ha enviado. Generalmente, la intención de quien comunica es cambiar o reforzar el comportamiento de aquel que recibe la comunicación

2.2.2.1. Tipos de Comunicación

Navas, (1987). La comunicación es uno de los procesos de más importancia para que una unidad de información pueda llevar un servicio de excelencia y conserve un ambiente organizacional agradable. La misma se debe llevar de forma” directa, clara, precisa y honesta”

Shannon, (1949) expuso, que en algunas ocasiones el proceso puede verse interferido por factores externos como lo son el ambiente o el ruido. Estos dos elementos pueden provocar que el mensaje enviado arribe a su destino de forma inexacta o errónea. Las competencias y destrezas de comunicación, combinadas con herramientas asertivas, podrían ser utilizadas en este proceso por parte del emisor o el receptor y contribuir para que el mismo ocurra de manera efectiva.

Se pueden mencionar tres tipos de comunicación básicas y estas son:

- Pasiva, asertiva o agresiva. Rhode Island (2006) La literatura en ocasiones comenta sobre el tipo de comunicación conocida como pasivo-agresiva pero, hay diversidad de significados del concepto y no hay uniformidad en la definición del mismo.



- Comunicación pasiva-es la que está relacionada a la persona que no expresa necesidades, posturas ni opiniones. Que normalmente está de acuerdo con los otros aunque vaya en contra de sus propias creencias.
- Comunicación asertiva-es la relacionada con aquella persona que expresa sus necesidades, deseos y opiniones. Toma postura en situaciones y trata de entender a la otra persona antes de manifestar sus propios sentimientos.
- Comunicación agresiva (Navas, 1997). José Navas (1997), es aquella que se relaciona con la persona que expresa necesidades, deseos u opiniones hostilmente. Normalmente trata de imponer sus forma de pensar a los demás en ignora todo sentimiento o postura que sea contraria a él o ella.
- La comunicación pasivo-agresiva es una combinación de ambos estilos y normalmente se puede conocer como agresión oculta expone que la persona que utiliza este estilo de comunicación puede expresar indirectamente la hostilidad en formas socialmente aceptables y con una motivación aparentemente amistosa.

2.2.2.2. Comunicación Laboral

Carlzon, (2006) La comunicación, es una actividad diaria de todas las personas. Y así como es importante en las relaciones personales, lo es también en las organizaciones. En el ambiente de trabajo, una persona interactúa con sus compañeros, superiores, clientes, etc. de igual manera, recibe información, da o recibe instrucciones y se coordina con equipos de trabajo. Todas estas tareas y relaciones involucran la comunicación, de ahí la importancia de lograr una buena comunicación en las organizaciones laborales. Referido a la forma de comunicarse la dirección con el personal, si la comunicación es poca o mucha, si es ascendente, descendente o lateral y/o ambas.



2.2.2.3. Estilos de Comunicación

Carlos J. y Van-der (2003) Hablar de tres estilos diferentes de comunicación: pasivo o inhibido, agresivo y asertivo. Los estilos pasivo y agresivo son dos extremos opuestos de un continuo, en cuyo punto medio se sitúa el estilo asertivo, que constituye el grado óptimo de utilización de los diferentes componentes verbales, no verbales y para verbales de la comunicación. Ahora bien, cada persona presenta una serie de características determinadas, tanto desde el punto de vista físico como psicológico, y ese punto medio ideal varía de un individuo a otro. Así, lo que para una persona puede resultar adecuado no es generalizable, y de ahí la dificultad y la necesidad de realizar una evaluación adecuada de las habilidades personales como paso previo para la mejora de las mismas.

En cualquier caso, la realidad es que, de manera consciente o inconsciente, cuando comunicamos lo hacemos sobre la base del manejo de los diferentes elementos componentes de la comunicación. Y así, el uso que cada uno de nosotros realice de los distintos tipos de componentes, estará determinando un estilo de comunicación.

2.2.3. Liderazgo

Chiavenato, (1993), quien destaca lo siguiente: "Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos". El liderazgo involucra a otras personas; a los empleados o seguidores. Los miembros del grupo; dada su voluntad para aceptar las órdenes del líder, ayudan a definir la posición del líder y permiten que transcurra el proceso del liderazgo. Por otro lado, el liderazgo es la capacidad para usar las diferentes formas del poder para influir en la los seguidores.

Daniel Gil'Adí confirma en su libro, que "el Líder No Nace sino Se Hace." La capacidad de ejercer el liderazgo no es una aptitud con la que se nace, sino que es una



cualidad que se crea con la práctica por la posibilidad de introducir cambios. Es por ello que opina que las características básicas que permiten identificar a un líder, es la capacidad de una persona de transformar, innovar, crear, cuestionar, generar procesos e ideas diferentes. Este autor no limita el liderazgo solo a personas que se hayan nacido y desarrollado en un ambiente propicio con todas las condiciones óptimas para crear un líder, (dinero, estabilidad y estudios), si no que cualquier persona que pueda explotar cualidades y aptitudes que considera como básicas para un líder puede llegar a serlo.

2.2.3.1. Tipos de líder

- **Liderazgo empresarial:** Consiste en la capacidad de dirigir e influir en los comportamientos de los componentes de la empresa, integrándolos dentro de ella, para conseguir unos objetivos comunes que son los objetivos de la empresa o negocio. Para ello, es bueno elegir el tipo de liderazgo más adecuado para la empresa y obtener un buen equilibrio entre las necesidades individuales y empresariales.
- **Liderazgo autocrático:** Es el tipo de líder que ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes. Es positivo y dogmático, dirige mediante la capacidad de ofrecer recompensas o castigos o retenerlas, son los principales métodos en que se basa para esperar obediencia.

Este líder asume la responsabilidad en la toma de decisiones, dirige, controla y motiva, todo se centra en el líder. De hecho, considera que es la única persona capacitada para tomar decisiones importantes y que los trabajadores no son capaces de guiarse por sí mismos sino que necesitan que alguien lo haga por ellos. Tiene el control y tiene la fuerza.

Los trabajadores deben acatar sus decisiones y le deben obediencia, ya que el líder va a observar sus niveles de desempeño.



- **Liderazgo democrático:** Toma decisiones consultando con los subordinados, de manera que las decisiones y acciones son consultadas fomentando la participación de los trabajadores.

El líder fomenta la comunicación y la participación conjunta en las decisiones, anima y agradece las sugerencias de los trabajadores. Cuando hay que tomar una decisión el líder ofrece soluciones que los trabajadores pueden apoyar o no o entre las que pueden elegir, haciendo que la decisión se convierta en algo compartido.

- **Liderazgo laissez faire:** Es un líder liberal que hace y deja hacer, tiene un papel totalmente pasivo, ya que los trabajadores o el grupo son los que tienen el poder. Los trabajadores tienen independencia operativa y de toma de decisiones, ya que los líderes dependen de los trabajadores para establecer objetivos, trabajadores que pueden tomar las decisiones importantes. No juzga ni valora las aportaciones de sus trabajadores ya que cuentan con libertad total, con apoyo del líder sólo si lo piden.
- **Liderazgo paternalista:** Tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos. Su labor es que los trabajadores ofrezcan mejores resultados, que trabajen mejor y más, por lo que los motiva, incentiva y les ofrece recompensas por lograr objetivos.

En este caso, el líder ofrece consejos a los trabajadores para que consigan resultados e insinuando lo malo que no es cumplir con el deber, como su nombre “paternalista” indica. Su papel de líder hace que ofrezca recompensas a los que cumplan satisfactoriamente con su deber. Al igual que los líderes autocráticos estos piensan que tienen la razón y que los trabajadores no tienen criterio propio, simplemente tienen que obedecer.



- **Liderazgo carismático:** Es aquel que tiene la capacidad de generar entusiasmo en los trabajadores, es elegido por la forma en que da entusiasmo a las otras personas, destaca por su capacidad de seducción y admiración. Este líder puede dar muy buenos resultados a la empresa así como cambios y resultados en la empresa ya que es capaz de hacer que los trabajadores den lo máximo de sí. Son visionarios e inspiradores, tienden a hacer buen uso de la comunicación no verbal y estimular a los trabajadores. El grupo se reúne en torno al líder por su gran capacidad de comunicación y su carisma.

Son capaces de cambiar incluso las necesidades, valores, objetivos o aspiraciones de los trabajadores. Un gran problema es que sus errores se perdonan y sus logros se mitifican no permitiendo ser objetivo en torno a los resultados que ofrece o a sus capacidades. Les cuesta más llevar relación con personas con la motivación para el logro elevada.

- **Liderazgo lateral:** Consiste en la capacidad de influir en las personas del mismo nivel para conseguir objetivos en común y se da entre personas del mismo rango dentro de la empresa. Consiste en que se es líder sin ser el jefe, es decir, ser líder dentro de los del mismo rango.
- **Liderazgo situacional:** Dirige al grupo o empresa aplicando el estilo de liderazgo que corresponde según las condiciones y madurez de sus colaboradores. Conociendo las características de cada empleado y el estilo de liderazgo a aplicar en cada momento se puede hacer crecer el rendimiento y eficacia en la empresa mientras el grupo se va consolidando. El liderazgo situacional es un enfoque dinámico para la dirección de empresas y/o personas en que el líder ha de ser flexible y saber qué hacer en cada momento.



2.2.5. Trabajo en equipo

Viel Y. (2006) Capacidad para trabajar cooperativamente con los diferentes miembros de la organización y construir relaciones de colaboración para el logro de objetivos compartidos. El trabajo en equipo es un conjunto de personas que pueden relacionarse entre sí, con independencia de la formalidad de su composición, ahora bien, este grupo de personas trabajan hacia un objetivo común durante un tiempo y con un procedimiento o una metodología igualmente común. El trabajo en equipo es un método de trabajo colectivo, coordinado en el que los participantes intercambian sus experiencias, respetan sus roles y funciones, para lograr objetivos comunes al realizar una tarea conjunta.

2.3. DESEMPEÑO LABORAL

Robbins, (1999) Es un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, los grupos y las estructuras tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización ,Son los actos y las actitudes de las personas en las organizaciones.

Gordon, (1996) El comportamiento organizacional es el acervo de conocimientos que se derivan del estudio de dichos actos y actitudes. Sus raíces están en las disciplinas de las ciencias sociales, a saber: Psicología, sociología, antropología, economía y ciencias políticas

Chiavenato (2000:359). Desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos,

Milkovich y Boudrem, (1994) Desempeño Laboral son el conjunto de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y



cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

Bittel, (2000) El desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. Por lo que podemos decir que el desempeño laboral es el efecto neto del esfuerzo de una persona que se ve modificado por sus habilidades, rasgos y por la forma en que percibe su papel, poniendo en práctica sus habilidades, rasgos, oportunidades físicas o mentales obteniendo un rendimiento profesional.

2.3.1. Iniciativa

Capacidad para trabajar proactivamente y con autonomía frente a las responsabilidades, así como de proponer y emprender alternativas de soluciones novedosas en diferentes situaciones de la institución.

2.3.2. Satisfacción

Davis y Newstrom, (1991) Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales. La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. La satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.



2.3.3. Cooperación

Arteaga, (2006) Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores. Es el trabajo en conjunto con otras personas para lograr un beneficio colectivo, que por consecuencia brinda satisfacción individual a los participantes. La cooperación consiste en el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de personas o entidades mayores hacia un objetivo compartido, generalmente usando métodos también comunes, en lugar de trabajar de forma separada en competición.

2.3.4. Identidad

Davenport, T. (1998) El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, la sensación de compartir los objetivos Personales con los de la organización. Definido como un conjunto de atributos y valores que toda empresa o cualquier individuo, posee: su personalidad, su razón de ser, la imagen que refleje la empresa a través de la personalidad, la hará identificarse de las demás, y colocarse en mayor o menor escala.

2.3.5. Organización

Guzmán, V. (2005) Es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia institución persigue. Organización es la estructura de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.



2.3.6. Satisfacción Laboral

Reyes (2006) Puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajado , dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo, las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene e trabajador de lo que “deberían ser”, además se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere: satisfacción general: indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

Las facetas de grado mayor o de menor satisfacción frente aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, Supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa, la Satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. El modelo tentativo de factores determinantes de satisfacción laboral de Acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados, se Considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: Reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo, compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo. La satisfacción se genera a partir de la gratificación de las necesidades particulares de cada asociado, particularmente a partir del ejercicio de su dotación exclusiva de talentos, habilidades, valores, conocimientos y motivaciones, así como su incorporación al ambiente, departamento y puesto adecuados. Los gerentes hacen un seguimiento de la satisfacción laboral, debido a que ésta es un indicador importante de la capacidad de las organizaciones para responder a las necesidades de sus empleados, se desarrollan métodos para medir la satisfacción laboral; todos ellos son indirectos, dado que la satisfacción laboral solo se puede inferir: es algo intangible y personal, entre estos métodos, cabe citar: La observación del comportamiento de los empleados, entrevistas



con los empleados, los cuestionarios en cuanto la satisfacción laboral, el método más económico y confiable es la utilización de los cuestionarios escritos.

Colombo, (2003) El trabajo en equipo resulta una actividad desafiante e integradora ya que puede involucrar a individuos de diversas áreas y niveles de la organización o de su mismo entorno.

Chiavenato (2008) uno de los aspectos importantes es la habilidad para multifuncional: cada miembro del grupo debe poseer habilidades para desempeñar varias tareas al realizar el trabajo en equipo , se aporta información ,conocimientos y experiencias desde la propia perspectiva de los trabajadores y para llevarse a cabo dichas acciones es necesario que los trabadores , opinen, escuchen, negocien , se integren.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación fue orientada desde el paradigma cuantitativo bajo el método hipotético deductivo, donde se parte de un marco teórico para conocer la realidad así deducir a través del razonamiento lógico y demostrar la hipótesis planteada.

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación realizada es descriptiva – explicativa ya que se tiene como propósito conocer el porqué de los hechos mediante la relación causa- efecto.

3.1.2. Diseño de investigación

Es una investigación no experimental porque se realiza sin manipular las variables independientes. Es decir, se observa los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

3.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

3.2.1. Técnicas

Para esta investigación se utilizara las siguientes técnicas:

a) Encuesta:

Mediante esta técnica me permitió recolectar la información mediante el cuestionario aplicada a los trabajadores de la Empresa Financiera Edificar Agencia Central Puno.

b) Revisión bibliográfica para el uso del marco teórico:

Esta técnica me permitió a profundizar conocimientos acerca del tema, explicar las razones que han conducido o motivado la elección de un problema concreto, conocer el estado actual del tema (ideas, datos evidencias).



c) Observación:

Esta técnica me permitió recoger información que consiste básicamente, en observar y recoger las actuaciones, comportamientos y hechos tal y como las realizan habitualmente de los trabajadores de la Empresa Financiera Edificar Agencia Central Puno.

3.2.1.2. Instrumento.

a) Cuestionario:

Se utilizó un cuestionario con preguntas abiertas que me accedieron conocer opiniones de los trabajadores conocimiento sobre el problema que se investigado.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

El método muestra que se ha empleado es el muestreo probabilístico, y es el muestreo aleatorio simple, donde cada elemento de la población tiene una probabilidad conocida para ser incluida dentro de la muestra, considerando lo siguiente:

- N = 220 = Tamaño de la población
- P = 0,50 = probabilidad favorable inicial
- Q = 0,50 = probabilidad desfavorable inicial
- α = 0,05 = nivel de significancia = 95% de nivel de confianza
- Z = 1,96 = $Z_{\alpha/2} = Z_{0.05/2} = 1.96$ (Z de distr. Normal 2 colas)
- e = 0,17 = error planteado para la proporción P
- E = 0,085 E = e. P (error de la muestra) = 8,5%

i) Primera aproximación:

$$i) \quad n_0 = \frac{(Z)^2(P)(Q)}{(E)^2}$$

$$n_0 = \frac{(Z)^2(P)(Q)}{(E)^2} = \frac{(1,96)^2(0,50)(0,50)}{(0,085)^2} = 132,927 = 133$$

ii) Si $(n_0/N) \geq \alpha$ Entonces se corrige el tamaño de la muestra utilizando la siguiente formula. En caso contrario la muestra final queda como n_0

Como $133/220 = 0,604545 > \alpha = 0,05$, Entonces se procede a corregir la muestra:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{(n_0 - 1)}{N}} = \frac{133}{1 + \frac{(133 - 1)}{220}} = 83,125 = 83$$

iii)

Finalmente el tamaño de muestra final es $n = 83$ unidades de observación.

3.4. PRUEBA ESTADÍSTICA

a. Prueba de Hipótesis:

Ho: No existe una relación significativa el entre VI; clima organizacional y VD; desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Financiera Edificar Agencia Central Puno 2016.

Ha: Existe una relación significativa VI; clima organizacional y VD; desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Financiera Edificar Agencia Central Puno 2016.

b) Nivel de Significancia:

El nivel de significancia o error que se eligió fue de 5% que es igual a $\alpha = 0.05$, con un nivel de confianza del 95%

Prueba estadística a usar:

Desde que los datos son cualitativos, usamos la distribución chi - cuadrado, que tiene la siguiente formula:

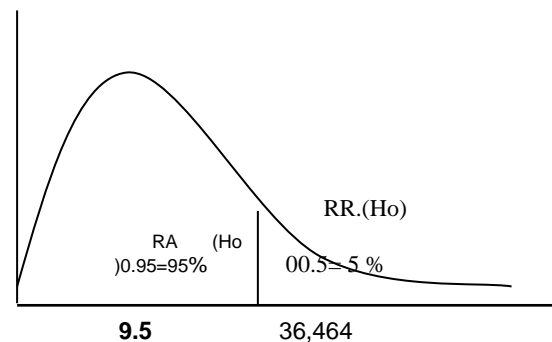
$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Región aceptación y rechazo:

Hallamos el valor de la $\chi^2_{tablas} = \chi^2_{(k-1)(f-1), 0,95} = \chi^2_{4, 0,95} = 9,5$

Región de Aceptación: si $\chi^2_{calculada} \leq 9.5$

Región de Rechazo : si $\chi^2_{calculada} > 9,5$



c) Cálculo de la prueba estadística: Uso del paquete estadístico SPSS versión 22

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	36,464^a	4	,001
Razón de verosimilitud	35,283	4	,000
Asociación lineal por lineal	8,567	1	,003
N de casos válidos	83		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,87.

Usando la formula calculamos los resultados teniendo:

$$\chi^2_c = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

$$\chi^2_{calculada} = 36,464$$

d) Decisión:

Desde que $\chi^2_{calculada} = 36,464$ es mayor que $\chi^2_{tabla} = 9,5$ donde rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, concluyendo que existe una relación



significativa entre VI; clima organizacional y VD; desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Financiera Edificar Agencia Central Puno 2016 Con un margen de error del 5% y nivel de confianza de 95%.

3.5. ANTECEDENTES EDYFICAR

En 1998, se fundó la Edpyme Edyficar con la participación de CARE Perú como accionista mayoritario, una organización internacional de desarrollo sin fines de lucro. Edyficar inicia operaciones en Lima, Arequipa y La Libertad sobre la base y experiencia del programa de apoyo crediticio de CARE Perú dirigido a segmentos de pobladores de menor recursos. En el año 2005, Edyficar participa en la primera operación a nivel mundial de titularización de cartera para microfinanzas (BlueOrchard) y en el 2007, consiguió ser la primera empresa microfinanciera no bancaria en acceder con gran éxito en el Mercado de Capitales. En el 2009, Edyficar pasó a ser parte del Grupo CREDICORP al convertirse en subsidiaria del Banco de Crédito del Perú.

3.6. EMPRESA FINANCIERA EDYFICAR

S.A. es una entidad peruana que opera en el segmento micro financiero, cuya finalidad es dar financiamiento personas naturales y jurídicas que desarrollen actividades como pequeña y micro empresa, especialmente en los segmentos de la población con menores recursos económicos. La empresa fue incorporada en 1997, iniciando operaciones en enero de 1998. Es subsidiaria del Banco de Crédito del Perú, formando parte del grupo Credicorp. En febrero de 2014, Credicorp anunció que Edyficar adquirió la participación de 60,7% del grupo connacional de microfinanzas ACP Corp en la microfinanciera Mibanco. Como consecuencia de la transacción, Edyficar y Mibanco fusionaron sus operaciones, formando la entidad de microcréditos más grande de Perú, con una participación de 19,5% del mercado de las microempresas y las pymes.



3.7. MISIÓN Y VISIÓN

Misión: Damos acceso y proveemos servicios financieros a personas de menores recursos económicos, preferentemente a empresarios y empresarias de la micro y pequeña empresa, contribuyendo a la mejora de su calidad de vida.

Visión: Promovemos la inclusión social liderando al acceso al sistema financiero y somos el mejor socio para el crecimiento de nuestros clientes.

Valores Organizacionales: los trabajadores de Edyficar se identifican plenamente con lo siguiente

- Pasión por el Cliente: Orientar todos nuestros esfuerzos a la satisfacción del cliente, generando una relación de confianza que apoye el conocimiento real de sus necesidades financieras, y aseguren el crecimiento sano del cliente.
- Compañerismo y trabajo en equipo.
- Flexibilidad y adaptación al cambio.
- Integridad sin concesiones.
- Aprendemos juntos.

3.8. BANCARIZACIÓN EDYFICAR

Desde sus inicios ha estado comprometida con la bancarización, ya que esta actividad promueve la inclusión social y financiera en nuestro mercado objetivo. Al cierre del 2011, EDYFICAR continúa como segundo bancarizador en el sector facilitando el acceso por primera vez al sistema financiero de 67,917 personas, un 24.7% de incremento con respecto al 2010 en que fueron 54,537. Respecto al índice de bancarización, EDYFICAR tiene un 15.6% de participación sobre el total de bancarizados, una mejora de 140 puntos básicos con respecto al año 2010

En los siguientes departamentos hemos sido líderes en bancarizar a Octubre 2011: Puno, Piura, Ancash, Cusco, Cajamarca, Arequipa, Ayacucho, Huancavelica y Apurímac.



Respecto a la capital, hemos sido primeros en Puente Piedra, Ceres, Santa Anita y Villa el Salvador. Durante el año 2011 se ha implementado un piloto para ampliar la captación de microempresas no bancarizadas en colaboración con la empresa MAPCITY PERÚ, que contempla una prospección georreferenciada para agilizar la supervisión de las acciones de bancarización.

3.9. PRODUCTOS QUE OFRECE FINANCIERA EDYFICAR

PRODUCTO	MONEDA NACIONAL		MONEDA EXTRANJERA	
	TEA ⁽¹⁾		TEA ⁽¹⁾	
	Mínima	Máxima	Mínima	Máxima
NEGOCIOS				
<input type="checkbox"/> CAPITAL DE TRABAJO	15.39%	90.12%	17.50%	79.59%
<input type="checkbox"/> MÁQUINAS Y EQUIPOS				
<input type="checkbox"/> LOCALES COMERCIALES				
<input type="checkbox"/> LÍNEA DE CRÉDITO				
<input type="checkbox"/> COMPRA DE DEUDA				
<input type="checkbox"/> FINANCIAMIENTO PARA SOAT	15.39%	90.12%		
<input type="checkbox"/> MERCADOS Y GALERÍAS COMERCIALES				
<input type="checkbox"/> LÍNEA DE CRÉDITO RURAL ⁽²⁾				
<input type="checkbox"/> PRODUCCIÓN GANADERA ⁽²⁾				
<input type="checkbox"/> PRODUCCIÓN AGRÍCOLA				
<input type="checkbox"/> PRODUCCIÓN DE CAFÉ ⁽²⁾				
<input type="checkbox"/> PRODUCCIÓN DE ARROZ ⁽²⁾				
<input type="checkbox"/> PRODUCCIÓN DE LECHE ⁽²⁾	20.98%	79.59%		
<input type="checkbox"/> LÍNEA DE CRÉDITO PREFERENCIAL	16.77%	90.12%		
GRUPOS SOLIDARIOS				
<input type="checkbox"/> GRUPO SOLIDARIO ⁽²⁾	59.00%	90.12%		
CAMPAÑAS				
<input type="checkbox"/> EL ENGANCHE	19.84%	90.12%		
<input type="checkbox"/> A1 PLUS PREFERENTE	15.39%	90.12%		
<input type="checkbox"/> A1 PLUS DEPENDIENTE	34.96%			
<input type="checkbox"/> COMPRA DE DEUDA PLUS	18.30%	79.59%		
HIPOTECARIOS				



<input type="checkbox"/> CASA PROPIA (INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE)	15.00%	26.82%	13.50%	26.82%
CONSUMO				
<input type="checkbox"/> CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDA (INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE)	15.39%	90.12%		
<input type="checkbox"/> CONSUMO PERSONAL INDEPENDIENTE	34.49%			
<input type="checkbox"/> CONSUMO PERSONAL DEPENDIENTE				
<input type="checkbox"/> LÍNEA DE CRÉDITO PREF. DEPENDIENTE	34.96%			
<input type="checkbox"/> CRÉDITO MUJER INDEPENDIENTE ⁽²⁾	59.73%			
<input type="checkbox"/> CRÉDITO MUJER DEPENDIENTE ⁽²⁾	64.40%			

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

Se asocia de manera interactiva con las características personales de los trabajadores lo que evidencia el papel de las diferencias individuales en la adaptación organizacional, por lo que de acuerdo a algunas investigaciones los rasgos de personalidad moderan la percepción y se acentúan cuando el nivel de análisis es una cualidad; también refiere que el clima afecta a la persona en tanto funciona como elemento re forzante y/o pre disponente.

Así también el clima laboral, identidad, ética, comunicación y responsabilidad institucional funcional y con la idoneidad profesional para dirigir una organización, justamente esos aspectos de comunicación y jerarquización influyen negativamente en la vida de la empresa Edyficar, lo que explica entre muchos resultados, el que no tenga presencia sobresaliente en el ámbito regional y nacional en temas de satisfacción al personal.

Tabla 1

Tipo de liderazgo del jefe según cumple objetivos y metas

CUMPLE OBJETIVOS Y METAS	TIPO DE LIDERAZGO DEL JEFE			
	DEMOCRÁTICO	LAISEZ	AUTOCRÁTICO	TOTAL
	%	%	%	%
FRECUENTEMENTE	2,4	3,6	0,0	6
ALGUNA VECES	3,6	18,1	2,4	24,1
NUNCA	8,4	19,3	42,2	69,9
TOTAL	14,5	41,0	44,6	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de la Empresa Financiera Edyficar Agencia Puno por Bach. Tiznado Luque Rosario



En la tabla N°1 se observa un 42,2 % de los trabajadores indican que el tipo de liderazgo que practica su jefe es autocrático ordena y dirige, espera obediencia, y los trabajadores nunca cumplen los objetivos y metas de la empresa, ya que no sienten motivados, por otro lado en un 2,4% de trabajadores afirman que su jefe es un líder democrático donde participan todos en la toma de decisiones y frecuentemente cumplen con los objetivos y metas de la empresa.

Arteaga, C. (2006) La principal conclusión a la que arriba es que el clima organizacional predominante percibido por los trabajadores de la Institución Educativa Nacional en estudio es regular, lo cual perjudica a la Institución Educativa ya que afecta el comportamiento del personal, existe una relación de dependencia positiva media entre el liderazgo y las relaciones interpersonales, entre liderazgo, clima organizacional, entre relaciones interpersonales y clima organizacional, percibida por los trabajadores de la Institución Educativa Nacional

El personal al mando (jefes) no saben cómo dirigir a su personal al mando o simplemente no lo hace, las instrucciones son poco claras o precisas, Igualmente el lenguaje que utilizan no es el apropiado fallan porque les exigen a los trabajadores que cumplan las metas, sin mirar las necesidades que tienen para ello, y se da la confusión y malestar la cual influye negativamente en su desempeño laboral, la productividad disminuye y se generan pérdidas de tiempo ya que no cumplen los objetivos y metas de la empresa



Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	G	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	48,275 ^a	4	,001
Razón de verosimilitud	44,967	4	,000
Asociación lineal por lineal	35,524	1	,000
N de casos válidos	83		

4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,45.

Según los resultados de la prueba de hipótesis de la chi cuadrada podemos determinar que Existe influencia entre las dos variables: tipo de liderazgo del jefe y cumplimiento de objetivos y metas de los trabajadores de la Empresa Financiera Edificar Agencia Central. Dado que el valor de significancia de igual a 0.001 es mucho menor a un nivel de error o significancia de 0.05,% de error.

Tabla 2

Liderazgo eficiente del jefe inmediato según capacitación recibida

CAPACITACIÓN RECIBIDA	LIDERAZGO EFICIENTE DEL JEFE INMEDIATO			TOTAL
	PERMANENTE	CUANDO LE INTERESA	NUNCA	
FRECUENTEMENTE	3,6	0,0	0,0	3,2
ALGUNA VECES	13,3	26,5	49,4	89,2
NUNCA	0,0	0,0	7,2	7,2
TOTAL	16,9	26,5	56,6	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de la Empresa Financiera Edificar Agencia Puno por Bach. Tiznado Luque Rosario

En la tabla N°2 se observa que un 49,4 % de los trabajadores manifiestan que el jefe no practica un liderazgo eficiente nunca y solo algunas veces reciben capacitación en



3,6 % afirman que su jefe practica un liderazgo eficiente y reciben capacitación frecuentemente a inicio del trabajo son motivados.

Viel Y. (2006) “Llega a la conclusión que la capacidad para trabajar cooperativamente con los diferentes miembros de la organización y construir relaciones de colaboración para el logro de objetivos y metas, el trabajo en equipo es un método de trabajo colectivo, coordinado en el que los participantes intercambian sus experiencias, respetan sus roles y funciones, para lograr objetivos y metas comunes al realizar una tarea conjunta den esta manera llegan a obtener buenos resultados.”

La capacitación frecuente al personal es muy importante para lograr un perfeccionamiento y actitudes privadas para el mejor desempeño de sus efectivos y futuros cargos y así adaptar a cada colaborador y poder llevar a cabo las exigencias que la empresa requiera en su entorno. En esta empresa el liderazgo no es eficiente se ve la desorganización y fallan al ejecutar los planes que les llevarán a realizar su visión y disminuye la moral de los colaboradores en consecuencia, se genera una baja productividad. Brindar capacitaciones contantes involucra al trabajador para que desarrolle sus habilidades y conocimientos y que sea capaz de sobrellevar con más afectación la ejecución de su propio trabajo

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	66,264 ^a	4	,003
Razón de verosimilitud	55,790	4	,000
Asociación lineal por lineal	36,977	1	,000
N de casos válidos	83		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,01.

Según los resultados de la prueba de hipótesis de la chi cuadrada podemos determinar que Existe influencia entre las dos variables: liderazgo eficiente del jefe inmediato y capacitación recibida de los trabajadores de la Empresa Financiera Edificar Agencia Central dado que el valor de significancia de igual a 0.003 es mucho menor a un nivel de error o significancia de 0.05,% de error.

Tabla 3

Clima De Trabajo Que Propicia El Jefe Según Días De Falta Al Mes

FALTAS AL MES	CLIMA DE TRABAJO QUE PROPICIA EL JEFE			
	Agradable %	Empatía %	Negativo %	Total %
1 a 2 DIAS	0,0	4,8	62,7	67,5
3 a 4 DIAS	0,0	18,	0,0	18,1
NINGUN DIA	14,5	0,0	0,0	14,5
TOTAL	14,5	22,9	62,7	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de la Empresa Financiera Edificar Agencia Puno por Bach. Tiznado Luque Rosario



En la tabla N°3 se observa que el 62.7 % de trabajadores indican que el clima trabajo que propicia el jefe es negativo y faltas al mes 1 a 2 días, ya que no se sienten motivados, comprometidos con el trabajo.

Mino Pérez Edgardo M. (2002) "en su trabajo de investigación titulada: "Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos llega a la conclusión que La dimensión con menor promedio dentro de la variable desempeño, es el compromiso, que indica particularmente la falta de trabajo en equipo, coordinación y compromiso de los trabajadores para con la empresa, lo que desencadena un clima laboral desfavorable que produce menos productividad para con la empresa e influye en sus servicios al cliente"

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo los jefes demuestran conductas arrogantes y ataques constantes a los trabajadores, así como la falta de reconocimientos e incentivos por el trabajo bien hecho, estas actitudes influye en la satisfacción del personal y el compromiso y la mayoría de ellos faltan al menos 1 a 2 días al mes la cual influye en la productividad. Para un trabajador es importante que, si ha realizado bien su labor, se le felicite y si lo ha hecho mal, se le corrija y se le indique cómo mejorar.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	143,846 ^a	4	,001
Razón de verosimilitud	122,252	4	,000
Asociación lineal por lineal	75,164	1	,000
N de casos válidos	83		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,73.

Según los resultados de la prueba de hipótesis de la chi cuadrada podemos determinar que Existe influencia entre las dos variables: clima de trabajo que propicia el jefe y días de falta al mes liderazgo eficiente del jefe inmediato y capacitación recibida de los trabajadores de la Empresa Financiera Edyficar Agencia Central dado que el valor de significancia de igual a 0.001 es mucho menor a un nivel de error o significancia de 0.05,% de error.

Tabla 4

Trabajo en equipo según cumplimiento de tareas encomendadas

CUMPLIMIENTO DE TAREAS ENCOMENDADAS	TRABAJO EN EQUIPO			
	PERMA NENTE	CUANDO LE INTERESA	NUNCA	TOTAL
	%	%	%	%
CONFLICTOS INTERPERSONALES	3.6	12.0	36.1	51.7
CARENCIA DE MATERIALES	7.2	1.2	18.1	26.5
INADECUADA INFRAESTRUCTURA	4.8	4.8	3.6	13.2
NINGUNO	2.4	4.8	1.2	8.4
TOTAL	18.2	22.8	59.0	100.0

FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de la Empresa Financiera Edificar Agencia Puno por Bach. Tiznado Luque Rosario

En la tabla N°4 se observa que un 36,1 % de los trabajadores manifiestan que el jefe no trabaja en equipo nunca, el jefe se siente la única persona capacitada para tomar decisiones importantes y que los trabajadores no son capaces de guiarse por sí mismos y las dificultades que tiene para cumplir sus funciones son los conflictos interpersonales miramientos entre compañeros y por otro lado en un 2.4 % indican q el jefe propicia el trabajo en equipo permanentemente y que no tienen ninguna dificultad al cumplir sus funciones.

Viel Y. (2006) “Llega a la conclusión que la capacidad para trabajar cooperativamente con los diferentes miembros de la organización y construir relaciones



de colaboración para el logro de objetivos y metas, el trabajo en equipo es un método de trabajo colectivo, coordinado en el que los participantes intercambian sus experiencias, respetan sus roles y funciones, para lograr objetivos y metas comunes al realizar una tarea conjunta den esta manera llegan a obtener buenos resultados.”

Trabajar en equipo significa que todos avancen y el desarrollo de esta cultura depende del jefe, en esta empresa los lideres no planifican no organizan, tienen la percepción de que los superiores deben ser autoritarios, que constantemente están amenazando que el personal deben trabajar bajo esta presión y aspiran a la máxima autonomía e independencia en el trabajo y ocasiona conflictos interpersonales, entre compañeros competencia ,mucha presión y esto dificulta a cumplir con las tareas encomendadas y genera rechazo y hace que se bloquee y provoca la aparición de falta de confianza eso crea desunión del equipo y se presenta muchas dificultades, para cumplir sus funciones.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	26,491 ^a	6	,002
Razón de verosimilitud	34,573	6	,000
Asociación lineal por lineal	9,043	1	,003
N de casos válidos	83		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,86.

Según los resultados de la prueba de hipótesis de la chi cuadrada podemos determinar que Existe influencia entre las dos variables: el jefe propicia el trabajo en equipo y cumplimiento de tareas encomendadas en la Empresa Financiera Edificar

Agencia Central dado que el valor de significancia de igual a 0.002 es mucho menor a un nivel de error o significancia de 0.05,% de error.

Tabla 5

Tipo de comunicación entre gerente trabajador según se siente comprometido con su trabajo

UD SE SIENTE COMPROMETIDO CON SU TRABAJO	TIPO DE COMUNICACIÓN ENTRE GERENTE TRABAJADOR			
	DEMOCRÁTICO	AUTOCRÁTICO	DEMOCRÁTICO	AUTOCRÁTICO
	%	%	%	%
FRECUENTE	3,6	14,5	3,6	14,5
ALGUNAS VECES	0,0	3,6	0,0	3,6
NUNCA	0,0	7,2	0,0	7,2
TOTAL	3,6	25,3	3,6	25,3

FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de la Empresa Financiera Edificar Agencia Puno por Bach. Tiznado Luque Rosario

En la tabla N°5 muestra que un 51,8 % de los trabajadores respondieron que el estilo de comunicación entre el jefe y los trabajadores es agresivo y no se sienten comprometidos con su trabajo, por otro lado en un 3.6 % el estilo de comunicación con el jefe es democrático y ellos frecuentemente se sientes comprometidos con su trabajo.

Carlos J. van-der Hofstadt (2003) “El estilo de comunicación agresivo, dominio hacia los demás. Su creencia fundamental supone que el sujeto se considera la única persona importante y con opinión en cualquier contexto personal y profesional, menospreciando a los demás, de forma que lo que los otros puedan sentir o pensar no tiene interés”

En este contexto empresarial existe un error frecuente en la comunicación, los jefes practican el estilo de comunicación agresivo tienden a afrontar la resolución de conflictos desde la perspectiva de buscar culpables y se colocan en posición de ataque, tienen dificultades para delegar y se comportan como si pudieran hacerlo todo por sí



mismas presuponiendo algo que en realidad es irreal y ocasionan que los trabajadores sientan cierta tensión emocional en la comunicación con el jefe, y esta tensión impide un diálogo fluido, desde esta posición, no escucha de verdad del trabajador sino que oye aquello que cree que el otro quiere decir, la cual crea barreras que impide un buen trabajo y está influenciado negativamente en el trabajador no se sienta comprometido con su trabajo no existe motivación implícita, y esta repercute incluso las relaciones con los clientes, es importante saber comunicarnos con las personas en todos los niveles jerárquicos, predicar con el ejemplo y generar un ambiente de diálogo mutuo, de nada sirve hablar si el mensaje no es transmitido correctamente o simplemente no llega.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	39,809 ^a	4	,004
Razón de verosimilitud	44,828	4	,000
Asociación lineal por lineal	2,042	1	,153
N de casos válidos	83		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,59.

Según los resultados de la prueba de hipótesis de la chi cuadrada podemos determinar que Existe influencia entre las dos variables: tipo de comunicación entre gerente y trabajador y se siente comprometido con su trabajo trabajadores de la Empresa Financiera Edificar Agencia Central dado que el valor de significancia de igual a 0.004 es mucho menor a un nivel de error o significancia de 0.05,% de error.

Tabla 6

Estilos de comunicación con compañeros de trabajo según cumple con objetivos y metas planteadas de la empresa

CUMPLE CON OBJETIVOS Y METAS PLANTEADAS DE LA EMPRESA	ESTILO DE COMUNICACIÓN CON COMPAÑEROS DE TRABAJO			
	ASERTIVA	PASIVO	AGRESIVO	TOTAL
	%	%	%	%
FRECUENTEMENTE	7,2	0,0	0,0	7,2
ALGUNAS VECES	00	41,8	26,5	68,3
NUNCA	00	14,5	10,0	24,5
TOTAL	7,2	56,3	36,5	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de la Empresa Financiera Edificar Agencia Puno por Bach. Tiznado Luque Yuditt R

Se observa en la tabla N°6 el 41,8% de trabajadores practican el estilo de comunicación pasivo, no existe comunicación entre ellos tampoco el trabajo en equipo y que solo algunas veces cumplen con los objetivos y metas planteadas por la empresa por otro lado en un 7, 2 % de trabajadores tiene una comunicación asertiva donde se organizan, expresan sus necesidades, deseos y opiniones, manifestar sus propios sentimientos cooperan, amistad, trabajan en equipo y cumplen eficazmente con los objetivos y metas planteadas por la empresa.

Rhode Island (2006) la comunicación pasiva es la que está relacionada a la persona que no expresa necesidades, posturas ni opiniones, que normalmente está de acuerdo con los otros aunque vaya en contra de sus propias creencias.

La comunicación entre el personal de la empresa es pasiva la que a provocado desunión, falta de organización y desmotivación del trabajo en equipo el hecho de ser incomprendido, no escuchado o poco retroalimentado provoca, entre otras, cosas un sentimiento de duda y desconfianza, en algunos casos motivos de renuncia, Trabajar en un lugar o con personas en quienes no se confía casi siempre resulta en un ambiente



daño y perjudicial para todos, puesto que no se tiene la libertad de dejar en manos de alguien determinada tarea o sencillamente no se está dispuesto a colaborar la que afecta la productividad, y cumplimiento de objetivos y metas.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	38,807 ^a	4	,004
Razón de verosimilitud	44,828	4	,000
Asociación lineal por lineal	2,042	1	,153
N de casos válidos	83		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,59.

Según los resultados de la prueba de hipótesis de la chi cuadrada podemos determinar que Existe influencia entre las dos variables: estilos de comunicación con compañeros de trabajo y cumple con objetivos y metas planteadas de los trabajadores de la Empresa Financiera Edificar Agencia Central dado que el valor de significancia de igual a 0.004 es mucho menor a un nivel de error o significancia de 0.05% de error.

Tabla 7

Estilo de comunicación entre compañeros según frecuencia de retraso en las actividades

FRECUENCIA DE RETRASO EN LAS ACTIVIDADES	ESTILO DE COMUNICACIÓN ENTRE COMPAÑEROS			
	ASERTIVO	PASIVO	AGRESIVO	TOTAL
	%	%	%	%
FRECUENTEMENTE	5,0	6,0	9,3	32,2
ALGUNAS VECES	5,0	27,7	16,9	49,6
NUNCA	4,8	18,1	7,2	18,2
TOTAL	18,1	27,7	54,2	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de la Empresa Financiera Edificar Agencia Puno por Bach. Tiznado Luque Rosario

En la tabla N°7 se observa que un 27,7% de los trabajadores respondieron que el estilo de comunicación entre compañeros es pasivo y la frecuencia de retraso en las actividades son algunas veces, por otro lado en un 48% indican que la comunicación con sus compañeros es asertiva y nunca se retrasan en las actividades.

Quintero (2008) "Llaga a la conclusión encontró deficiencias en la comunicación y no aplicación de buenas relaciones interpersonales, por consiguiente, desarrolló actividades para fortalecer éstos vínculos, logrando un cambio favorable en las actitudes y comunicación efectiva entre los directores y docentes, Sobre lo expuesto en la investigación antes señalada se corresponde con éste estudio ya que se enfoca en la importancia de la comunicación y las relaciones interpersonales entre un grupo de individuos, el cual persigue fomentar vínculos amistosos y cambios satisfactorios en sus actitudes y por consiguiente mejorar el ambiente de trabajo"

La comunicación es muy importante en el ambiente de trabajo con los compañeros, pero la realidad en esta empresa la comunicación es pasiva, se sientes



aislados reprimidos no se integran al grupo, por lo tanto influye en la en el trabajo que se retrasan frecuentemente en las actividades de trabajo.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	61,705 ^a	4	,001
Razón de verosimilitud	53,500	4	,000
Asociación lineal por lineal	35,334	1	,000
N de casos válidos	83		

5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,08.

Según los resultados de la prueba de hipótesis de la chi cuadrada podemos determinar que Existe influencia entre las dos variables: estilos de comunicación con compañeros de trabajo y frecuencia de retraso en las actividades de los trabajadores de la Empresa Financiera Edificar Agencia Central dado que el valor de significancia de igual a 0.001 es mucho menor a un nivel de error o significancia de 0.05% de error



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: El tipo de liderazgo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Financiera Edyficar Agencia Central Puno según los resultados obtenidos en un 49,6 % de los trabajadores indican que el clima organizacional es regular donde la cabeza empresarial es un líder que deja de cumplir sus responsabilidades, evita delegar trabajo y propicia malos entendidos la interacción con sus compañeros es cuestionable, una actitud ríspida y negativa lo que , inevitablemente , crea barreras laborales y se ve reflejado en el desempeño laboral de los trabajadores en el trabajo hostil, en general hace que los trabajadores se vuelvan ineficientes e ineficaces que no permite cumplir con los objetivos y metas de la empresa. De tal manera según la prueba estadística de la chi Cuadrada podemos determinar que existe influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral a un nivel de significancia o erros del 5% y con un nivel de confianza de 95%.

SEGUNDA: Los estilos de comunicación influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Financiera Edyficar Agencia Central Puno según los resultados obtenidos en un 51 ,8% la interacción con tus compañeros es cuestionable, una actitud ríspida y negativa, lo que, inevitablemente, crea rumores y bulos que terminan por afectar la relación, hace que los trabajadores sientan cierta tensión emocional en la comunicación con el jefe y esta tensión impide un diálogo fluido, crea barreras laborales y se ve reflejado desempeño laboral de los trabajadores en el trabajo hostil, en general, hace que los trabajadores se vuelvan ineficientes e ineficaces que no permite cumplir con los objetivos y metas



de la empresa. De tal manera, según la prueba estadística de la chi Cuadrada, podemos determinar que existe influencia significativa entre los estilos de comunicación y el desempeño laboral a un nivel de Significancia o error del 0.04 y con un nivel de confianza de 95%.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Los resultados de esta investigación se constituyen en un aporte significativo que permite entender el desempeño laboral de los trabajadores a nivel general en todas las empresas nacionales y/o extranjeras el clima organizacional dependerá significativamente en el desempeño de los trabajadores; sin embargo, es necesario profundizar los resultados del presente trabajo de investigación.

SEGUNDA: Desde un enfoque organizacional de Chiavenato se debe contribuir a una transformación de trabajo en equipo orientados a un solo resultado considerados como objetivos de una empresa implica tener una visión holista en la que las relaciones de trabajadores con el líder propiciando una comunicación asertiva dirigida por un líder democrático escuchando propuestas para la resolución de problemas en su contexto.

TERCERA: A nivel de la intervención profesional desde el Trabajo Social en empresas es necesario abordar el problema del clima organizacional y el desempeño laboral, lo cual implica entender las relaciones entre trabajador y la empresa, ello demanda tener en cuenta las necesidades de ambas partes la intervención de la trabajadora social en este contexto corresponde a la posición neutra donde buscare el bienestar de ambas partes propiciando y aplicando las funciones del trabajador social en el aspecto de sistematización, capacitación, seguimiento de casos, etc. Lo que permita mejorar el clima organizacional en una determinada empresa haciéndole saber al trabajador y la empresa que estamos comprometidos con la mejora y crecimiento de la empresa.



CUARTA: En el ámbito académico de la formación profesional del Trabajador Social, debe considerarse conocimientos en temas de trabajo con financieras y bancos, impulsando a través de talleres foros y trabajos de campo orientados hacia la intervención del trabajador social en finanzas y bancos en temas de participación y bienestar del trabajador así como también el lado de trámites sociales que conlleva a un bienestar de los trabajadores.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arteaga, C. (2006). *Tesis de Maestría "Grado de Relación entre Liderazgo, Relaciones Interpersonales y el Clima Organizacional Percibido por los Trabajadores de Institución Educativa Nacional "A" del Peru.* . Lima.
- Bittel, L. (2000). *-Bittel, (2000)* . Colombia: Mc Graw Hill. .
- Brown, R. (2002). *Estructura Organizacional* .
- Carlos, J., & Van Der, H. (2003). *El Libro de Las Habilidades de Comunicación*. Ediciones Díaz de Santos S.A., 2003.
- Carlzon, E. (2006). *Comunicación laboral*. Qualitative Health Research.
- Chiavenato, I. (2004). *Introduccion A La Teoria General De La Administracion*. Mexico: McGraw - Hill.
- Colombo, M. (2003). *La cultura organizacional y el trabajo en equipo*. Cordova: Cultural.
- Davenport, T. (1998). *Capital humano: creando ventajas*. Madrid : Gestion.
- Davis , k., & Newtrom, J. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo* . Mexico: Mc Graw Hill.
- Gordon, J. (1996). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice-Hall, 1997.
- Guzmán V., I. (2005). *Administracion con base en lo humano*.
- Martines de Velasco , A., & Nosnik, A. (2002). *Comunicacion organizacional practica. manual gerencial*. Mexico : D.F: Trillas.
- Milkovich, G., & Boudrem, T. (2002). *Desempeño laboral*. Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana.
- Navarro, R. (2000). *CLIMA ORGANIZACIONAL*. Veracruz.
- Navas, J. (1987). *Tipos de Comunicacion*. San Juan : Publiacciones Puertorriqueñas.



- Reyes Ponce, A. (2009). *Administracion Personal 2*. Mexico: EDITORIAL LIMUSA DE C.V.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional* . Mexico: Pearson .
- Salazar, J. (2010). *Funciones de una organizacion*.
- Schneider, B. (1975). *Climas organizacionales: un ensayo. Psicología del personal*.
- Shannon, C. (1949). *procesos de comunicación*. Chicago.
- Werther, W. (2000). *Procesos intelectuales, fisiologicos y Psicologicos*. Mexico: McGraw Hill.