



UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ

FACULTAD DE NEGOCIOS

TESIS

“Diagnóstico del
comportamiento organizacional
y la productividad en
los trabajadores
de la Caja Maynas,
Iquitos, período 2016”



Autor:

Díaz Linares, José Luis

Asesor:

Lic. Adm. Torres López, Elsa Liliana

Para optar el título profesional
de Licenciado en Administración

Iquitos – Perú

2016

DEDICATORIA

**A mi madre, por ser la promotora
incansable de este logro, por su
amor y apoyo incondicional en mi
vida personal y profesional.**

José Luis

AGRADECIMIENTO

En primer lugar doy infinitamente gracias a Dios, por darme fuerza y coraje para culminar esta etapa de mi vida.

Agradezco también la confianza y el apoyo inagotable de mi madre, el más importante en el trayecto de mi vida, demostrándome permanentemente su amor, corrigiendo mis errores, perdonando mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mi padre, que siempre ha estado presente en mi vida, guiándome con sus consejos y apoyándome durante este camino para convertirme en profesional.

A mis hermanos, Sergei, Manuel Enrique y Karito que, demostrando que somos una verdadera familia, han sabido darme ese soporte necesario para seguir para adelante, sintiéndome orgulloso de tenerlos a mi lado.

A mis amados abuelos Mercedes Dávila de Díaz y José Manuel Díaz Delgado y a mis tíos y tías, que siempre han estado pendientes de mí y orgullosos de mis logros.

A la memoria de mi abuelita Mercedes García Vda. de Linares, que siempre me alentó para convertirme en el profesional que ahora soy y lo celebró conmigo, pero que en este momento ya descansa al lado de mi abuelo Enrique Linares Cárdenas.

Finalmente, agradecer a todas las personas que ayudaron directamente e indirectamente en la realización de este proyecto, no hubiera sido posible, sin todos ustedes.

José Luis Díaz Linares



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Iquitos, a las 10 horas del día 09, del mes de Diciembre del año 2016 se reunió el Jurado Examinador, que firma al final del presente documento, para evaluar la sustentación del bachiller:

JOSÉ LUIS DIAZ LINARES

En la modalidad de: TESIS

Con el tema "DIAGNOSTICO DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE LA ENTIDAD FINANCIERA CAJA - MAYNAS, IQUITOS, PERIODO 2016"

Después de las deliberaciones correspondientes, se procedió a evaluar:

Table with 5 columns: Indicador, Examinador 1 Presidente, Examinador 2 Miembro, Examinador 3 Miembro, Promedio. Rows include A) Dominio del Tema, B) Calidad de redacción, C) Competencia expositiva, argumentación y coherencia, D) Calidad de respuestas, E) Uso de terminología especializada, and final scores: Calificación Final (47) and Calificación final (en letras) DIECISIETE.

Leyenda:

Legend table with 3 columns: Indicador, Descripción, Puntaje. Rows: A Deficiente (1), B Regular (2), C Satisfactoria (3), D Optima (4).

El Jurado considera APROBADO la sustentación.

Presidente: Lic. Est. Julio Goicochea Espino

Miembro: Lic. Adm. José Antonio Vascones Torrejon

Miembro: Lic. Adm. Enrique Alvan Morf

Handwritten signatures of the examiners over dotted lines.

ÍNDICE

Página

PORTADA (CARÁTULA).....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
APROBACIÓN.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN. PALABRAS CLAVE.....	ix
ABSTRACT.....	x
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.1.1. Descripción del problema.....	11
1.1.2. Formulación del problema.....	12
1.2. Objetivos.....	12
1.2.1. Objetivo general	12
1.2.2. Objetivos específicos.....	12
1.3. Justificación	13
1.3.1. Justificación teórica	13
1.3.2. Justificación metodológica	13
1.3.3. Justificación práctica	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes.....	15
2.1.1. Antecedentes nacionales	15
2.1.2. Antecedentes internacionales	16
2.2. Marco teórico	18
2.3. Marco conceptual	31
2.3. Marco institucional	32

CAPÍTULO III: MÉTODO	35
3.1. Hipótesis	35
3.1.1. Hipótesis general.....	35
3.1.2. Hipótesis específicas.....	35
3.2. Variables e indicadores	35
3.2.1. Operacionalización de variables e indicadores.....	36
3.3. Tipo y nivel de investigación.....	36
3.3.1. Tipo de investigación.....	36
3.3.2. Nivel de investigación.....	37
3.3.3. Diseño de investigación	37
3.4. Marco poblacional y muestra.....	38
3.4.1. Población.....	38
3.4.2. Muestra.....	39
3.4.3. Muestreo.....	39
3.5. Técnicas.....	40
3.6. Instrumento de recolección de datos.....	40
3.7. Prueba de hipótesis	41
3.8. Ética	42
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	43
4.1. Descripción de resultados	43
4.2. Prueba de hipótesis	58
4.3. Discusión de resultados.....	64
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXOS	73
Anexo N° 1: Matriz de consistencia.....	73
Anexo N° 2: Instrumentos de recolección de datos	74

ÍNDICE DE TABLAS

N°	TÍTULO	Página
1.	Clasificación de variables.....	35
2.	Matriz de operacionalización de variables.....	36
3.	Distribución del universo poblacional de trabajadores de la Caja Maynas, Agencia Principal, Iquitos, período 2016.....	38
4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
5.	Relación entre comportamiento organizacional y productividad.....	43
6.	Relación entre motivación y productividad.....	44
7.	Opinión de las condiciones laborales.....	45
8.	Opinión sobre la formación ofrecida.....	46
9.	Opinión sobre la necesidad de supervisión en las tareas diarias.....	47
10.	Opinión sobre planificación y dirección de proyectos.....	48
11.	Opinión sobre las oportunidades de desarrollo profesional.....	49
12.	Relación entre satisfacción laboral y productividad.....	50
13.	Satisfacción con la función desempeñada.....	51
14.	Opinión sobre los niveles salariales.....	52
15.	Opinión sobre las prestaciones laborales.....	53
16.	Relación entre comunicación organizacional y productividad.....	54
17.	Comunicación descendente.....	55
18.	Comunicación ascendente.....	56
19.	Comunicación cruzada.....	57
20.	Relación entre comportamiento organizacional y productividad (categorías agrupadas).....	58
21.	Relación entre motivación laboral y productividad (categorías agrupadas).....	59
22.	Relación entre satisfacción laboral y productividad (categorías agrupadas).....	61
23.	Relación entre comunicación organizacional y productividad (categorías agrupadas).....	62

ÍNDICE DE FIGURAS

N°	TÍTULO	Página
1.	Flujo de información en una organización.....	28
2.	Organigrama estructural de la Caja Maynas.....	33
3.	Valores institucionales de la Caja Maynas.....	34
4.	Esquema de prueba χ^2 chi cuadrado de Pearson.....	41
5.	Relación entre comportamiento organizacional y productividad.....	43
6.	Relación entre motivación y productividad.....	44
7.	Opinión de las condiciones laborales.....	45
8.	Opinión sobre la formación ofrecida.....	46
9.	Opinión sobre la necesidad de supervisión en las tareas diarias.....	47
10.	Opinión sobre planificación y dirección de proyectos.....	48
11.	Opinión sobre las oportunidades de desarrollo profesional.....	49
12.	Relación entre satisfacción laboral y productividad.....	50
13.	Satisfacción con la función desempeñada.....	51
14.	Opinión sobre los niveles salariales.....	52
15.	Opinión sobre las prestaciones laborales.....	53
16.	Relación entre comunicación organizacional y productividad.....	54
17.	Comunicación descendente.....	55
18.	Comunicación ascendente.....	56
19.	Comunicación cruzada.....	57
20.	Región de aceptación y rechazo de H_0 (hipótesis general).....	58
21.	Región de aceptación y rechazo de H_0 (hipótesis específica 1).....	60
22.	Región de aceptación y rechazo de H_0 (hipótesis específica 2).....	61
23.	Región de aceptación y rechazo de H_0 (hipótesis específica 3).....	63

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la Caja Maynas de la ciudad de Iquitos, período 2016. Los objetivos específicos relacionar la motivación, la satisfacción laboral y la comunicación organizacional con la productividad de los trabajadores.

Se trabajó con una población de 167 colaboradores de la Caja Maynas y la muestra estuvo formada por 117 colaboradores.

Esta investigación corresponde al nivel descriptivo-correlacional. Es descriptivo porque se midió y describió la variable independiente "comportamiento organizacional" y la variable dependiente "productividad" de los trabajadores de la Caja Maynas. Es correlacional porque se estableció el nivel de correlación entre las variables. El diseño de la investigación fue el no experimental, porque no se manipuló la variable independiente.

Los instrumentos de medición fueron dos cuestionarios, uno por cada variable, los cuales fueron validados mediante un juicio de expertos, los mismos que estuvieron conformados por 13 preguntas para la variable independiente y 8 preguntas para la variable dependiente, que fueron elaboradas de acuerdo a la operacionalización de variables.

Para el análisis de los datos se ha utilizado la estadística descriptiva, frecuencia, frecuencia relativa y frecuencia acumulada, los mismos que son presentados en tablas y figuras. Igualmente se utilizó la estadística inferencial, utilizando la prueba de hipótesis chi cuadrado, atendiendo a los objetivos de esta investigación se contrastaron las hipótesis con variables y objetivos planteados.

Respecto a los resultados, se llegó a la conclusión de que se comprueba la hipótesis principal y las específicas respecto de que el modelo del comportamiento organizacional influye positivamente en la productividad de los colaboradores de la Caja Maynas en Iquitos en 2016.

Palabras claves: comportamiento organizacional, productividad laboral satisfacción laboral, motivación laboral, comunicación organizacional.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between organizational behavior and productivity in Caja Maynas workers in the city of Iquitos, in the period 2016. The specific objectives relate motivation, job satisfaction and organizational communication with the productivity of workers.

We worked with a population of 167 Caja Maynas employees and the sample consisted of 117 employees.

This research corresponds to the descriptive-correlational level. It is descriptive because we measured and described the independent variable "organizational behavior" and the dependent variable "productivity" of Caja Maynas workers. It is correlational because the level of correlation between the variables was established. The research design was non-experimental, because the independent variable was not manipulated.

The instruments of measurement were two questionnaires, one for each variable, which were validated by an expert judgment, which were made up of 13 questions for the independent variable and 8 questions for the dependent variable, which were elaborated according to the Operationalization of variables.

For the analysis of the data the descriptive statistics, frequency, relative frequency and accumulated frequency have been used, the same ones that are presented in tables and figures. Inferential statistics were also used, using the chi-square hypothesis test, according to the objectives of this research; we tested the hypotheses with variables and objectives.

Regarding the results, it was concluded that the main and specific hypothesis is verified in that the organizational behavior model positively influences the productivity of Caja Maynas employees in Iquitos in 2016.

Keywords: organizational behavior, labor productivity, job satisfaction, labor motivation, organizational communication.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

1.1.1. Descripción del problema.

Toda organización es una unidad social y expresa una realidad: política, cultural, económica, donde coexisten diversos criterios que deben estructurarse en armonía, para garantizarse un equilibrio dinámico y donde participa un recurso humano que se interrelaciona de una manera particular al realizar las actividades y funciones que le son asignadas.

Las organizaciones necesitan capital humano, y las personas necesitan a las organizaciones. Las organizaciones tienen un propósito humano. Se forman y mantienen con base en una mutualidad de intereses entre sus participantes. Los administradores necesitan empleados productivos que los ayuden a alcanzar los objetivos organizacionales; los cuales deben ser alcanzados con eficiencia y eficacia.

Las organizaciones alcanzan sus metas al crear, comunicar y operar un sistema de comportamiento organizacional y al mismo tiempo con un personal altamente productivo. Aquí es donde radica la importancia de la relación entre el comportamiento organizacional de una organización y la productividad de sus trabajadores.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A., a la que llamaremos en adelante Caja Maynas, una institución financiera líder en la Amazonía Peruana que, con 29 años de existencia ha logrado forjarse un espacio dentro del competitivo mundo de las finanzas. Sin embargo, en el comportamiento organizacional de esta empresa deben considerarse algunos elementos vitales para el funcionamiento de una organización, entre los que se destacan: motivación, satisfacción laboral y comunicación organizacional, los que deben ser evaluados, considerando que todos ellos contribuyen al aumento de la productividad. En el caso de la Caja Maynas, se observó que a pesar de que los trabajadores se manifiestan en su gran mayoría satisfechos con las estrategias y políticas aplicadas, existen algunas disconformidades en las

decisiones corporativas, por lo que nos resulta oportuno estudiar la relación entre comportamiento organizacional y la productividad en la entidad financiera, esperando que se pueda dar una herramienta a los gerentes que buscan lograr la máxima eficiencia y eficacia en sus empleados.

1.1.2. Formulación del problema.

El problema general es el siguiente:

¿De qué manera el comportamiento organizacional repercute en la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016?

Los problemas específicos son los siguientes:

¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016?

¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016?

1.2. Objetivos.

1.2.1. Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016.

1.2.2. Objetivos específicos.

- a) Determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016.

- b) Relacionar la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016.
- c) Establecer la relación entre la comunicación organizacional y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016.

1.3. Justificación.

1.3.1. Justificación teórica

El conocimiento de las características del comportamiento organizacional en las empresas, incide en el desempeño y la productividad de sus miembros. De lo anterior se puede generar alternativas que coadyuven al mejoramiento continuo del proceso enseñanza-aprendizaje. Asimismo, es necesario contar con estudios sistemáticos sobre el comportamiento humano en la institución de manera que fortalezcan su liderazgo. Se considera que los resultados de este trabajo representen una aportación a la toma de decisiones y la aplicación de medidas correctivas a que hubiere lugar con la finalidad de elevar la calidad del trabajo, que permita cumplir con la visión y misión de la misma.

1.3.2. Justificación metodológica

Los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos empleados en la investigación, una vez demostrada su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación. A través de la aplicación de los instrumentos de medición y su procesamiento mediante un software, se busca conocer la relación entre el comportamiento organizacional y la productividad de los colaboradores de la Caja Maynas. El resultado de esta investigación podrá sistematizarse para luego ser incorporado al campo de la ciencia de la administración, ya que se estaría demostrando la relación que podría existir entre incremento el comportamiento organizacional y la productividad de los trabajadores.

1.3.3. Justificación práctica

Desde esta perspectiva, esta investigación servirá como marco referencial a otras empresas que quieran estudiar la problemática planteada buscando con ello la eficacia en las actividades de la empresa.

La realización del estudio del comportamiento organizacional de los trabajadores de la Caja Maynas, es relevante para la gerencia, por cuanto permitirá conocer el cómo y el porqué del comportamiento del personal que labora en ella, a fin de prever y planificar estrategias innovadoras para el aprovechamiento máximo de las potencialidades de los trabajadores. También aportará beneficios para los empleados, por cuanto se conocerán y se tomarán en cuenta sus necesidades, habilidades, inquietudes y expectativas que deben ser consideradas para el éxito de la empresa y de los trabajadores.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes.

2.1.1 Antecedentes nacionales.

Pérez Tenazoa y Rivera Cardozo (2015) en su tesis *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013*, para el grado académico de Magíster en Gestión Empresarial, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013.

La población objetivo de esta investigación estuvo conformada por un total de 148 trabajadores, de los regímenes 728 y 1057, tanto de la Sede Central y de la Gerencia Regional Pucallpa del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana.

Se concluye que existe un nivel medio o moderado de clima organizacional de los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013, asimismo existe un nivel medio o moderado de satisfacción laboral, encontrando que el clima organizacional se encuentra relacionado con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores.

Tito Humaní y Acuña Oré (2015) en su investigación *Impacto de la motivación en la productividad empresarial: caso Gerencia de Infraestructura en Telefónica del Perú*, publicada en la *Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas: Gestión en el Tercer Milenio (Vol. 18-I, N° 35, Lima, Enero - Junio 2015)*, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; tiene como objetivo de determinar cómo la motivación contribuye en la productividad de los trabajadores, cuáles son los factores de mayor impacto y cuáles son los beneficios que el área obtiene.

La población de la investigación estuvo compuesta por 33 trabajadores de las tres jefaturas de la Gerencia de Infraestructura. La muestra tomada fue del

tipo discrecional, es decir, bajo el criterio del investigador; se consideró como muestra al 30% de la población.

Concluye que, se ha verificado en la investigación que uno de los aspectos importantes para lograr mayor productividad en la Gerencia de Infraestructura de Telefónica del Perú es la motivación; que su influencia para mejorar el desempeño y alcanzar los objetivos es fundamental.

2.1.2 Antecedentes internacionales.

Delgado Valencia (2015) en su informe final *El comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Departamento de Cultura del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato, provincia de Tungurahua*, para el título de Psicólogo Industrial, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador; tiene como objetivo investigar la incidencia del comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Departamento de Cultura del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato, provincia de Tungurahua.

La población investigada estuvo formada por 30 trabajadores del área administrativa y 40 trabajadores del área operativa, del Departamento de Cultura del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato, provincia de Tungurahua.

En esta investigación se concluye que el comportamiento organizacional sí incide en el desempeño laboral de los trabajadores del Departamento de Cultura del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato, Provincia de Tungurahua. Sin embargo; se evidencia que no se aplican actividades que favorezcan en el comportamiento de los trabajadores, afectando la eficiencia y calidad, limitando los niveles de desempeño, repercutiendo en el servicio a la ciudadanía deteriorando la imagen institucional, dificultando el cumplimiento de tareas, la adquisición de conocimientos, el desarrollo de habilidades para la toma de decisiones y resolución de conflictos.

Venutolo, E. (2009) en su tesis *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires (Argentina)*, para el grado de Doctor en Gestión de Empresas, Universidad Politécnica de Valencia, España; tiene como objetivo determinar la

relación entre el clima laboral y la productividad de las Pymes del sector de transporte vertical en Buenos Aires.

Se trabajó con una población de 3000 operarios, una muestra de 338 colaboradores que fueron encuestados, quienes eran dependientes y se desempeñaban en distintas Pymes del sector de transporte vertical. Cada uno de los encuestados fue elegido al azar.

La investigación concluye que el clima laboral y la productividad están relacionadas en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires, por lo que existe una interferencia directa en la baja productividad de las Pymes generada por conflictos en el clima laboral imperante.

Fuentes Navarro (2012) en su tesis *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*, para el grado de Licenciada y título de Psicóloga Industrial/Organizacional, Universidad Rafael Landívar, Guatemala; tiene como objetivo establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad, evaluar el nivel de satisfacción, determinar la importancia que el personal rinda y se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva en la productividad.

La población del estudio, estuvo conformada por 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial, que corresponden al 40% de la población del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango, personas de situación económica media, hombres y mujeres que oscilan entre las edades de 25 a 65 años, de diversas religiones, con diferencia del estado civil.

Concluye que, no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto. De igual forma que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos. Asimismo se encontró que los empleados de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.

2.2 Marco teórico.

2.2.1 Comportamiento organizacional (CO).

Tal y como dice Amorós (2007, p.7) en *Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*, lo podemos definir como el campo de estudio que se encarga de investigar el impacto que los individuos, los grupos y la estructura organizativa, tienen sobre el comportamiento en las organizaciones, con el fin de aplicar esta información al mejoramiento de la eficacia de la organización. Debido a que el CO tiene que ver con las situaciones relacionadas con el empleo, no debería sorprender el énfasis del comportamiento en su relación con los empleados, el trabajo, la rotación de puestos, la productividad, el rendimiento de los subordinados y de la gerencia.”

Newstrom (2007, p.3) explica que “es el estudio sistemático y aplicación cuidadosa del conocimiento sobre la forma como la gente —individuos y grupos— actúa en las organizaciones. Se esfuerza por identificar formas en que la gente actúa con mayor eficacia. El comportamiento organizacional es una disciplina científica, a cuya base de conocimientos se agrega todo el tiempo un gran número de estudios de investigación y avances conceptuales.”

Para Robbins (1999, p.8) “es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras, tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones”

2.2.2 Importancia del comportamiento organizacional.

El comportamiento organizacional es de suma importancia para el individuo y la organización, ya que representa el reflejo pleno del personal dentro de su área de trabajo, como también el desarrollo de grupos y equipos o departamentos lo cual llevará al buen funcionamiento del sistema organizacional.

El CO nos ayuda a conocer, entender y estudiar a las personas con las que laboramos y la forma en que se desenvuelven en la organización, como es que se relacionan con los demás y como es que ayudan al funcionamiento del sistema organizacional.

Asimismo, el CO permite definir la diversidad laboral en la empresa a través del conocimiento de la cultura de cada individuo, para lo cual se debe adaptar la organización a las necesidades de los trabajadores y viceversa. Además ofrece los conocimientos necesarios para mejorar las habilidades interpersonales, ya sea, de empleado a empleado, de jefe a empleado o de empleado a jefe y de esta forma facilitar las relaciones entre ellos con la finalidad de alcanzar los objetivos.

Finalmente, uno de los aspectos dentro del estudio del CO y uno de los motivos de la investigación es la productividad. El CO permite brindar a los trabajadores los elementos necesarios para mejorar las condiciones laborales y personales, con el objetivo de alcanzar la productividad.

2.2.3 Modelo de estudio para el comportamiento organizacional.

Dentro del Comportamiento Organizacional, (Robbins, 2004) se describe un modelo de CO integrado por variables dependientes como son la productividad, ausentismo, rotación del personal, satisfacción laboral y ciudadanía laboral; y variables independientes las cuales son el individuo, el grupo y la organización. A continuación se describirán cada una de ellas.

2.2.3.1 Variables dependientes.

Las variables dependientes son los factores fundamentales que hay que explicar o pronosticar y que sufren el influjo de algún otro factor. Algunas de ellos son la productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral. Recientemente se añadió a la lista una quinta variable la ciudadanía organizacional. Se describirá cada una de ellas:

a) Productividad

Una organización es productiva si consigue sus metas y, al hacerlo, transforma sus insumos en productos al menor costo. De esta manera, la productividad abarca una preocupación por la eficacia (consecución de las metas) y la eficiencia (proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos).

b) Ausentismo.

Es la falta al trabajo. En cualquier organización, cifras de ausentismo que superan los márgenes normales, tienen un impacto directo en su eficacia y eficiencia. Aunque la mayoría de las ausencias repercuten negativamente en la organización, hay situaciones concebibles en que la organización se beneficie de que un trabajador decida por voluntad propia no presentarse a laborar.

c) Rotación del personal.

Es el retiro permanente de la organización, voluntario o involuntario. Una tasa elevada de rotación aumenta los costos de reclutamiento, selección y capacitación, además modifica el trabajo de la organización si se van empleados preparados y experimentados, de modo que hay que encontrar sustitutos y prepararlos para que asuman puestos de responsabilidad. Cuando la rotación es excesiva o cuando atañe a empleados valiosos, es un factor de trastorno que obstaculiza la eficacia y eficiencia de la organización.

d) Satisfacción laboral.

Es la actitud general del individuo hacia su trabajo. A diferencia de las variables anteriores, la satisfacción laboral es una actitud, no una conducta. Sin embargo, los investigadores que defienden valores humanistas afirman que la satisfacción es un objetivo legítimo de las organizaciones. Por tanto, aunque la satisfacción laboral representa una actitud y no una conducta, los investigadores del CO la consideran una variable dependiente importante.

e) Ciudadanía organizacional.

Comprende el comportamiento discrecional que no es parte de los requisitos formales del empleado pero que, de todas maneras, promueve el funcionamiento eficaz de la organización. Las organizaciones necesitan empleados que aporten más que sólo cumplir con sus deberes, cómo hacer comentarios constructivos para su grupo y organización, ayudar a miembros del grupo, evitar conflictos, hacer reuniones y transmitir los objetivos de la empresa, entre otros. Las pruebas indican que las organizaciones que tienen esos empleados superan en desempeño a los que no la tienen.

2.2.3.2 Variables independientes.

Las variables independientes son las causas supuestas de algún cambio en las variables dependientes. Estas son el individuo, grupo y organización, estas variables tienen indicadores los cuales son mencionados a continuación:

1. Indicadores en el plano de los individuos: Son las características personales (edad, sexo, estado civil, entre otras), la percepción, la toma individual de decisiones, el aprendizaje y la motivación.

2. Indicadores en el plano de los grupos: El comportamiento de las personas en lo grupos es más que la suma de los actos propios de todos sus individuos, algunos de los aspectos que se analizan son la comunicación, el liderazgo, poder y política y los niveles de conflicto en el comportamiento de los grupos.

3. Indicadores en el plano de los sistemas de las organizaciones: El diseño de la organización formal, procesos de trabajo y puestos, normas y usos de recursos humanos de la organización y la cultura interna tienen un impacto en las variables dependientes.

a) Individuo.

Para relacionar el comportamiento individual y sus elementos más interesantes con los patrones de conducta que asumen los individuos dentro de las organizaciones, se necesita conocer el significado de conducta o comportamiento, así como sus diferentes manifestaciones, los elementos y factores de influencia.

Bases de la conducta del individuo.

El Comportamiento Organizacional define los elementos claves del comportamiento individual, que según Robbins (2004, pp.37-44), están representados por las características biográficas, la habilidad y el aprendizaje; variables individuales que son fácilmente claras de identificar en todas las personas.

Las características biográficas se pueden considerar de fácil obtención por parte de los gerentes y en su mayor parte incluyen información contenida en

el historial del empleado. Dentro de las características biográficas se pueden enumerar las siguientes: 1) Edad. 2) Género. 3) Estado civil. 4) Antigüedad.

La habilidad es la capacidad de que un individuo tiene para realizar las diversas tareas de su trabajo. Es una valoración actualizada de lo que uno puede hacer. Básicamente, las habilidades generales de un individuo están compuestas por dos grupos de factores: habilidades intelectuales y físicas. La habilidad incide directamente en el desempeño y la satisfacción de un empleado en su trabajo.

El aprendizaje ocurre todo el tiempo; por lo tanto, el aprendizaje es cualquier cambio relativamente permanente en la conducta que ocurre como resultado de la experiencia. Se puede decir que los cambios en la conducta indican que ha habido un aprendizaje y que el aprendizaje es un cambio de conducta. Los cambios pueden ser malos o buenos desde el punto de vista organizacional.

Valores, actitudes y satisfacción laboral.

Los valores son convicciones básicas de que un modo peculiar de conducirse o de estado final de la existencia es en lo personal, o socialmente, preferible que su modo opuesto o contrario de conducirse o de estado final de la existencia.

Es muy importante conocer los valores de los individuos, porque influyen en las actitudes de las personas. "Las actitudes son juicios evaluativos, favorables o desfavorables, sobre objetos, personas o acontecimientos. Manifiestan la opinión de quien habla acerca de algo" (Robbins, 2004, p.71). Las actitudes no son lo mismo que los valores, pero se relacionan, atendiendo a los tres componentes de una actitud: cognición, afecto y comportamiento.

b) Grupo.

Se puede definir al grupo como "un número de personas que comparten metas, se comunican con frecuencia entre sí durante cierto periodo y son tan pocas como para que cada una de ellas se pueda comunicar de forma personal con todas las demás". (Hellriegel y Slocum, 2009, p.320).

También se define grupo “al conjunto de dos o más individuos que se relacionan y son interdependientes y se reunieron para conseguir objetivos específicos”. (Robbins, 2004, p.219). Los grupos pueden ser formales o informales. Robbins (2004) define a los grupos formales como: los grupos que definen la estructura de la organización, con asignaciones determinadas de trabajo que fijan las tareas. En los grupos formales, el comportamiento de los individuos está estipulado y dirigido hacia las metas de la organización.

En cambio los grupos informales se definen como las alianzas que no tienen una estructura formal ni están definidos por la organización. Estos grupos son formaciones naturales del entorno laboral que surgen en respuesta a la necesidad de contacto social.

Etapas de desarrollo de los grupos.

Robbins (2004, pp.220-222) menciona que las etapas de desarrollo de los grupos son: 1) Formación, 2) Conflicto 3) Regulación, 4) Desempeño y 5) Desintegración.

Estructura y variables de los grupos.

Los grupos tienen una estructura que da forma al comportamiento de sus miembros y hace posible explicar y predecir una parte del comportamiento de los individuos en los grupos, así como el desempeño de los mismos. Según (Robbins, 2004, Hellriegel y Slocum, 2009) la estructura y variables de los grupos son: liderazgo formal, roles o papeles, normas, estatus, tamaño, composición y cohesión.

Las bases de la conducta del grupo son la satisfacción laboral y la productividad, las cuales son variables dependientes descritas anteriormente.

c) Organización.

Las organizaciones tienen diferentes estructuras que repercuten en las actitudes y el comportamiento de los individuos. Esta estructura organizacional puede determinar el éxito o fracaso de una empresa. La finalidad de una estructura organizacional es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar de forma óptima. Una

estructura organizacional "define cómo se dividen, agrupan y coordinan formalmente las tareas en el trabajo" (Robbins, 2004, p.425).

Una organización en continuo aprendizaje debe desarrollar capacidades relacionadas con la obtención de información, procesamiento, creación de conocimiento que le permita adaptarse y prever los cambios por venir en el ámbito de sus procesos, productos y servicios. Esto será factible si se mueve en la dirección correcta y crear a través de su personal los resultados deseados. Los componentes que permiten desarrollar las capacidades de aprendizaje incluyen la estructura, los procesos, la tecnología, el uso de la información y los procesos de generación de conocimiento que detonan en la renovación de la organización en todos sus aspectos. Las capacidades de aprendizaje están relacionadas con los procesos humanos de la organización.

Bases de la estructura de la organización.

Según Robbins (2004, p.427) existen seis elementos básicos que deben abordar los administradores cuando diseñan la estructura de su organización: especialización laboral, departamentalización, cadena de mandos, tramo de control, centralización y descentralización, formalización.

2.2.4 Cultura organizacional.

Según Chiavenato (2009, pp.176-177) "la cultura organizacional o cultura corporativa es el conjunto de hábitos y creencias establecidos por las normas, los valores, las actitudes y las expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Así, se refiere al sistema de los significados que comparten todos los miembros de una organización y que la distinguen de las demás. Constituye la manera institucionalizada de pensar y de actuar que existe en una organización."

Para Chiavenato (2009, pp. 177-178) La cultura representa el universo simbólico de la organización, proporciona un referente de normas de desempeño a los trabajadores e influye en la puntualidad, la productividad y la preocupación por la calidad del servicio al cliente. La cultura expresa la identidad de la organización. Se construye a lo largo del tiempo e impregna todas las prácticas; así constituye un complejo de representaciones mentales y un sistema coherente de significados que une a todos los miembros en torno de los mismos objetivos

y la misma forma de actuar. Es el hilo conductor entre el presente y el pasado y contribuye a la permanencia y la cohesión de la organización. Así, los miembros de la organización aprenden, transmiten y comparten la cultura. En otras palabras, la cultura organizacional representa las normas informales y no escritas que orientan el comportamiento de los miembros de una organización en su quehacer diario y que dirige sus acciones para alcanzar los objetivos de la organización.

En el fondo, la cultura es la que define la misión y genera el nacimiento y el establecimiento de los objetivos de la organización. La cultura se debe alinear a otros aspectos de las decisiones y las acciones de la organización, como la planeación, la organización, la dirección y el control, para poder conocerla mejor. Algunos aspectos de la cultura organizacional son más fáciles de percibir, pero otros son menos visibles y más difíciles. La cultura es como un iceberg, porque sólo una fracción pequeña del mismo aparece sobre el agua y representa su porción visible. La parte más grande permanece oculta bajo el agua y las personas no la pueden ver. De igual manera, la cultura organizacional muestra los aspectos formales y fáciles de ver, como las políticas y las directrices, los métodos y los procedimientos, los objetivos, la estructura organizacional y la tecnología adoptada. Sin embargo, oculta algunos aspectos informales, como las percepciones, los sentimientos, las actitudes, los valores, las interacciones informales, las normas grupales, etc. Los aspectos ocultos de la cultura organizacional son los más difíciles de comprender y de interpretar, así como de cambiar y de transformar.

“Admitir que una cultura organizacional tiene propiedades comunes no significa que no existan subculturas dentro de una cultura determinada. Las grandes organizaciones tienen una cultura dominante y numerosos grupos de éstas. Una cultura dominante expresa los valores centrales que comparten la mayoría de los miembros de la organización” (Robbins, 1999, p. 596).

Podemos encontrar culturas débiles y fuertes, dentro de las organizaciones. Las culturas fuertes tienen un mayor impacto en el comportamiento del empleado lo que a consecuencia dará como resultado una menor rotación del personal, ya que los valores centrales se sostienen con intensidad y se comparten ampliamente pues si son aceptados su compromiso será mayor y contarán con un alto grado de acuerdo entre los miembros acerca

de lo que representa la organización. Por tal razón se dará lugar a la cohesión, lealtad y compromiso organizacional. A su vez estas cualidades, disminuyen la intención del empleado a abandonar la organización (Robbins, 1999).

Sobre el éxito de una cultura organizacional Chiavenato (2009, p.181) “La cultura organizacional es un factor de éxito o fracaso de las organizaciones. Puede ser flexible e impulsar a la organización, pero también puede ser rígida e impedir su desarrollo. En la parte más visible de la cultura —la punta externa del iceberg— es donde se encuentran las pautas y los estilos de comportamiento de los trabajadores, es la más fácil de cambiar. No obstante, en el nivel invisible están los valores compartidos y los supuestos desarrollados a lo largo de la historia de la organización. Este segundo nivel es más difícil de cambiar. Los cambios en el primer nivel —las pautas y estilos de comportamiento— a lo largo del tiempo provocan cambios en las creencias más profundas. El cambio cultural surge a partir del primer nivel y afecta gradualmente al segundo.

2.2.5 Productividad.

2.2.5.1 Definición.

Para Robbins (2004 p.23) la productividad es la “medida del desempeño que abarca eficacia y eficiencia”. Según Koontz, Weihrich y Cannice (2012, p.14-15.) Las compañías exitosas crean su valor agregado mediante operaciones productivas. Aun cuando no hay un acuerdo absoluto sobre el verdadero significado de productividad, cabe definirla como el cociente producción-insumos dentro de un periodo, considerando la calidad. Puede expresarse como sigue:

$$Productividad = \frac{Producción \text{ (dentro de un periodo, considerando la calidad)}}{insumos}$$

La fórmula indica que la productividad puede mejorarse al:

1. Aumentar la producción con los mismos insumos.
2. Reducir los insumos manteniendo la misma producción.
3. Aumentar la producción y reducir los insumos para cambiar el cociente favorablemente.

La productividad supone efectividad y eficiencia en el desempeño individual y organizacional: la efectividad es el logro de objetivos y la eficiencia es alcanzar los fines con el mínimo de recursos. La efectividad, de suyo, no es suficiente a menos que una empresa sea también eficiente en el logro de sus objetivos. Por tanto, una compañía de alto desempeño debe ser efectiva y eficiente para ser eficaz. Los gerentes no pueden saber si son productivos a menos que primero conozcan sus metas y las de la organización.

2.2.5.2 Importancia de la productividad.

Bonilla, E. (2012) en su artículo *La importancia de la productividad como componente de la competitividad*, explica que el premio nobel 2004 Prescott, E. (1997), enfatiza la importancia de la productividad como fuente de crecimiento, destacando que su estudio es insuficiente. Según Reyes (2010) el comportamiento de esta variable explica el 80% del crecimiento económico en los países desarrollados y cerca del 40% en los del Tercer Mundo.

En el ámbito económico, el crecimiento está asociado a diversos aspectos y uno de ellos es la competitividad, que debe empezar por proponer como objetivo prioritario la importancia de la productividad, toda vez que su dinámica refleja el uso eficiente o no de los recursos con que cuentan los países, las empresas y los sectores. Esta es una variable fundamental cuyo comportamiento acelera o retrasa la capacidad productiva de una economía; por tanto, contextualizarla, medirla y evaluarla es de primordial importancia para formular políticas que estimulen su desarrollo.

2.2.5.3 Factores que influyen en la productividad.

Noguera Román (2006), en su artículo *La productividad en las organizaciones* indica que fundamentalmente los factores que más influyen en la productividad son: la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores y actitudes sociales y las políticas gubernamentales. Según las teorías más aceptadas, existen cuatro factores determinantes primarios en la productividad en las organizaciones: el entorno, las características de la organización, las características del trabajo y las aptitudes y actitudes de los individuos.

2.2.6 Comunicación organizacional.

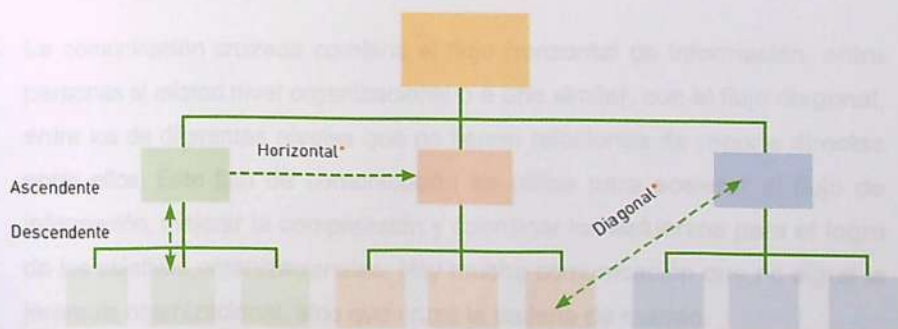
Según Fernández (1999, p.27) la comunicación organizacional es "un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos".

El flujo de la comunicación en la organización.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012, pp.461-463) nos explican que en una organización efectiva la comunicación fluye en varias direcciones: hacia abajo, hacia arriba y cruzada. Tradicionalmente se destacó la comunicación descendente, pero hay bastante evidencia de que habrá problemas si sólo fluye hacia abajo; de hecho, puede sostenerse que para ser efectiva debe empezar en el subordinado, lo que significa que primordialmente debe ser ascendente.

La comunicación también fluye horizontal y diagonalmente, dado que los flujos de comunicación horizontal y diagonal tienen ciertas características en común, se han denominado comunicación cruzada.

Figura 1: Flujo de información en una organización.



Fuente: Koontz, H., Weihrich H. y Cannice M. (2012), Administración una perspectiva global y empresarial, 14ª ed., p.461.

1. La comunicación descendente fluye desde quienes están en los niveles superiores hacia los inferiores en la jerarquía organizacional. Este tipo de comunicación existe sobre todo en organizaciones con una atmósfera autoritaria. Los medios utilizados para la comunicación oral descendente incluyen instrucciones, discursos, reuniones, teléfono, altavoces y hasta comunicación informal.
2. La comunicación ascendente viaja desde los subordinados hacia los superiores y sube por la jerarquía organizacional. Por desgracia a menudo los gerentes entorpecen este flujo en la cadena de comunicación, ya que filtran los mensajes y no transmiten la información —en especial las noticias desfavorables— a sus jefes; sin embargo, su transmisión objetiva es esencial para propósitos de control. La alta gerencia necesita saber de manera específica los hechos del desempeño de la producción, información de marketing, datos financieros, lo que piensan los empleados de niveles inferiores, etcétera. La comunicación ascendente es sobre todo no directiva y, por lo común, se encuentra en ambientes organizacionales participativos y democráticos. Los típicos medios de comunicación ascendente, además de la cadena de mando, son los sistemas de sugerencias, procedimientos de solicitudes y disputas, sistemas de quejas, sesiones de asesoría, establecimiento conjunto de objetivos, radio pasillo, reuniones de grupo, práctica de la política de puertas abiertas y cuestionarios.
3. La comunicación cruzada combina el flujo horizontal de información, entre personas al mismo nivel organizacional o a uno similar, con el flujo diagonal, entre los de diferentes niveles que no tienen relaciones de reporte directas entre ellos. Este tipo de comunicación se utiliza para acelerar el flujo de información, mejorar la comprensión y coordinar los esfuerzos para el logro de los objetivos organizacionales. Hay mucha comunicación que no sigue la jerarquía organizacional, sino que cruza la cadena de mando.

2.2.7 Motivación.

Según Amorós (2007, pp.81-90) se refiere a las fuerzas que actúan sobre un individuo o en su interior, y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual. Debido a que los motivos de desarrollar un trabajo por parte de los empleados influyen en la productividad, se constituye en una de las tareas de los gerentes encaminar efectivamente la motivación del empleado, hacia el logro de las metas de la organización. Los tres elementos claves que se pueden sacar de esta definición son:

- a) **Esfuerzo**, que es una medida de la intensidad. Una persona motivada se dedica con empeño a su objetivo. Se debe considerar la calidad del esfuerzo como la intensidad. El esfuerzo que se dirige hacia las metas de la organización y que es consistente con éstas, es el que deben buscar los gerentes.
- b) **Necesidad**, se refiere a algún estado interno que hace que determinados productos parezcan atractivos. Una necesidad que no se satisface crea una tensión, que estimula un impulso en el individuo, los cuales originan un comportamiento de búsqueda para encontrar metas individuales que de lograrse, satisficieran la necesidad y provocarían que la tensión disminuya.
- c) **Metas organizacionales**, es decir los objetivos que la organización busca.

2.2.8 Satisfacción laboral.

Tal como dice Amorós (2007, pp.74-76) la satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo.

2.3 Marco conceptual

- a. **Motivación laboral.** Son los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta (Robbins, 2004 p.155).
- b. **Comunicación organizacional.** Conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos (Fernández, 1999 p.27).
- c. **Satisfacción laboral.** Se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo. Una persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias (Robbins, 1999 p.142).
- d. **Productividad laboral.** Es la cantidad y eficacia en el trabajo producido dentro de un plazo determinado (tiempo) (Amorós, 2008 p.285).
- e. **Comportamiento organizacional.** Es el campo de estudio que se encarga de investigar el impacto que los individuos, los grupos y la estructura organizativa, tienen sobre el comportamiento en las organizaciones, con el fin de aplicar esta información al mejoramiento de la eficacia de la organización. Debido a que el Comportamiento Organizacional tiene que ver con las situaciones relacionadas con el empleo, no debería sorprender el énfasis del comportamiento en su relación con los empleados, el trabajo, la rotación de puestos, la productividad, el rendimiento de los subordinados y de la gerencia (Amorós 2007 pp.7-8).

2.4 Marco Institucional

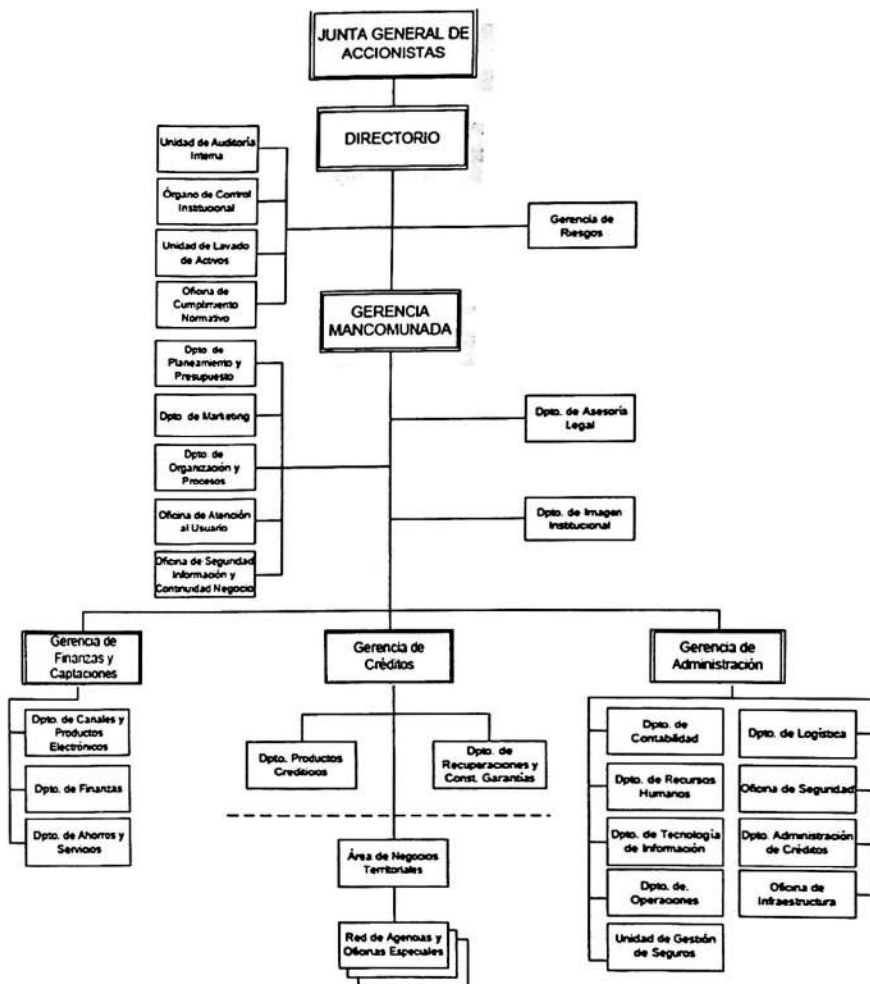
La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. (Caja Maynas), es una entidad financiera con personería jurídica de derecho público, con autonomía económica, administrativa y financiera. Fue creada en sesión de concejo el 17 de setiembre de 1986, mediante Ordenanza Municipal N°002-86-OM-MPM de la Municipalidad Provincial de Maynas. La Caja Maynas fue autorizada a funcionar por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP mediante Resolución SBS N° 530-87, e inició sus operaciones el 01 de setiembre de 1987, posteriormente en 1990 se le autorizó a la Caja a captar depósitos de ahorro y a plazo; y cuatro años más tarde mediante Resolución SBS N° 595-94 se le autorizó a otorgar créditos con garantía de joyas de oro en apoyo a la micro y pequeña empresa. En 1997 se le autorizó su conversión a Sociedad Anónima. De esa forma cuenta con más de 27 años de operatividad en el sistema microfinanciero y desde el año 2000 ha expandido sus operaciones a otras regiones del país, como Huánuco, Ucayali, San Martín, Cajamarca, Cerro de Pasco y Lima.

2.4.1 Accionariado, directorio y estructura organizativa

A diciembre del 2015, la Municipalidad Provincial de Maynas es dueña del 100% de las acciones de la Caja, cuyo capital social asciende a S/ 47,714,307 (Cuarenta y siete millones setecientos catorce mil trescientos siete y 00/100), representado por 47,714,307 acciones, de valor nominal de S/.1.00 cada una, íntegramente suscritas y pagadas.

La Caja Maynas presenta un directorio formado por siete miembros: tres representantes de la Municipalidad (dos elegidos por mayoría y uno por minoría), un representante de COFIDE, un representante de los microempresarios, un representante de la Cámara de Comercio y uno de la Iglesia. Asimismo, la institución cuenta con una Gerencia Mancomunada, la cual está formada por tres gerentes: Créditos, Finanzas y Captaciones y Administración.

Figura 2: Organigrama estructural de la Caja Maynas.



Aprobado por Directorio en Sesión Ordinaria No. 05-2014 del 17/02/2014, Acuerdo No. 6632.

Fuente: Página Web Caja Maynas - Transparencia - Estructura Organizativa

2.4.2 Visión, misión y valores institucionales

2.4.2.1 Visión

Ser reconocida como el micro financiero con calidad en el servicio, sólido y rentable.

2.4.2.2 Misión.

Brindar soluciones financieras eficientes, oportunas, con una gestión responsable de nuestros recursos y colaboradores comprometidos

2.4.2.3 Valores institucionales.

Ética, identidad, eficiencia, equidad y compromiso.

Figura 3: Valores institucionales de la Caja Maynas.



Fuente: Memoria Anual 2015 Caja Maynas p.11.

CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1. Hipótesis.

3.1.1 Hipótesis general.

El comportamiento organizacional influye en la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016.

3.1.2. Hipótesis específicas.

- a) Existe relación entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016.
- b) Existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016.
- c) Existe relación entre la comunicación organizacional y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016.

3.2. Variables e indicadores.

Variable independiente: comportamiento organizacional.

Variable dependiente: productividad laboral.

Tabla 1: Clasificación de variables.

Variables	Clasificación		
Comportamiento organizacional	Independiente (X)	Cualitativa	Polinómica
Productividad	Dependiente (Y)	Cualitativa	Polinómica

Fuente: Elaboración propia.

Esta relación se puede representar matemáticamente con la siguiente fórmula: $Y = f(X)$. Esto quiere decir que Y (productividad laboral) está en función de X (comportamiento organizacional).

3.2.1. Operacionalización de variables e indicadores.

Tabla 2: Matriz de operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍNDICES	ESCALA DE MEDICIÓN	
Comportamiento organizacional (i)	Es el campo de estudio que se encarga de investigar el impacto que los individuos, los grupos y la estructura organizativa, tienen sobre el comportamiento en las organizaciones, con el fin de aplicar esta información al mejoramiento de la eficacia de la organización	Es el estudio sistemático y aplicación cuidadosa del conocimiento sobre la forma como los trabajadores actúan en las organizaciones.	Motivación laboral	Condiciones laborales	Escala de Likert	Nominal	
				Capacitación y entrenamiento			
				Supervisión y liderazgo			
				Desarrollo profesional			
			Satisfacción laboral	Puesto de trabajo	Escala de Likert		
				Remuneraciones			
				Prestaciones al personal			
			Comunicación organizacional	Descendente	Escala de Likert		Nominal
				Ascendente			
Cruzada							
Productividad (d)	Es la cantidad y eficacia en el trabajo producido dentro de un plazo determinado (tiempo).	Es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados.	Desempeño	Competencias	Escala de Likert	Nominal	
				Eficacia y Calidad			
				Trabajo en equipo y cohesión			

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Tipo y nivel de investigación.

3.3.1. Tipo de investigación.

La investigación se ubicó en la investigación básica, porque se auscultó las diferentes teorías científicas existentes en relación con el problema de estudio. Estas teorías constituyen los soportes teóricos científicos del marco teórico; luego se formularon las hipótesis y se contrastaron con la realidad problemática para arribar conclusiones teóricas acerca del comportamiento laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas.

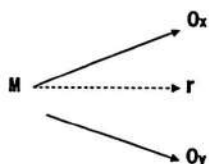
3.3.2. Nivel de investigación.

La presente investigación se situó en el nivel descriptivo-correlacional. Es descriptivo porque se midió y describió la variable independiente comportamiento organizacional y la variable dependiente productividad de los trabajadores de la Caja Maynas. Es correlacional porque se estableció el nivel de correlación entre las variables para, luego, llevarse a cabo la interpretación.

3.3.3. Diseño de investigación.

El diseño de la investigación fue el no experimental, porque no se manipuló la variable independiente. Así mismo, la investigación fue transversal, porque se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único, y el propósito fue describir las variables y analizar su incidencia e interpretación en un momento. Se trabajó con el diseño descriptivo, ya que se estudió, analizó e interpretó el problema tal como se encontró en el momento de la investigación.

El diagrama es el siguiente:



Donde:

M = muestra

O_x = variable dependiente

r = relación entre las variables

O_y = variable independiente

3.4. Marco poblacional y muestra.

3.4.1. Población.

La población estuvo conformada por 167 colaboradores de la Caja Maynas (2016), correspondientes a la agencia principal de la ciudad de Iquitos (provincia de Maynas, departamento de Loreto). El tamaño de la población se caracterizó por ser finita.

Tabla 3: Distribución del universo poblacional de trabajadores de la Caja Maynas, Agencia Principal, Iquitos, período 2016.

RESUMEN POR ÓRGANO DE DEPENDENCIA		PLAZAS OCUPADAS
1	GERENTE	04
2	SUB GERENTE DE CREDITOS	01
3	AUDITORES	04
4	SECRETARIO DEL DIRECTORIO	01
5	FUNCIONARIOS / JEFES DE UNI. ORGÁNICAS	22
6	JEFES DE AGENCIAS	01
7	COORDINADORES DE CRÉDITOS	04
8	ANALISTAS DE CRÉDITOS	38
9	GESTORES DE COBRANZA	04
10	PROMOTORES	04
11	OPERACIONES	15
12	SUPERVISORES DE OPERACIONES	03
13	COORDINADORES ADMINISTRATIVOS	02
14	TRABAJADORA SOCIAL	01
15	ANALISTAS ADMINISTRATIVOS	14
16	ASISTENTES	19
17	TRADER DE CAMBIOS	01
18	AUXILIARES	20
19	OPERADORES CALL CENTER	06
20	DIGITADOR	03
TOTAL		167

Fuente: datos obtenidos de la oficina de RR. HH. De la Caja Maynas.

3.4.2. Muestra.

Para determinar la muestra se empleó la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N \times Z^2(pe)(qe)}{E^2 \times (N - 1) + Z^2(pe)(qe)}$$

Donde:

n = muestra

N = población

Z = nivel de confianza (95%) = 1.96

E = error muestral (5%) = 0.05

pe = proporción de individuos que poseen la característica, se establece = 0.5

qe = proporción de individuos que no poseen la característica (1- pe) = 0.5

Aplicando la fórmula tenemos:

$$n = \frac{167 \times 1.96^2(0.50)(0.50)}{0.05^2 \times (167 - 1) + 1.96^2(0.50) \times (0.50)}$$

$$n = \frac{160.3868}{1.3754}$$

$$n = 116.61$$

La determinación del tamaño muestral es de 117 trabajadores, para una población de 167 trabajadores de la Caja Municipal de Maynas, con un nivel de confianza de 95%, un error de estimación del 5%, siendo necesario recabar información de esta cantidad, para conocer la proporción representativa de las percepciones, actitudes y opiniones de trabajadores.

3.4.3. Muestreo.

Tomando en cuenta el tipo de investigación y el diseño de la investigación, se eligió el método de muestreo probabilístico, específicamente el muestreo aleatorio simple, empleado porque todos los elementos de la población presentan la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra de estudio, porque poseen las variables que se busca medir.

3.5. Técnicas.

La investigación utilizó la técnica de la encuesta para recolectar la información, porque presenta una funcionalidad clara con respecto al propósito de la investigación, esta técnica es un instrumento cuantitativo, que tienen como ventaja medir y reducir los errores de muestreo y el sesgo de la investigación que puedan presentar al aplicar un instrumento de característica cualitativa. Además, es de fuente primaria porque se obtuvo información directa de la muestra en estudio, considerado datos de primera mano para la investigación, porque se seleccionó y analizó los datos de interés relacionado con las variables en estudio.

3.6. Instrumento de recolección de datos.

El instrumento de recolección de datos de fuente primaria con alcance cuantitativo es el cuestionario para ambas variables. El cuestionario de variable independiente "comportamiento organizacional", sirvió para recabar información sobre las actitudes, percepciones y opiniones de los trabajadores y otro cuestionario para variable dependiente "productividad", que tuvo como objetivo medir el desempeño de sus subordinados. Los instrumentos se construyeron en base a los indicadores de cada variable, además se formuló preguntas de polinómicas es decir de selección múltiple. La escala de medición para el procesamiento y análisis de datos que se utilizó son la escala nominal, por ser variables de estudio cualitativo.

Tabla 4: Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Variable	Fuente	Técnica	Instrumento
Independiente	Primaria	Encuesta	Cuestionario
Dependiente	Primaria	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia.

Ambas variables se medirán a través de la Escala de Likert que servirá para determinar las actitudes mediante un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicitará la reacción (excelente, deficiente, muy de acuerdo, en desacuerdo, favorable o desfavorable) de los trabajadores de la institución.

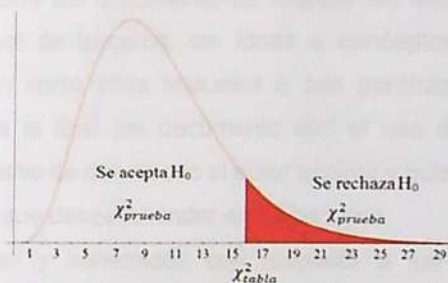
3.7. Prueba de hipótesis.

3.7.1. Formulación de hipótesis.

Se utilizó la estadística inferencial (Hipótesis nula "H₀" y la Hipótesis Alternativa "H_a"), con la regla de decisión y su respectivo intervalo de confianza del 95% (x = 0,5 con un error de 5%) y su interpretación en base a los datos obtenidos. Una vez obtenidos los datos, se procedió a analizar cada uno de ellos, atendiendo a los objetivos y variables de la investigación, de manera tal que se contrastaron la hipótesis con variables y objetivos planteados, demostrando así la validez o invalidez de estas.

3.7.2. Esquema de prueba.

Figura 4: Esquema de prueba χ^2 chi cuadrado de Pearson.



Fuente: Página web: <http://inferencial.blogspot.pe/>

3.7.3. Estadístico de prueba.

Para obtener el valor de chi cuadrado calculado, se utilizó la siguiente fórmula:

$$\chi^2_{calc} = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

O : Frecuencia del valor observado

E : Frecuencia del valor esperado

3.7.4. Decisión y conclusión.

Si el estadístico de chi cuadrado es mayor que el valor crítico, y este cae en la zona de rechazo, lo cual nos indica que debemos rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna y, de lo contrario, debemos rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula.

3.8. Ética.

En el proceso de investigación, los sujetos de estudio (trabajadores de la Caja Maynas), no han sido afectados en su naturaleza universal de ser humano, ni habrá condiciones que afecten sus derechos universales de personas y funcionarios de una entidad privada.

La información proporcionada y obtenida, se procesó, analizó y desarrolló con carácter confidencial, para evitar represalias y asegurar la optimización de los resultados.

En la redacción del documento se respetó los derechos de autor y la propiedad intelectual de terceros, las ideas o conceptos tomados de otros autores, se marcan como citas textuales o con paráfrasis en el texto y su referencia completa al final del documento con el uso del manual de estilo Harvard, con el objetivo de dar crédito al autor original y guiar al lector a la fuente original en caso de que desee ahondar en dicho tema.

La objetividad y honestidad con respecto a los resultados que se obtuvieron, fueron utilizadas para explicar y entender el fenómeno estudiado en la presente investigación, limitándose así a describir las variables y el análisis de indicadores y la predicción sobre la misma.

La confidencialidad de los resultados, análisis e interpretación de la información procesada de la muestra representativa, se limitó a mencionar el tipo de trabajador y ubicación geográfica de la agencia, más no el nombre de los trabajadores.

La presente investigación estuvo orientada en la búsqueda de la verdad desde la recolección, presentación e interpretación de datos hasta la divulgación de los resultados, los cuales se efectuarán con suma transparencia.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados.

Respecto al objetivo general, en la tabla 5 se observa que los porcentajes del comportamiento organizacional (CO) correspondientes a las columnas buena y muy buena productividad son mayores a los valores porcentuales de regular, mala y muy mala productividad, por lo que se constata que existe asociación entre las variables comportamiento organizacional y productividad. Asimismo, en la figura 5 se muestra un 72% de CO bueno o muy bueno ante un 80% de buena o muy buena productividad.

Tabla 5: Relación entre comportamiento organizacional y productividad.

Productividad	Comportamiento organizacional					TOTAL
	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	
Muy bueno	20%	19%	3%	0%	0%	42%
Bueno	0%	26%	12%	1%	0%	38%
Regular	0%	8%	0%	0%	1%	9%
Malo	0%	0%	1%	6%	1%	8%
Muy malo	0%	0%	0%	1%	3%	3%
TOTAL	20%	52%	16%	8%	4%	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5: Relación entre comportamiento organizacional y productividad.



Fuente: Elaboración propia.

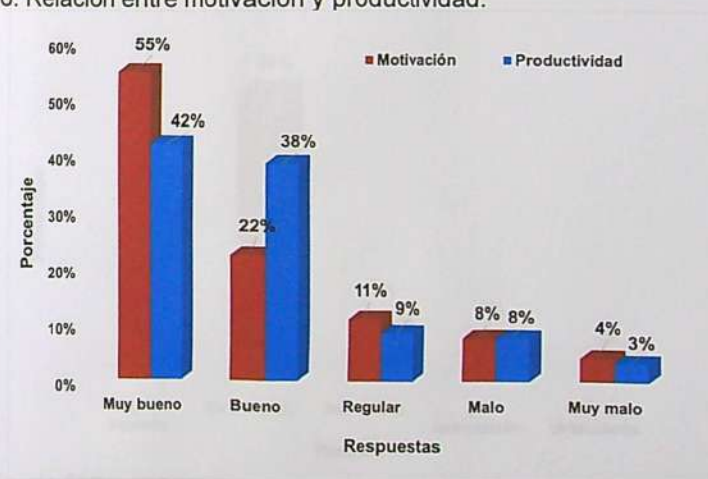
Evaluando la relación entre la motivación laboral y la productividad de los colaboradores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016. En la figura 6, con respecto a la motivación laboral, del 100% de encuestados un 55% se encuentra muy motivado, 22% motivado, 11% es indiferente, 8% no se encuentra motivado y 4% muy desmotivado; ante una productividad de 42% muy buena, 38% buena, 9% regular, 8% mala y 3% muy mala. La relación con la productividad resulta es positiva al observar que existen porcentajes positivos congruentes.

Tabla 6: Relación entre motivación y productividad.

Productividad	Motivación					TOTAL
	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	
Muy bueno	36%	6%	0%	0%	0%	42%
Bueno	16%	13%	7%	2%	1%	38%
Regular	3%	3%	1%	1%	1%	9%
Malo	0%	0%	3%	4%	1%	8%
Muy malo	0%	0%	1%	1%	2%	3%
TOTAL	55%	22%	11%	8%	4%	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6: Relación entre motivación y productividad.



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 7 se observa la percepción de los colaboradores respecto a las condiciones laborales de la institución. Los resultados obtenidos revelan que solamente el 3% de los trabajadores está muy desacuerdo con las condiciones laborales que ofrece la institución, el 7% muestra estar en desacuerdo, el 9% es indiferente, el 50% menciona que está de acuerdo y un 30% señala que está muy de acuerdo. Esto quiere decir que un 80% de los trabajadores tiene una opinión positiva del indicador.

Tabla 7: Opinión de las condiciones laborales.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	35	30%
De acuerdo	59	50%
Indiferente	11	9%
En desacuerdo	8	7%
Muy en desacuerdo	4	3%
TOTAL	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7: Opinión de las condiciones laborales.



Fuente: Elaboración propia.

La figura 8 muestra que el 21% de los encuestados están muy de acuerdo con la formación ofrecida por la institución, 56% de acuerdo, 10% indiferente, 9% en desacuerdo y 4% muy en desacuerdo. Esto quiere decir que, en general, un 77% de los colaboradores reconocen que la capacitación y entrenamiento (inducción recibida) es favorable para su desempeño laboral y, un 23% opinan que no es favorable la formación ofrecida.

Tabla 8: Opinión sobre la formación ofrecida.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	25	21%
De acuerdo	65	56%
Indiferente	12	10%
En desacuerdo	10	9%
Muy en desacuerdo	5	4%
TOTAL	117	100%

Fuente: Elaboración propia.}

Figura 8: Opinión sobre la formación ofrecida.



Fuente: Elaboración propia.

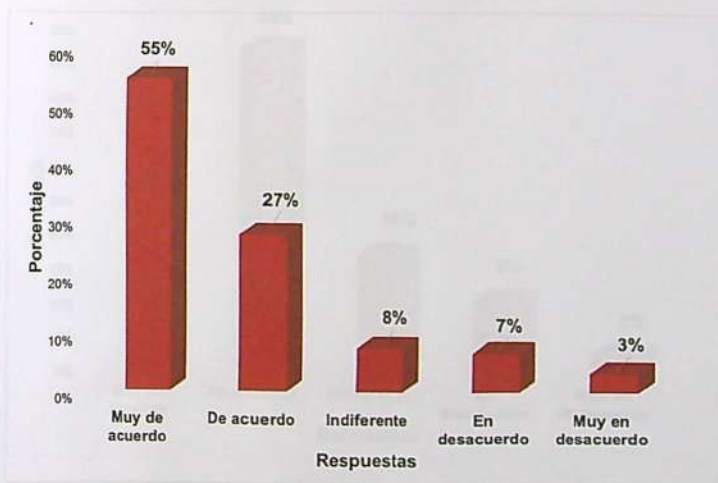
En la figura 9 se observa que el 55% de los encuestados está muy de acuerdo con la necesidad de supervisión en las tareas diarias, 27% de acuerdo, 8% indiferente, 7% en desacuerdo y 3% muy en desacuerdo. Esto quiere decir que, en general, un 79% de los colaboradores reconocen que es necesaria la supervisión del personal para cumplir las metas encomendadas ante un 18% que le parece indiferente o se muestra en desacuerdo o muy en desacuerdo.

Tabla 9: Opinión sobre la necesidad de supervisión en las tareas diarias.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	64	55%
De acuerdo	32	27%
Indiferente	9	8%
En desacuerdo	8	7%
Muy en desacuerdo	4	3%
TOTAL	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 9: Opinión sobre la necesidad de supervisión en las tareas diarias.



Fuente: Elaboración propia.

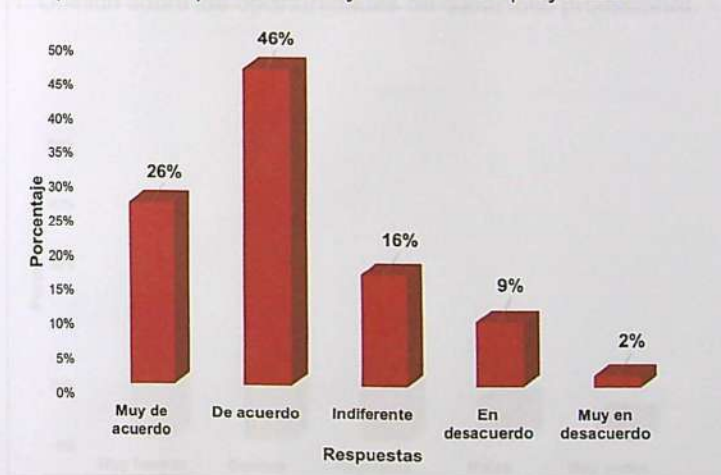
La figura 10 representa que el 26% de los trabajadores está muy de acuerdo con la participación en la planificación y dirección de nuevos proyectos, 46% de acuerdo, 16% indiferente, 9% en desacuerdo y 2% muy en desacuerdo. De acuerdo a los resultados se observa que un 72% de los colaboradores considera positivamente liderar proyectos y planificarlos, ante un 27% que son indiferentes o no estarían dispuestos a participar.

Tabla 10: Opinión sobre planificación y dirección de proyectos.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	31	26%
De acuerdo	54	46%
Indiferente	19	16%
En desacuerdo	11	9%
Muy en desacuerdo	2	2%
TOTAL	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10: Opinión sobre planificación y dirección de proyectos.



Fuente: Elaboración propia.

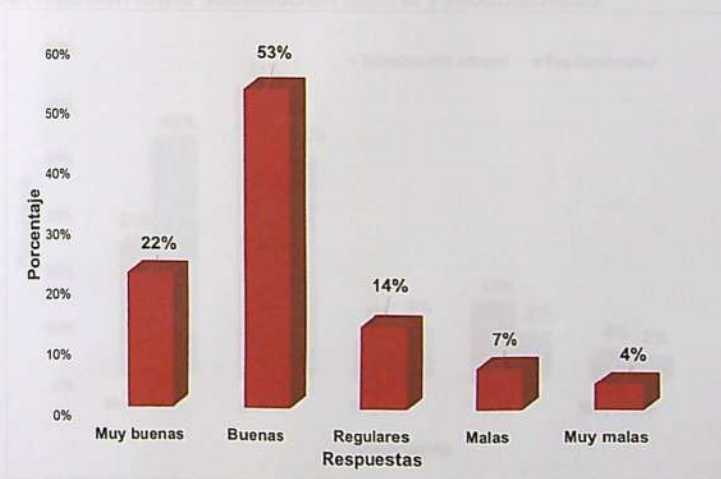
En la figura 11 se observa la percepción de los colaboradores respecto a las oportunidades de desarrollo profesional. El 22% de Los encuestados consideran que las oportunidades de desarrollo profesional son muy buenas, 53% que son buenas, 14% tienen una opinión de regulares oportunidades, 7% malas y 4% muy malas. Esto nos refiere que el indicador tiene un 75% de los trabajadores tiene una opinión positiva del indicador.

Tabla 11: Opinión sobre las oportunidades de desarrollo profesional.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy buenas	26	22%
Buenas	62	53%
Regulares	16	14%
Malas	8	7%
Muy malas	5	4%
TOTAL	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 11: Opinión sobre las oportunidades de desarrollo profesional.



Fuente: Elaboración propia.

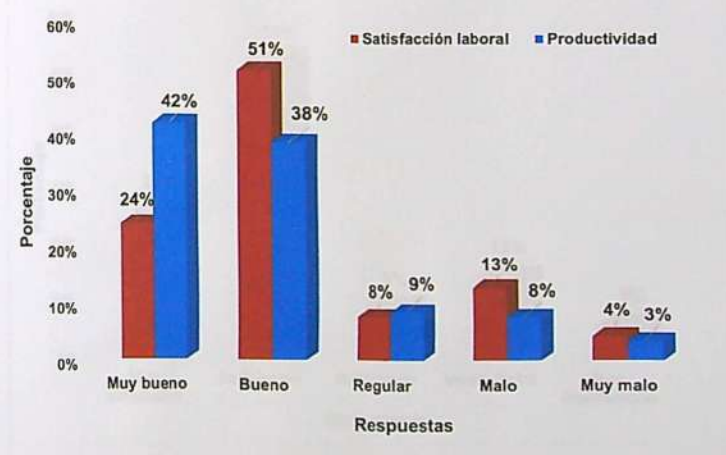
Analizando la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016. En la figura 12, con respecto a la satisfacción laboral, del 100% de encuestados un 24% se encuentra muy satisfecho, 51% satisfecho, 8% es indiferente, 13% se encuentra insatisfecho y 4% muy insatisfecho; ante una productividad de 42% muy buena, 38% buena, 9% regular, 8% mala y 3% muy mala. De acuerdo a los resultados, se deduce que existe una relación fuerte entre la satisfacción laboral de los colaboradores y la productividad.

Tabla 12: Relación entre satisfacción laboral y productividad.

Productividad	Satisfacción laboral					TOTAL
	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	
Muy bueno	17%	20%	1%	3%	1%	42%
Bueno	5%	28%	2%	3%	1%	38%
Regular	2%	3%	3%	2%	0%	9%
Malo	0%	0%	2%	5%	1%	8%
Muy malo	0%	1%	1%	0%	2%	3%
TOTAL	24%	51%	8%	13%	4%	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 12: Relación entre satisfacción laboral y productividad.



Fuente: Elaboración propia.

La figura 13 nos muestra el porcentaje de satisfacción laboral de los colaboradores de la institución. Se observa que el 24% de los encuestados se sienten muy satisfechos con la función desempeñada, 51% muy satisfechos, 8% son indiferentes, 13% insatisfechos y 4% muy insatisfecho. Esto nos refiere que, en general un 75% de los trabajadores mantiene una opinión positiva del indicador.

Tabla 13: Satisfacción con la función desempeñada.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	28	24%
Satisfecho	60	51%
Indeciso	9	8%
Insatisfecho	15	13%
Muy insatisfecho	5	4%
TOTAL	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 13: Satisfacción con la función desempeñada.



Fuente: Elaboración propia.

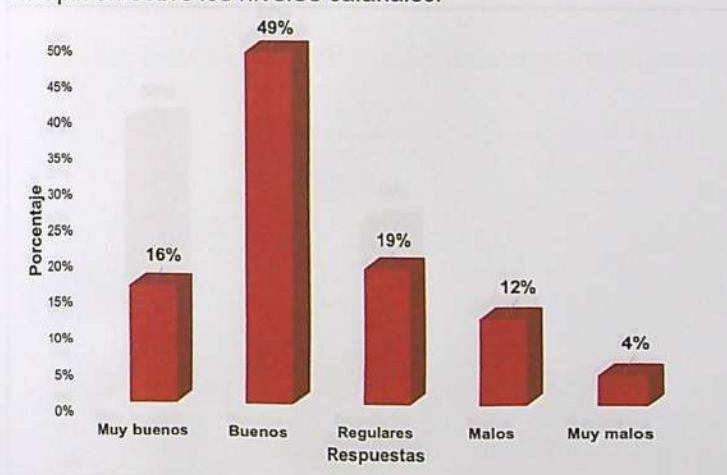
En la figura 14 se observa la percepción de los colaboradores respecto a los niveles salariales de la entidad financiera. Los resultados obtenidos revelan que el 16% de los trabajadores consideran que los sueldos son muy buenos, el 49% consideran que son buenos, el 19% que son sueldos regulares, el 12% que son malos y un 4% señala que son muy malos. De los resultados, se establece que un 65% de los trabajadores sienten que los sueldos otorgados son adecuados.

Tabla 14: Opinión sobre los niveles salariales.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy buenos	19	16%
Buenos	57	49%
Regulares	22	19%
Malos	14	12%
Muy malos	5	4%
TOTAL	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 14: Opinión sobre los niveles salariales.



Fuente: Elaboración propia.

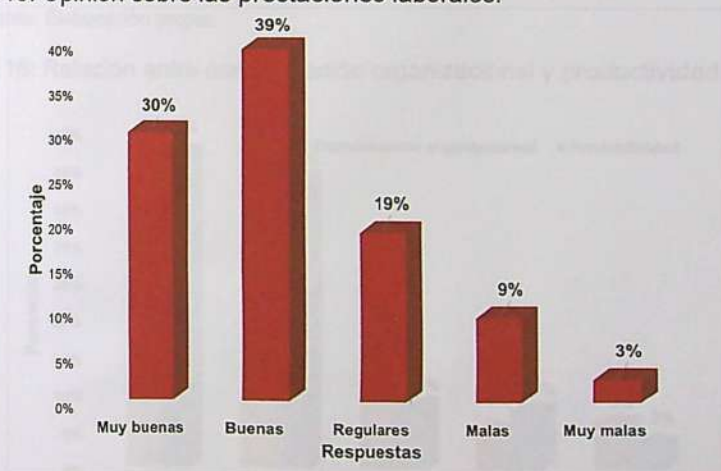
La figura 15 nos muestra que el 30% de los encuestados considera muy buenas y 39% buenas a las prestaciones laborales otorgadas por la Caja Maynas, compuestas por seguro médico, seguro de caja, aguinaldos, utilidades, bonos y vales. Se observa que un 19% las consideran regulares, 9% malas y 3% muy malas. Se establece que el nivel de aceptación de las prestaciones otorgadas por la entidad es en su mayoría aprobadas por los colaboradores llegando a un 69% de nivel de aprobación.

Tabla 15: Opinión sobre las prestaciones laborales.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy buenas	35	30%
Buenas	46	39%
Regulares	22	19%
Malas	11	9%
Muy malas	3	3%
TOTAL	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 15: Opinión sobre las prestaciones laborales.



Fuente: Elaboración propia.

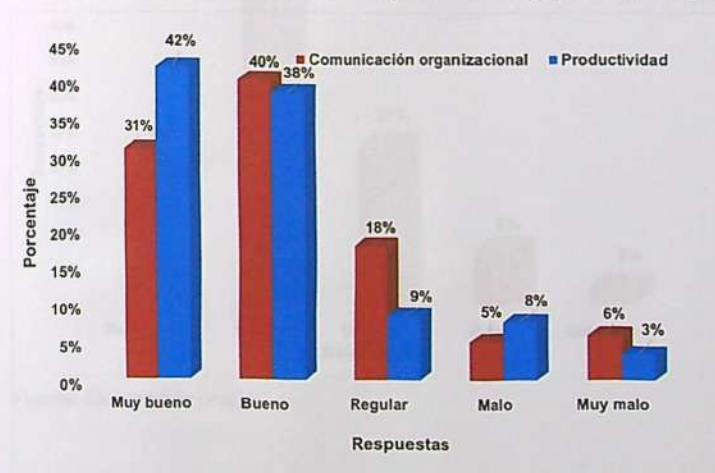
Evaluando la relación entre la comunicación organizacional y la productividad de los colaboradores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016, en la figura 16 se observa la relación en porcentajes de las variables comunicación organizacional y la productividad de los trabajadores. Con respecto a la comunicación organizacional, del 100% de encuestados, 31% percibe que es muy buena, 40% buena, 18% regular, 5% mala y 6% la considera muy mala; ante una productividad de 42% muy buena, 38% buena, 9% regular, 8% mala y 3% muy mala. Se deduce que existe una relación entre las variables presentadas.

Tabla 16: Relación entre comunicación organizacional y productividad.

Productividad	Comunicación organizacional					TOTAL
	Muy bueno	Buena	Regular	Mala	Muy mala	
Muy bueno	22%	13%	6%	0%	1%	42%
Buena	9%	21%	8%	1%	0%	38%
Regular	0%	6%	0%	1%	2%	9%
Mala	0%	0%	3%	3%	2%	8%
Muy mala	0%	0%	1%	1%	2%	3%
TOTAL	31%	40%	18%	5%	6%	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 16: Relación entre comunicación organizacional y productividad.



Fuente: Elaboración propia.

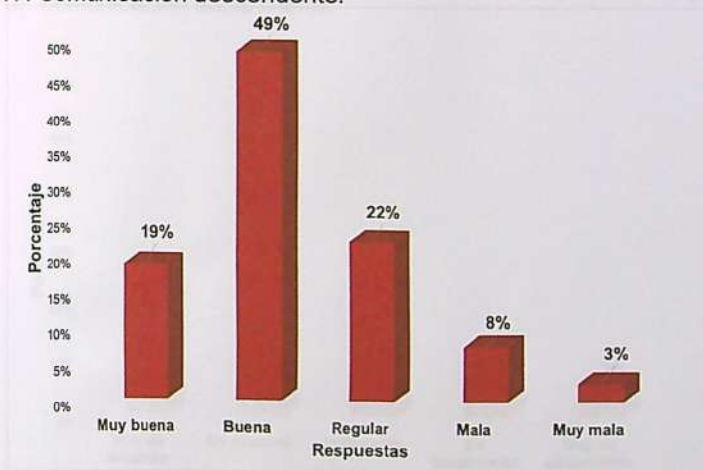
En la figura 17 se observa la percepción de los colaboradores respecto a la comunicación descendente en la institución, considerando la información brindada: memorandos, manuales, folletos, políticas institucionales, directivas, procedimientos y correos electrónicos. Los resultados obtenidos revelan que el 19% de los trabajadores considera que la comunicación descendente que tiene la institución es muy buena, el 49% la considera buena, el 22 % es indiferente, el 8% menciona que es mala y un 3% señala que es muy mala.

Tabla 17: Comunicación descendente.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	22	19%
De acuerdo	57	49%
Indeciso	26	22%
En desacuerdo	9	8%
Muy en desacuerdo	3	3%
TOTAL	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 17: Comunicación descendente.



Fuente: Elaboración propia.

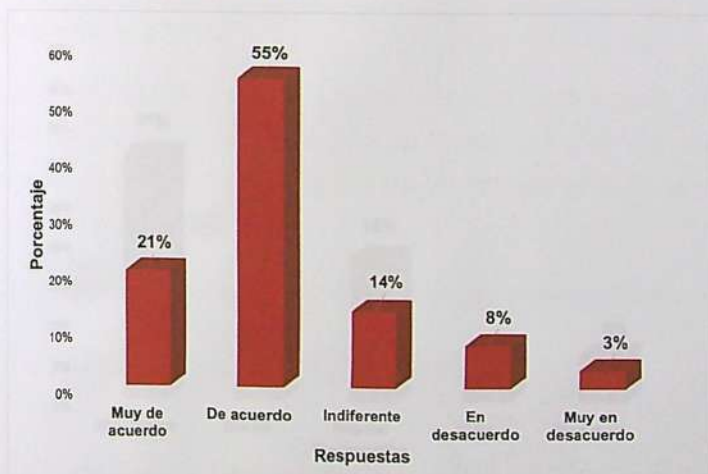
La figura 18 nos muestra la percepción de los trabajadores respecto a si su opinión es tomada en cuenta en la institución. Los resultados indican que el 21% de los encuestados se muestran muy de acuerdo, el 55% se muestra de acuerdo, el 14% es indiferente, el 8% está en desacuerdo y el 3% muy en desacuerdo. Esto nos refiere que, en general un 76% de los trabajadores mantiene una opinión positiva del indicador frente a un 24% que opina indiferente o tiene una opinión negativa.

Tabla 18: Comunicación ascendente.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	24	21%
Buena	64	55%
Regular	16	14%
Mala	9	8%
Muy mala	4	3%
TOTAL	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 18: Comunicación ascendente.



Fuente: Elaboración propia.

4.2. Percepción de la comunicación

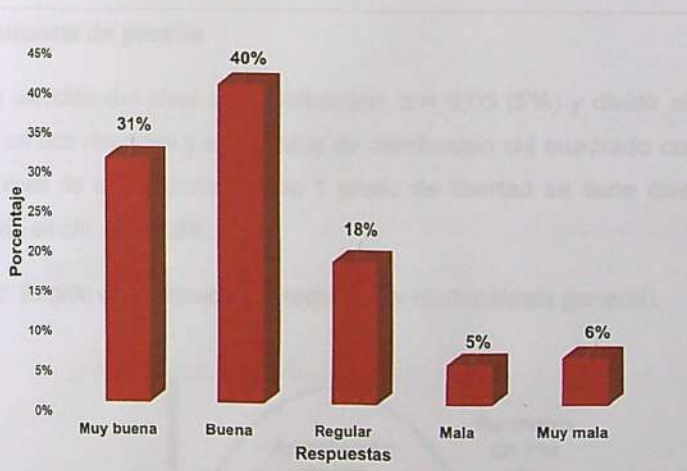
En la figura 19 se observa la percepción de los colaboradores respecto a la comunicación cruzada en la entidad, considerando la comunicación que se da entre los colaboradores de las diferentes áreas y niveles de la Caja Maynas. Los resultados obtenidos revelan que el 31% de los trabajadores considera que la comunicación cruzada que tiene la institución es muy buena, el 40% la considera buena, el 18% la considera regular, el 5% menciona que es mala y un 6% señala que es muy mala.

Tabla 19: Comunicación cruzada.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	36	31%
Buena	47	40%
Regular	21	18%
Mala	6	5%
Muy mala	7	6%
TOTAL	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 19: Comunicación cruzada.



Fuente: Elaboración propia.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

a) Formulación de hipótesis

H_0 = El comportamiento organizacional no influye en la productividad de los trabajadores de Caja Maynas, Iquitos, período 2016.

H_a = El comportamiento organizacional influye en la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016.

Tabla 20: Relación entre comportamiento organizacional y productividad (categorías agrupadas).

Productividad	Comportamiento Organizacional		Total
	Muy bueno/ Bueno	Regular / Malo/ Muy Malo	
Muy bueno/ Bueno	75	19	94
Regular / Malo/ Muy Malo	9	14	23
Total	84	33	117

Fuente: Elaboración propia.

b) Esquema de prueba

La elección del nivel de significación; $\alpha = 0.05$ (5%) y dividir el espacio muestral en dos regiones y en la tabla de distribución chi cuadrado con el 0.05 (5%) de nivel de significación y con 1 grado de libertad se tiene que el valor encontrado es $\chi^2 = 3.84$.

Figura 20: Región de aceptación y rechazo de H_0 (hipótesis general).



Fuente: Elaboración propia.

c) Estadístico de prueba

$$X_c^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E} = 15.084$$

d) Decisión y conclusión

Como el estadístico $X_c^2 = 15.08$ cae en la zona de rechazo por ser mayor que el valor crítico $X_c^2 = 3.84$, nos vemos obligados a rechazar la hipótesis nula y aceptar hipótesis alterna. Por lo tanto, concluimos que el comportamiento organizacional influye en la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, para un riesgo de 5%.

4.2.2. Hipótesis específicas

4.2.2.1. Hipótesis específica 1

a) Formulación de hipótesis

H_0 = No existe relación entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016.

H_a = Existe relación entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016.

Tabla 21: Relación entre motivación laboral y productividad (categorías agrupadas).

Productividad	Motivación laboral		
	Muy bueno/ Bueno	Regular / Malo/ Muy Malo	Total
Muy bueno/ Bueno	83	11	94
Regular / Malo/ Muy Malo	7	16	23
Total	90	27	117

Fuente: Elaboración propia.

b) Esquema de prueba

La elección del nivel de significación; $\alpha = 0.05$ (5%) y dividir el espacio muestral en dos regiones y en la tabla de distribución chi cuadrado con el 0.05 (5%) de nivel de significación y con 1 grado de libertad se tiene que el valor encontrado es chi $X_c^2 = 3.84$.

Figura 21: Región de aceptación y rechazo de H_0 (hipótesis específica 1).



Fuente: Elaboración propia.

c) Estadístico de prueba

Calculamos la estadística muestral:

$$X_c^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E} = 34.853$$

d) Decisión y conclusión

Como el estadístico $X_c^2 = 34.85$ cae en la zona de rechazo por ser mayor que el valor crítico $X_c^2 = 3.84$; nos vemos obligados a rechazar la hipótesis nula y aceptar hipótesis alterna. Por lo tanto, concluimos que, sí existe relación entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, para un riesgo de 5%.

4.2.2.2. Hipótesis específica 2

a) Formulación de hipótesis

H_0 = No existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas.

H_a = Existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas.

Tabla 22: Relación entre satisfacción laboral y productividad (categorías agrupadas).

Productividad	Satisfacción laboral		
	Muy bueno/ Bueno	Regular / Malo/ Muy Malo	Total
Muy bueno/ Bueno	82	12	94
Regular / Malo/ Muy Malo	6	17	23
Total	88	29	117

Fuente: Elaboración propia.

b) Esquema de prueba

La elección del nivel de significación; $\alpha = 0.05$ (5%) y dividir el espacio muestral en dos regiones y en la tabla de distribución chi cuadrado con el 0.05 (5%) de nivel de significación y con 1 grado de libertad se tiene que el valor encontrado es chi $X^2_f = 3.84$.

Figura 22: Región de aceptación y rechazo de H_0 (hipótesis específica 2).



Fuente: Elaboración propia.

c) Estadístico de prueba

Calculamos la estadística muestral:

$$X_c^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E} = 37.061$$

d) Decisión y conclusión

Como el estadístico $X_c^2 = 37.06$ cae en la zona de rechazo por ser mayor que el valor crítico $X_c^2 = 3.84$; nos vemos obligados a rechazar la hipótesis nula y aceptar hipótesis alterna. Por lo tanto, concluimos que, sí existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, para un riesgo de 5%.

4.2.2.3. Hipótesis específica 3

a) Formulación de hipótesis

H_0 = No existe relación entre la comunicación organizacional y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas.

H_a = Existe relación entre la comunicación organizacional y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas.

Tabla 23: Relación entre comunicación organizacional y productividad (categorías agrupadas).

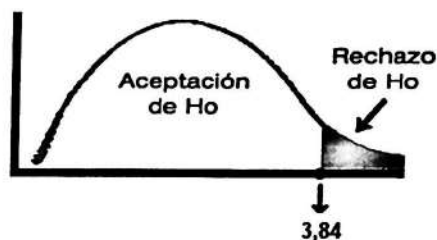
Productividad	Comunicación organizacional		
	Muy bueno/ Bueno	Regular / Malo/ Muy Malo	Total
Muy bueno/ Bueno	76	18	94
Regular / Malo/ Muy Malo	7	16	23
Total	83	34	117

Fuente: Elaboración propia.

b) Esquema de prueba

La elección del nivel de significación; $\alpha = 0.05$ (5%) y dividir el espacio muestral en dos regiones y en la tabla de distribución chi cuadrado con el 0.05 (5%) de nivel de significación y con 1 grado de libertad se tiene que el valor encontrado es chi $X_c^2 = 3.84$.

Figura 23: Región de aceptación y rechazo de H_0 (hipótesis específica 3).



Fuente: Elaboración propia.

c) Estadístico de prueba

Calculamos la estadística muestral:

$$X_c^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E} = 22.784$$

d) Decisión y conclusión

Como el estadístico $X_c^2 = 22.78$ cae en la zona de rechazo por ser mayor que el valor crítico $X_c^2 = 3.84$; nos vemos obligados a rechazar la hipótesis nula y aceptar hipótesis alterna. Por lo tanto, concluimos que, si existe relación entre la comunicación organizacional y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, para un riesgo de 5%.

4.3. Discusión de resultados.

Para la población estudiada (117 personas), se utilizó el método estadístico chi – cuadrado (χ^2) por ser una prueba que permite medir las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio. Se consideró a las respuestas bueno y muy bueno, de los trabajadores, como un comportamiento organizacional favorable, mientras las respuestas regular, malo y muy malo, como comportamiento organizacional desfavorable. Asimismo, estos resultados fueron cruzados con la productividad calificada por los jefes inmediatos de cada trabajador, agrupados en: buena y muy buena, como evaluación positiva; y regular, mala y muy mala como evaluación mediocre/negativa. Así, se procedió a determinar mediante la prueba chi cuadrado de asociación de Pearson la existencia de relación entre las variables comportamiento organizacional y productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016. También se realizaron los contrastes de hipótesis utilizando las variables motivación laboral y productividad, satisfacción laboral y productividad; y comunicación organizacional y productividad. Una vez analizadas las variables se estableció la existencia de relación entre el comportamiento y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas. De la misma manera, se estableció que existe relación entre las variables motivación laboral, satisfacción laboral, comunicación organizacional y la productividad.

Tito Huamaní y Acuña Oré (2015) en su investigación *Impacto de la motivación en la productividad empresarial: caso Gerencia de Infraestructura en Telefónica del Perú*, explican que uno de los aspectos importantes para lograr mayor productividad en la Gerencia de Infraestructura de Telefónica del Perú es la motivación; que su influencia para mejorar el desempeño y alcanzar los objetivos es fundamental, lo cual coincide con los resultados obtenidos respecto a la variable motivación laboral.

De acuerdo a lo que dice Newstrom (2007) en su obra *Comportamiento humano en el trabajo* donde dice “Los propósitos primarios de los sistemas de comportamiento organizacional son identificar y luego ayudar a manipular las grandes variables humanas y organizacionales que afectan los resultados que

las organizaciones tratan de alcanzar. En algunas de estas variables, los administradores pueden sólo ser conscientes de ellas y reconocer su impacto; en otras, los administradores pueden ejercer algún control sobre ellas.", coincidiendo con el objetivo que persigue esta investigación al reconocer el impacto de las variables estudiando la relación entre el comportamiento organizacional y la productividad, con la finalidad de mejorar los resultados de la organización.

En cuanto al análisis descriptivo, se evaluó los resultados de la variable independiente comportamiento organizacional:

En la dimensión motivación laboral, se observa que un 80% de los encuestados señalaron estar de acuerdo o muy de acuerdo con las condiciones laborales otorgadas, es decir, consideran que las condiciones laborales son adecuadas. También tenemos que un 77% de los colaboradores están de acuerdo o muy de acuerdo con la formación ofrecida por la Institución. Respecto al indicador supervisión y liderazgo, encontramos que un 82% de los trabajadores mencionan estar de acuerdo y muy de acuerdo en que es necesaria la supervisión diaria y un 72% señala que disfruta planificar y dirigir nuevos proyectos en equipo. Asimismo respecto al desarrollo profesional el 75% de los encuestados califican como buenas o muy buenas las oportunidades de ascensos y promociones que hasta ahora han tenido en la institución. Estos indicadores nos dan un alcance que la percepción del modelo de comportamiento organizacional de la entidad respecto a la dimensión motivación laboral por es positivo.

Respecto a la dimensión satisfacción laboral, el 75% de los encuestados señala sentirse satisfecho o muy satisfecho con la función desempeñada dentro de la institución; ante un 25% indiferente, insatisfecho o muy insatisfecho. También se observa que el 65% de los trabajadores sienten que los sueldos otorgados son buenos o muy buenos; ante un 19% que los considera regulares, un 12% malos y solamente un 4% muy malos. Asimismo el 69% de las considera que las prestaciones laborales son adecuadas. De acuerdo al resultado de los indicadores, se puede deducir que existe un nivel satisfacción favorable en la entidad.

Sobre la comunicación organizacional Chiavenato (2009) explica "La comunicación es esencial para alcanzar la concordancia y la consistencia en el comportamiento de las personas.", lo cual es congruente con los resultados de la dimensión investigada en donde se observa que un 71% de los encuestados consideran que la comunicación entre los colaboradores de las diferentes áreas y niveles de la institución es buena o muy buena. Asimismo un 76% de los colaboradores manifiestan que su opinión es tomada en cuenta en la institución.

De acuerdo a la evaluación de las dimensiones de la variable independiente comportamiento organizacional, se determina que el comportamiento organizacional es positivo de acuerdo a la percepción de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016.

Lo descrito anteriormente respecto a los resultados de la variable independiente comportamiento organizacional han sido relacionados con los datos obtenidos de la variable dependiente productividad, en donde se observa que el 42% de los colaboradores calificados tiene productividad muy buena, el 38% muestra una productividad buena, el 9% regular, el 8% es calificado con productividad mala y el 3% con muy mala productividad. Los resultados obtenidos nos muestran que en general se percibe una buena productividad por parte de los jefes inmediatos hacia los colaboradores de la entidad financiera.

CONCLUSIONES

1. Luego de haber evaluado la hipótesis general sobre relación a través de la prueba chi cuadrada de asociación de Pearson, con un 5% de significancia, prueba elegida por ser variables cuantitativas. Con un 95% de confianza se probó que el comportamiento organizacional influye en la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016.
2. Realizados los contrastes de la primera, segunda y tercera hipótesis específica sobre relación a través de la prueba chi cuadrada de asociación de Pearson, con un 5% de significancia, prueba elegida por ser variables cuantitativas. En la primera hipótesis específica, con un 95% de confianza se probó que existe una relación entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016. En la segunda hipótesis específica, con un 95% de confianza se probó que existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016. En la tercera hipótesis específica, con un 95% de confianza se probó que existe relación entre la comunicación organizacional y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016.
3. Con el presente estudio, se cumple el objetivo general de determinar que existe asociación entre el comportamiento organizacional y los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016.
4. Después de haber obtenido los resultados a través de métricas inferenciales, específicamente a través de la prueba de chi cuadrado de asociación de Pearson, elegido por ser variables cuantitativas, este indicó la existencia de asociación entre la variable independiente comportamiento organizacional y la variable dependiente productividad; sin embargo, no se estableció la magnitud de la asociación, debido a que la prueba de chi cuadrado de asociación de Pearson sólo indica la

existencia o no de asociación, en términos probabilísticos, pero no la magnitud de la asociación.

5. De igual manera, en los resultados obtenidos de los tres objetivos específicos sólo se indicó la existencia de relación entre las variables más no se estableció la magnitud de la asociación.
6. Analizando la evidencia empírica, evaluando la variable independiente comportamiento organizacional en sus dimensiones motivación laboral, satisfacción laboral y comunicación organizacional, con sus respectivos indicadores; se determinó que la variable comportamiento organizacional es positiva de acuerdo a la percepción de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016, en la escala de Likert.
7. La investigación propuesta es un estudio confiable, por haberse cumplido con los requisitos técnicos de la metodología de la investigación, por lo que se encuentra habilitado para ser utilizada como referencia por los estudiantes de pre y postgrado, profesionales interesados en investigar el comportamiento organizacional y la productividad de los trabajadores.

RECOMENDACIONES

1. Debido a la efectividad demostrada de los resultados obtenidos para validar la hipótesis alterna a través de estadística inferencial, para población de la muestra de estudio, sugerimos a los investigadores en ciencias sociales que se encuentran realizando estudios de pregrado, utilizarlo como referencia para la elaboración del protocolo de investigación y en la construcción de instrumento de acopio de datos. Luego del análisis realizado, se recomienda difundir los estudios, en los ámbitos de la comunidad empresarial, académica y científica, con la prudencia de ser valores referenciales, sujetos a mayor profundidad en su análisis.
2. A los estudiantes que se encuentran realizando estudios de pre y postgrado, se sugiere formular una nueva propuesta de investigación con mayor profundidad de las variables, luego validarlo de manera externa e interna, además de construir un instrumento de recolección de datos cualitativos. Se sugiere un análisis mixto, tanto cuantitativo y cualitativo, para minimizar los sesgos de la investigación.
3. Se recomienda realizar un estudio de las mismas características pero considerando varias organizaciones del mismo rubro (finanzas), de manera que se puedan establecer resultados e identificar similitudes y diferencias existentes para esta rama de actividad.
4. Sugerimos a las universidades del Perú, y especialmente a la Universidad Científica del Perú, que motiven y apoyen a sus estudiantes de pre y postgrado a analizar y estudiar la relación de variables que influyen en la productividad del trabajador, variable de vital importancia para el desarrollo del país.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amorós, E. (2007) *Comportamiento Organizacional En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Chiclayo: USAT - Escuela de Economía.
- Amorós, E. (2008) *Comportamiento Humano en las Organizaciones del Norte del Perú*. Chiclayo: USAT.
- Bain, D. (1985). *Productividad: La solución a los problemas de la empresa*. México: Mac Graw Hill.
- Bonilla, E. (2012). *La importancia de la productividad como componente de la competitividad*, en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 173, 2012. Disponible en:
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/co/12/productividad_competitividad.html>
[Consultado: 06-05-2016].
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. (2015), *Memoria Anual 2015*
Disponible en:
<<http://www.cmacmaynas.com.pe/pages/nuestra-caja/memorias.php>>
[Consultado: 05-05-2016].
- Chiavenato, I. (2007) *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. 8ª ed. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. 2ª ed. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009) *Gestión del Talento Humano*. 3ª ed. México: McGraw-Hill.
- Delgado Valencia, L. (2015) *El comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Departamento de Cultura del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato, provincia de Tungurahua*, informe final del trabajo de graduación o titulación para la obtención de título de Psicólogo Industrial, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Disponible en:
<<http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/19917>>
[Consultado: 06-05-2016].

- Fuentes Navarro, S. (2012) *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango)*, tesis para el grado de Licenciada y título de Psicóloga Industrial/Organizacional, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Disponible en:
<<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>>
[Consultado: 05-05-2016].
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009) *Comportamiento organizacional*. 12ª ed. México: Cengage Learning Editores.
- Koontz, H., Weihrich H. y Cannice M. (2012) *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. 14ª ed.
- Newstrom, J. (2007) *Comportamiento humano en el trabajo*. 13ª ed. México: McGraw-Hill.
- Noguera, J. (2006) *La productividad en las organizaciones*. Disponible en:
<<http://www.entorno-empresarial.com/articulo/455/1390632716>>
[Consultado: 05-05-2016].
- Pérez Tenazoa N. y Rivera Cardozo P. (2015) *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013*, tesis para el grado académico de Magíster en Gestión Empresarial, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Disponible en:
<<http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>>
[Consultado: 05-05-2016].
- Robbins, S. (1999) *Comportamiento organizacional*. 8ª ed. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2004) *Comportamiento organizacional*. 10ª ed. México: Pearson Educación.
- Saleme, M., Rouquette, J., *Estadística y comportamiento organizacional, Política y Cultura*. Disponible en:
<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26701307>>
[Consultado: 05-05-2016].

Tito Huamaní P. y Acuña Oré P. (2015) Impacto de la motivación en la *productividad empresarial: caso Gerencia de Infraestructura en Telefónica del Perú*, Gestión en el Tercer Milenio, Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM (Vol. 18-I, N° 35, Lima, Enero - Junio 2015). Disponible en:

<<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/download/11709/10497>>

[Consultado: 06-05-2016].

Venutolo, E. (2009) *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires (Argentina)*, tesis para el grado de Doctor en Gestión de Empresas, Universidad Politécnica de Valencia, España. Disponible en:

<<https://riunet.upv.es/handle/10251/6561>>

[Consultado: 06-05-2016].

Anexo N° 01
Matriz de consistencia

"Diagnóstico del comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, periodo 2016"

Problema general y específicos	Objetivo general y específicos	Hipótesis general y específicas	Variables	Metodología de investigación	Población y muestra
Problema general ¿De qué manera el comportamiento organizacional repercute en la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, periodo 2016?	Objetivo general Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, periodo 2016.	Hipótesis general El comportamiento organizacional influye positivamente en la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, periodo 2016.	Variables generales Independiente: comportamiento organizacional (cuantitativa) Dependiente: productividad (cuantitativa)	Tipo y nivel Enfoque cuantitativo y nivel descriptivo correlacional.	Población
Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, periodo 2016?	Objetivo específico 1 Determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, periodo 2016.	Hipótesis específica 1 Existe relación entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, periodo 2016.	Variable específica 1 Independiente: motivación laboral (cuantitativa) Dependiente: productividad (cuantitativa)	Método y diseño Correlacional, Diseño no experimental.	Universo poblacional: 167 trabajadores. Población: Finita.
Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, periodo 2016?	Objetivo específico 2 Relacionar la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, periodo 2016.	Hipótesis específica 2: Existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, periodo 2016.	Variable específica 2 Independiente: satisfacción laboral (cuantitativa) Dependiente: productividad (cuantitativa)	Técnica de recolección de datos Encuesta	Tamaño de la muestra: Muestra: 117 trabajadores Nivel de confianza: 95%. Error de estimación: 5%.
Problema específico 3 ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, periodo 2016?	Objetivos específicos 3 Establecer la relación entre la comunicación organizacional y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, periodo 2016.	Hipótesis específica 3: Existe relación entre la comunicación organizacional y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, periodo 2016.	Variable específica 3 Independiente: comunicación organizacional (cuantitativa) Dependiente: productividad (cuantitativa)	Instrumento de recolección de datos Cuestionario	
		Hipótesis nula H ₀ : El comportamiento organizacional no influye en la productividad de los trabajadores de Caja Maynas. Hipótesis alterna H _a : El comportamiento organizacional influye en la productividad de los trabajadores de Caja Maynas.		Análisis de datos Estadística descriptiva: tablas de frecuencias y gráficos. Estadística inferencial: prueba de chi cuadrado de Pearson.	

Anexo N° 02

Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ
FACULTAD DE NEGOCIOS

Cuestionario de la variable independiente "comportamiento organizacional"

Las afirmaciones que usted va a encontrar son opiniones con las que algunas personas están de acuerdo y, otras, en desacuerdo. Por favor le pedimos que nos diga que tan de acuerdo está usted con cada una de estas opiniones. La prueba es anónima.

La prueba tiene por objeto determinar la relación existente entre el comportamiento organizacional y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas en Iquitos 2016.

Lea con atención y marque con "X" en una sola alternativa.

Variable: comportamiento organizacional	Dimensión: motivación laboral	Indicador: condiciones laborales
---	-------------------------------	----------------------------------

1. En general, ¿Está usted de acuerdo con las condiciones laborales que le brinda la Caja Maynas?

- 5 Muy de acuerdo..... ()
- 4 De acuerdo..... ()
- 3 Indiferente ()
- 2 En desacuerdo ()
- 1 Muy en desacuerdo ()

Variable: comportamiento organizacional	Dimensión: motivación laboral	Indicador: capacitación y entrenamiento
---	-------------------------------	---

2. Las capacitaciones y entrenamiento (inducción) brindados por la institución son adecuados para mi desempeño laboral.

- 5 Muy de acuerdo..... ()
- 4 De acuerdo..... ()
- 3 Indiferente ()
- 2 En desacuerdo ()
- 1 Muy en desacuerdo ()

Variable: comportamiento organizacional	Dimensión: motivación laboral	Indicador: supervisión y liderazgo
---	-------------------------------	------------------------------------

3. La supervisión es necesaria para cumplir con las metas encomendadas.

- 5 Muy de acuerdo..... ()
- 4 De acuerdo..... ()
- 3 Indiferente ()
- 2 En desacuerdo ()
- 1 Muy en desacuerdo..... ()

Variable: comportamiento organizacional	Dimensión: motivación laboral	Indicador: supervisión y liderazgo
---	-------------------------------	------------------------------------

4. Disfruta planificar y dirigir nuevos proyectos en equipo.

- 5 Muy de acuerdo..... ()
- 4 De acuerdo..... ()
- 3 Indiferente ()
- 2 En desacuerdo ()
- 1 Muy en desacuerdo..... ()

Variable: comportamiento organizacional	Dimensión: motivación laboral	Indicador: desarrollo profesional
---	-------------------------------	-----------------------------------

5. ¿Cómo califica las oportunidades de ascensos y promociones que hasta ahora ha tenido en la Caja Maynas?

- 5 Muy Buenas ()
- 4 Buenas ()
- 3 Regulares..... ()
- 2 Malas..... ()
- 1 Muy malas..... ()

Variable: comportamiento organizacional	Dimensión: motivación laboral
---	-------------------------------

6. En general, me encuentro motivado por la labor que realizo en la Caja Maynas.

- 5 Muy de acuerdo..... ()
- 4 De acuerdo..... ()
- 3 Indiferente ()
- 2 En desacuerdo ()
- 1 Muy en desacuerdo..... ()

Variable: comportamiento organizacional	Dimensión: satisfacción laboral	Indicador: puesto de trabajo
---	---------------------------------	------------------------------

7. ¿Está usted satisfecho con la función desempeñada dentro de la Caja Maynas?
- 5 Muy satisfecho ()
- 4 Satisfecho ()
- 3 Indiferente ()
- 2 Insatisfecho ()
- 1 Muy insatisfecho..... ()

Variable: comportamiento organizacional	Dimensión: satisfacción laboral	Indicador: remuneraciones
---	---------------------------------	---------------------------

8. ¿Cómo siente usted que son los salarios que ofrece la institución?
- 5 Muy buenos..... ()
- 4 Buenos ()
- 3 Regulares..... ()
- 2 Malos..... ()
- 1 Muy malos..... ()

Variable: comportamiento organizacional	Dimensión: satisfacción laboral	Indicador: prestaciones al personal
---	---------------------------------	-------------------------------------

9. ¿Cómo calificaría las prestaciones laborales (seguro médico, seguro de caja, aguinaldos, utilidades, bonos y vales) otorgadas por la Caja Maynas?
- 5 Muy buenas..... ()
- 4 Buenas ()
- 3 Regulares..... ()
- 2 Malas..... ()
- 1 Muy malas..... ()

Variable: comportamiento organizacional	Dimensión: comunicación organizacional	Indicador: c. descendente
---	--	---------------------------

10. ¿Cómo califica la calidad de la información brindada (memorandos, manuales, folletos, políticas institucionales, procedimientos y correos electrónicos)?
- 5 Muy Buena ()
- 4 Buena..... ()
- 3 Regular..... ()
- 2 Mala ()
- 1 Muy mala..... ()

Variable: comportamiento organizacional	Dimensión: comunicación organizacional	Indicador: c. ascendente
---	--	--------------------------

11. Mi opinión es tomada en cuenta en la institución.

- 5 Muy de acuerdo..... ()
- 4 De acuerdo..... ()
- 3 Indiferente ()
- 2 En desacuerdo ()
- 1 Muy en desacuerdo..... ()

Variable: comportamiento organizacional	Dimensión: comunicación organizacional	Indicador: cruzada
---	--	--------------------

12. ¿Cómo calificaría la comunicación entre los colaboradores de las diferentes áreas y niveles de la Caja Maynas?

- 5 Muy buena ()
- 4 Buena..... ()
- 3 Regular..... ()
- 2 Mala ()
- 1 Muy mala..... ()

Variable: comportamiento organizacional

13. En general, ¿Cómo calificaría el comportamiento organizacional de la Caja Maynas?

- 5 Muy bueno ()
- 4 Bueno..... ()
- 3 Regular..... ()
- 2 Malo ()
- 1 Muy malo..... ()



Cuestionario de la variable dependiente "productividad"

Nombre del evaluado:

Puesto:..... Unidad:.....

La presente encuesta tiene la finalidad de medir la productividad de sus colaboradores, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá e indicamos que tan de acuerdo está usted con cada una de estas opiniones.

La prueba tiene por objeto determinar la relación existente entre el comportamiento organizacional y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas en Iquitos 2016.

Lea con atención y marque con "X" en una sola alternativa.

Variable: productividad	Dimensión: desempeño	Indicador: Competencias
-------------------------	----------------------	-------------------------

1. ¿Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto en su labor diaria?

- 5 Siempre..... ()
- 4 Casi siempre ()
- 3 A veces ()
- 2 Casi nunca ()
- 1 Nunca..... ()

Variable: productividad	Dimensión: desempeño	Indicador: Competencias
-------------------------	----------------------	-------------------------

2. Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.

- 5 Siempre..... ()
- 4 Casi siempre ()
- 3 A veces ()
- 2 Casi nunca ()
- 1 Nunca..... ()

Variable: productividad	Dimensión: desempeño	Indicador: Eficacia y calidad
-------------------------	----------------------	-------------------------------

3. ¿Cumple con realizar las tareas encomendadas en el tiempo establecido o antes?

- 5 Siempre..... ()
- 4 Casi siempre ()
- 3 A veces ()
- 2 Casi nunca ()
- 1 Nunca..... ()

Variable: productividad	Dimensión: desempeño	Indicador: Eficacia y calidad
-------------------------	----------------------	-------------------------------

4. Realiza su trabajo con excelencia, excepcionalmente comete errores.

- 5 Siempre..... ()
- 4 Casi siempre ()
- 3 A veces ()
- 2 Casi nunca ()
- 1 Nunca..... ()

Variable: productividad	Dimensión: desempeño	Indicador: Trabajo en equipo y cohesión
-------------------------	----------------------	---

5. Establece relaciones agradables con los colaboradores que integran el equipo.

- 5 Siempre..... ()
- 4 Casi siempre ()
- 3 A veces ()
- 2 Casi nunca ()
- 1 Nunca..... ()

Variable: productividad	Dimensión: desempeño	Indicador: Trabajo en equipo y cohesión
-------------------------	----------------------	---

6. Participa activamente en la elaboración de los planes de trabajo, actividades y reuniones de coordinación.

- 5 Siempre..... ()
- 4 Casi siempre ()
- 3 A veces ()
- 2 Casi nunca ()
- 1 Nunca..... ()

Variable: productividad	Dimensión: desempeño	Indicador: Trabajo en equipo y cohesión
-------------------------	----------------------	---

7. Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.

- 5 Siempre ()
- 4 Casi siempre ()
- 3 A veces ()
- 2 Casi nunca ()
- 1 Nunca..... ()

Variable: productividad

8. En general, ¿Cómo calificaría la productividad del trabajador?

- 5 Muy buena ()
- 4 Buena..... ()
- 3 Regular..... ()
- 2 Mala ()
- 1 Muy mala..... ()

