

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Relación entre clima organizacional y el
desempeño laboral en los colaboradores de la
institución financiera Credinka agencia
Huancayo, 2020**

Ricardo Valverde Calero

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración

Huancayo, 2023

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TESIS

A : William Pedro Rodríguez Giráldez
Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa

DE : Eduardo Michael Párraga Baquerizo
Asesor de tesis

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de tesis

FECHA : 22 de Noviembre de 2023

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado asesor de la tesis titulada: "RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA CREDINKA AGENCIA HUANCAYO, 2020", perteneciente al/la/los/las estudiante(s) Ricardo Valverde Calero, de la E.A.P. de Administración; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 19 % de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (Nº de palabras excluidas:) SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que la tesis constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Eduardo Michael Párraga Baquerizo

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Ricardo Valverde Calero, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 70656185, de la E.A.P. de Administración de la Facultad de Ciencias de la Empresa la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: "RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA CREDINKA AGENCIA HUANCAYO, 2020", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

20 de noviembre de 2023.



Ricardo Valverde Calero

DNI. No. 70656185

RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA CREDINKA AGENCIA HUANCAYO, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	3%
4	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
10	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
14	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle Trabajo del estudiante	<1 %

19	"Applied Technologies", Springer Science and Business Media LLC, 2023 Publicación	<1 %
20	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.upd.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
23	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
25	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
26	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	<1 %
28	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	"Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica", Alianza de	<1 %

Investigadores Internacionales SAS, 2020

Publicación

30	www.repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
32	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Activo

Asesor

Dr. Eduardo Michael Párraga Baquerizo

Dedicatoria

A Dios y a mis padres, que con su apoyo y dedicación contribuyeron en mi desarrollo personal y profesional para ser la persona quien soy ahora.

Ricardo Valverde

Agradecimientos

A Dios, quien me permite lograr esta investigación.

A la institución financiera Credinka, a través de su gerente, el Mag. Jorge Marañón Aucasi.

A la Mag. Cristina Ñaña Baquerizo, quién gracias a sus conocimientos y guía se hizo posible la presente investigación.

Ricardo Valverde.

Índice de Contenidos

Asesor	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos.....	iv
Índice de Contenidos.....	v
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción	xiii
Capítulo I.....	15
Planteamiento del Estudio.....	15
1.1. Delimitación de la Investigación	15
1.1.1. Territorial.....	15
1.1.2. Temporal.	15
1.1.3. Conceptual.....	15
1.2. Planteamiento del Problema	16
1.3. Formulación del Problema.....	19
1.3.1. Problema General.	19
1.3.2. Problemas Específicos.....	19
1.4. Objetivos de la Investigación.....	20
1.4.1. Objetivo General.	20
1.4.2. Objetivos Específicos.....	20
1.5. Justificación	21
1.5.1. Justificación Teórica.....	21

1.5.2. Justificación Práctica.....	21
Capítulo II.....	23
Marco Teórico	23
2.1. Antecedentes de Investigación.....	23
2.1.1. Artículos Científicos.....	23
2.1.2. Tesis Nacionales.....	24
2.1.3. Tesis Internacionales.....	28
2.2. Bases Teóricas	30
2.2.1. Clima Organizacional.....	30
2.2.1.1. Características del Clima Organizacional.....	34
2.2.1.2. Clima Organizacional y Elementos Influyentes.....	34
2.2.1.3. Dimensiones del Clima Organizacional.....	35
2.2.1.4. Medición del Clima Organizacional.....	37
2.2.2. Cultura Organizacional.....	38
2.2.2.1. Distinción entre Cultura y Clima Organizacional.....	39
2.2.3. Desempeño Laboral.....	40
2.3. Definición de Términos Básicos.....	43
2.3.1. Autonomía.....	43
2.3.2. Clima Organizacional.....	43
2.3.3. Conflicto.....	43
2.3.4. Desempeño Laboral.....	43
2.3.5. Estructura.....	43
2.3.6. Estándares de Desempeño.....	43
2.3.7. Motivación.....	44
2.3.8. Percepción.....	44

2.3.9. Relaciones Interpersonales.....	44
2.3.10. Tarea.....	44
Capítulo III.....	45
Hipótesis y Variables	45
3.1. Hipótesis	45
3.1.1. Hipótesis General.....	45
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	45
3.2. Identificación de las Variables.....	46
3.3. Operacionalización de las Variables.....	47
Capítulo IV	49
Metodología	49
4.1. Enfoque de la Investigación.....	49
4.2. Tipo de Investigación.....	49
4.3. Nivel de Investigación	50
4.4. Métodos de Investigación	50
4.4.1. Método General.....	50
4.4.2. Método Específico.....	50
4.5. Diseño de Investigación.....	50
4.6. Población y Muestra	51
4.6.1. Población.....	51
4.6.2. Muestra.....	51
4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	52
4.7.1. Técnica.....	52
4.7.2. Instrumento.....	52
4.7.2.1. Diseño.....	52

4.7.2.2. Confiabilidad.....	53
Capítulo V.....	56
Resultados.....	56
5.1. Descripción del Trabajo de Campo	56
5.2. Presentación de Resultados.....	57
5.2.1. Características de los Informantes.....	57
5.2.2. Estadística Descriptiva.	60
5.2.2.1. Variable 1: Clima Organizacional.....	60
5.2.2.2. Variable 2: Desempeño Laboral.....	67
5.3. Contrastación de Resultados	71
5.3.1. Hipótesis Específica 1.	71
5.3.2. Hipótesis Específica 2.	72
5.3.3. Hipótesis Específica 3.	73
5.3.4. Hipótesis Específica 4.	74
5.3.5. Hipótesis Específica 5.	75
5.3.6. Hipótesis General.	76
5.4. Discusión de Resultados	77
Conclusiones.....	80
Recomendaciones.....	82
Lista de Referencias.....	83
Anexos.....	89

Índice de Tablas

Tabla 1. Definición de clima organizacional según tiempo histórico.....	32
Tabla 2. Dimensiones del clima organizacional	38
Tabla 3. Importancia de la evaluación de desempeño	42
Tabla 4. Operacionalización de variables	47
Tabla 5. Análisis de fiabilidad de la variable Clima organizacional	53
Tabla 6. Análisis de fiabilidad de la variable Desempeño laboral.....	54
Tabla 7. Validación de los instrumentos por expertos	54
Tabla 8. Género de los participantes del estudio	57
Tabla 9. Edad de los participantes del estudio	58
Tabla 10. Cargo de los participantes del estudio	59
Tabla 11. Dimensión: Realización personal y su nivel de frecuencia	61
Tabla 12. Dimensión: Involucramiento laboral y su nivel de frecuencia	62
Tabla 13. Dimensión: Supervisión y su nivel de frecuencia.....	63
Tabla 14. Dimensión: Comunicación y su nivel de frecuencia	64
Tabla 15. Dimensión: Condiciones laborales y su nivel de frecuencia	65
Tabla 16. Dimensión: Eficiencia y su nivel de frecuencia.....	68
Tabla 17. Dimensión: Eficacia y su nivel de frecuencia.....	69
Tabla 18. Dimensión: Relaciones interpersonales y su nivel de frecuencia	70
Tabla 19. Análisis estadístico de la primera hipótesis específica	72
Tabla 20. Análisis estadístico de la segunda hipótesis específica	73
Tabla 21. Análisis estadístico de la tercera hipótesis específica.....	74
Tabla 22. Análisis estadístico de la cuarta hipótesis específica.....	75
Tabla 23. Análisis estadístico de la quinta hipótesis específica.....	76
Tabla 24. Análisis estadístico de la hipótesis general.....	77

Índice de Figuras

Figura 1. Motivo de renuncia de trabajadores	17
Figura 2. Caracterización de las variables	46
Figura 3. Distribución de porcentajes del género de la población de estudio.....	57
Figura 4. Distribución de porcentajes de la edad de la población de estudio	58
Figura 5. Distribución de porcentajes del cargo de la población de estudio.....	59
Figura 6. Porcentajes de la percepción sobre la variable Clima Organizacional.....	60
Figura 7. Porcentajes de la percepción sobre la dimensión Realización personal.....	61
Figura 8. Porcentajes de la percepción sobre la dimensión Involucramiento.....	62
Figura 9. Porcentajes de la percepción sobre la dimensión Supervisión	63
Figura 10. Porcentajes de la percepción sobre la dimensión Comunicación.....	64
Figura 11. Porcentajes de la percepción sobre la dimensión Condiciones laborales.....	66
Figura 12. Porcentajes de la percepción sobre la variable Desempeño Laboral.....	67
Figura 13. Porcentajes de la percepción sobre la dimensión Eficiencia	68
Figura 14. Porcentajes de la percepción sobre la dimensión Eficacia	69
Figura 15. Porcentajes de la percepción sobre la dimensión Relaciones interpersonales	70

Resumen

La justicia organizacional es una variable que incluye aquellas percepciones que tienen que ver con equidad en las diferentes dimensiones de la actividad laboral, por lo mismo, el estudio de esta variable es clave para que las empresas sean eficientes, en la medida que el conocimiento de las percepciones de los trabajadores proporcione información valiosa sobre la asignación de funciones, procedimientos de trabajo y en la toma de decisiones. Por tal razón, la presente investigación correlacional busca «determinar la relación que existe entre el clima organizacional con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020», que fue elegida gracias al interés del administrador de la entidad financiera, Jorge Marañón, quien menciona que debido a los factores externos como la «pandemia», es sustancial que pueda conocer si las variables en estudio al tener una correspondencia generará algún impacto en la agencia de Huancayo. Por tal motivo, surge la pregunta ¿de qué manera se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020?

Respecto a la elaboración del presente estudio se realizó una indagación de los aportes teóricos de ambas variables (definición, teorías, modelos) de igual forma se mencionan investigaciones anteriores relacionadas con el objetivo del estudio. Metodológicamente, se basó en un enfoque cuantitativo, descriptivo, de diseño no experimental. Los datos se recopilaron utilizando la escala de Likert para ambas variables a través de una encuesta.

La correlación se obtuvo a través del estadístico rho de Spearman, mostrando una correspondencia positiva entre la variable 1 con la variable 2. Por lo tanto, el estudio concluyó que, si la entidad financiera Credinka sigue trabajando en mejorar la percepción del clima organizacional en sus colaboradores, repercutirá positivamente en su desempeño.

Palabras claves: clima organizacional, cultura organizacional, desempeño laboral

Abstract

Organizational justice is a variable that includes those perceptions that have to do with equity in the different dimensions of work activity, therefore, the study of this variable is key for companies to be efficient, to the extent that knowledge of the perceptions of workers provides valuable information about the assignment of functions, work procedures and decision-making. For this reason, the present correlational research seeks to "determine the relationship that exists between the organizational climate with the work performance in the collaborators of the financial institution Credinka, Huancayo agency, in the year 2020", which was chosen thanks to the interest of the administrator of the financial institution, Jorge Marañon, who mentions that due to external factors such as the "pandemic", it is substantial that you can know if the variables under study by having a correspondence will generate any impact on the agency of Huancayo. For this reason, the question arises: how is the organizational climate related to the work performance of the employees of the financial institution Credinka, Huancayo agency, in the year 2020?

Regarding the elaboration of the present study, an investigation of the theoretical contributions of both variables (definition, theories, models) was conducted, in the same way previous research related to the objective of the study is mentioned. Methodologically, it was based on a quantitative, descriptive, non-experimental design approach. Data were collected using the Likert scale for both variables through a survey.

The correlation was obtained through Spearman's rho statistic, showing a positive correspondence between variable 1 with variable 2. Therefore, the study concluded that, if the financial institution Credinka continues improving the perception of the organizational climate in its employees, it will have a positive impact on their performance.

Keywords: organizational climate, organizational culture, work performance

Introducción

Actualmente, las empresas se encuentran enfrentando un cambio drástico debido al impacto del factor externo «pandemia», por lo mismo, resulta trascendente el reconocimiento como recurso indispensable en las organizaciones a los colaboradores, muchas compañías en los últimos años los han considerado como el recurso más valioso porque la eficiencia de todos los demás bienes de la organización depende en gran medida de los colaboradores. Además, las entidades del sector privado en el entorno turbulento que enfrentan tanto para sobrevivir como para enfrentar a sus competidores buscan mejores talentos para identificarlos, atraerlos e incorporarlos a su empresa para estar en una mejor posición competitiva. Ya que la eficacia del desempeño de una industria depende del clima organizacional que se tiene. Los autores Schneider, Ehrhart y Macey (2012) definieron al clima organizacional (CO) como el nivel de percepción que tienen los colaboradores y el significado que le atribuyen a las prácticas, políticas y procedimientos. Por lo que, el clima organizacional es una fuerza conceptual integradora e integral en el mundo más amplio de la psicología en las organizaciones y el comportamiento organizacional. El CO es el conjunto de características que dan lugar a variaciones en el ambiente laboral de las compañías (Saungweme y Gwandure, 2011). Por tal motivo, es significativo conocer lo que piensan los colaboradores de Credinka, oficina Huancayo, acerca del ambiente laboral, pues el administrador de la agencia es consciente que al tener personal que se sienta bien en el lugar donde trabajan se pueden obtener mejores resultados. El talento humano de una empresa son personas que calzan correctamente en el puesto de trabajo, pero si el clima que perciben es negativo pueden renunciar, ya que no logran desarrollar todo su potencial.

El desarrollo de la investigación se centra, en el primer capítulo, sobre el planteamiento del problema y la formulación de los objetivos. Mientras que en el segundo

capítulo se abordan los antecedentes nacionales e internacionales, prosiguiendo con las bases teóricas y finalizando con el marco conceptual. Para el tercer capítulo se plantean las hipótesis y se desarrolla la operacionalización de variables. De igual manera, en el cuarto capítulo, se abarca el diseño metodológico del estudio, la muestra y el instrumento para la recolección de datos. Por último, en el capítulo quinto se muestran los resultados y la contrastación de las hipótesis planteadas para determinar la relación entre ambas variables.

Capítulo I

Planteamiento del Estudio

1.1. Delimitación de la Investigación

1.1.1. Territorial.

El alcance geográfico en la presente investigación abarca a los colaboradores de la entidad financiera Credinka, agencia Huancayo, departamento Junín.

1.1.2. Temporal.

El período de tiempo del estudio se realizó entre setiembre de 2020 a enero de 2021.

1.1.3. Conceptual.

La delimitación conceptual de la presente investigación se basa en el estudio del CO, a través de lo propuesto por Litwin y Stringer (1968), principalmente por sus aportes para medir el ambiente laboral basado en 9 dimensiones, detallado en su libro *Motivation and Organizational Climate*. Igualmente, se tomó como referencia para el estudio de la variable Desempeño Organizacional al autor Chiavenato (2009), con su

libro sobre «La gestión del talento humano», como también a Robbins y Judge (2013) con su aporte principal acerca del «Comportamiento organizacional». Quienes estudiaron el proceso de una correcta gestión del talento humano en las organizaciones. Ambas teorías se encuentran detalladas en el capítulo del marco teórico.

1.2. Planteamiento del Problema

A principios del 2020, el escenario para muchas organizaciones cambió por completo, pues la incertidumbre se adueñó de estas. La pandemia llegó a afectar la vida de todos y las empresas no fueron la excepción. El impacto que se sintió (y permanece) en las firmas tomó formas diferentes, intensas e impredecibles y ha requerido que los líderes tomen decisiones cruciales, que apuntan al mantenimiento del negocio, la sustentabilidad y, en consecuencia, la preservación de los puestos de trabajo. En un mundo pospandémico, solo las compañías con modelos de negocio más disruptivos, ágiles, flexibles son las que se adaptan con mayor rapidez, repiensen estrategias, capturan oportunidades y generan sentimientos de confianza en clientes y acompañados de su talento humano más resistente, comprometido y productivo podrán apalancar sus resultados en este escenario de crisis.

Expertos mencionan que un reto para las empresas que aún se mantienen en el mercado pese a tiempos de pandemia (inestabilidad e incertidumbre) es el de mantener un buen clima laboral. Las organizaciones deben enfocar sus objetivos en promover un ambiente armónico, lo que generará en los colaboradores sentimiento de pertenencia, repercutiendo en la competitividad de la empresa a pesar de la crisis actual que se está afrontando. (Universidad ESAN, 2020).

Un estudio realizado por Aptitus (Gestión, 2019), dio a conocer la situación actual del clima laboral en el Perú; donde los trabajadores consideran al clima laboral muy importante

con un 81 %, de igual manera, los participantes frente a la publicación referente a los factores que lo impulsan a renunciar respondieron como se muestra en la siguiente figura:

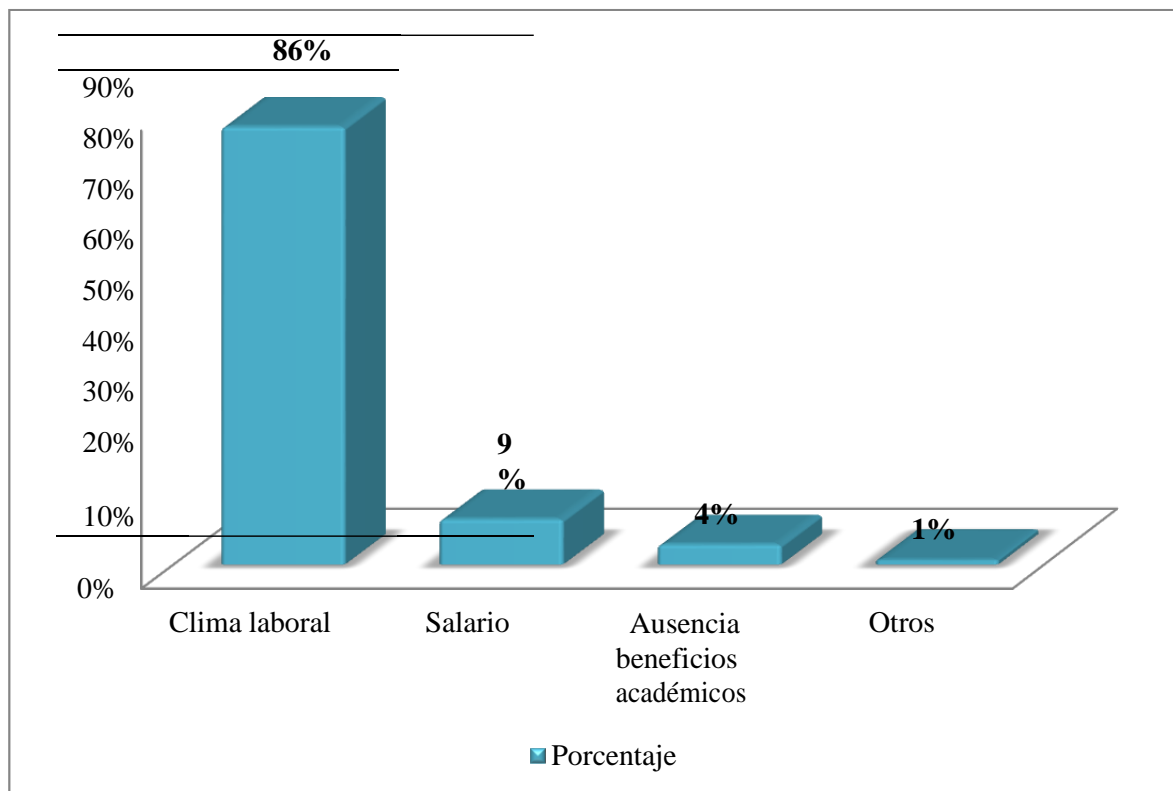


Figura 1. Motivo de renuncia de trabajadores

Nota: tomada del diario Gestión (2019)

Lo que da a conocer que más del 80 % de los participantes perciben un clima laboral negativo y por ello dejarían su lugar de trabajo y el 14 % restante renunciarían por motivos sobre el salario, carencia de beneficios académicos y otros.

Las empresas deben implementar un buen clima organizacional, pues es lo que percibe el talento humano, caso contrario, afectaría hasta un 20 % la productividad en las organizaciones señaló el gerente de Aptitus (Agencia Peruana de Noticias, 2020).

Por su parte, Mandomedio (2020), empresa dedicada a la gestión del personal en las empresas, en un estudio realizado durante la pandemia a 650 profesionales en Latinoamérica señalan que, un 40 % de los participantes percibe al clima laboral positivo, mientras que un 33 % mencionó al clima como negativo (tenso, problemas de comunicación, etc.).

En la actualidad, los gerentes de las empresas van cobrando un rol trascendental con relación al ambiente laboral, pues son piezas claves para que los colaboradores se sientan satisfechos en su lugar de trabajo y, por ende, en la mejora de su calidad de vida. Es motivante cuando se percibe en la organización un buen clima, lo que incrementa el compromiso en cada talento. Con el fin de conocer sobre el tema en mención, se aplicó una entrevista al administrador de Credinka, agencia Huancayo (ver apéndice B), donde mencionó que la situación actual que se vive en el país debido al covid-19, ha afectado a todas las firmas y a todo el personal que trabaja en esta. Sin embargo, Credinka ha ido desarrollando políticas de trabajo que aporten al bienestar del colaborador, algunas de estas se mencionan a continuación:

- Línea de carrera: mediante el proyecto de Oficinas Sin Cemento (OSC), ello hace que se busque a un Jefe de Negocios que mínimamente esté a cargo de 3 asesores de negocios, pero con la diferencia que no se apertura una nueva agencia u oficina.
- Planificación diaria: formulario donde se aprecian las actividades de cada colaborador y se permiten ideas de iniciativas para hacer mejoras en el proceso de otorgamiento de créditos.
- Un indicador clave que dio a conocer fue la rotación de personal, la que se mantiene en un 0 %, pues desde el inicio de la pandemia se ha mantenido la misma cantidad de colaboradores y durante estos últimos meses han aumentado.

Sin embargo, también hay algunos programas que por la pandemia se han paralizado, como los días libres, lo que puede ir generando cierta disconformidad que se muestra en conflictos entre los colaboradores. También dio a conocer que una de las causas que hoy por hoy influye en el clima organizacional es la seguridad en el lugar de trabajo, ya que el personal aún tiene temor del contagio estando en la infraestructura de la empresa y al contacto con las personas, por lo que cuentan con las medidas de prevención necesarias desde contar con equipos de seguridad, hasta capacitaciones para enfrentar al covid-19.

Es, por lo mencionado, donde radica el interés fundamental del administrador de Credinka Huancayo, en conocer si las políticas que desarrollan en este momento para fomentar un buen clima organizacional tienen influencia positiva en la forma que los colaboradores se desempeñan y con ello generar tácticas en mejora de la empresa, por lo tanto, la presente investigación resulta relevante y se plantea el problema principal a continuación.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General.

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020?

1.3.2. Problemas Específicos.

- ¿De qué manera se relaciona la realización personal con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020?
- ¿De qué manera se relaciona el involucramiento con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020?
- ¿De qué manera se relaciona la supervisión con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020?
- ¿De qué manera se relaciona la comunicación con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año

2020?

- ¿De qué manera se relacionan las condiciones laborales con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- Determinar la relación que existe entre la realización personal con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.
- Determinar la relación que existe entre el involucramiento con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.
- Determinar la relación que existe entre la supervisión con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.
- Determinar la relación que existe entre la comunicación con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.
- Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales con el desempeño

laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación Teórica.

En el complejo mundo actual, una sola teoría no posee la capacidad de explicar completamente el comportamiento humano. Por lo tanto, este estudio adopta un nuevo enfoque para proporcionar un modelo conceptual para medir al clima organizacional y sus dimensiones, como también los determinantes del desempeño laboral. El modelo propuesto podría aportar nuevos conocimientos para las entidades financieras, en especial a Credinka y en el ámbito académico mostrar la forma de comportarse de los colaboradores en las organizaciones. Los constructos propuestos y la herramienta para evaluar al clima organizacional y sus dimensiones, así como, los determinantes del desempeño laboral, temas en los que se centra la presente investigación y se pueden utilizar en diferentes entidades y estudios futuros.

1.5.2. Justificación Práctica.

La investigación busca tener implicaciones prácticas en el sector y en especial para Credinka. Los hallazgos de esta investigación aportarán a poder afrontar la situación actual debido al covid-19, y generar un clima organizacional favorable tanto para el administrador de la empresa en estudio como para los colaboradores. Se espera que esto, a su vez, influya de manera positiva en el desempeño del capital humano.

En general, un mejor desempeño laboral se traduciría en una prestación de servicios eficientes que podrían mejorar la productividad en Credinka, agencia Huancayo. De esta manera, brinda información crucial al administrador con el fin de

que la institución adopte políticas y estrategias claras que en un corto plazo incremente la efectividad en la empresa.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de Investigación

2.1.1. Artículos Científicos.

Matute (2016), en su artículo «Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral», dio a conocer que todas las empresas que enfrentan un entorno complejo sienten interés por el clima organizacional, lo que ha ido generando en diversas organizaciones contar con herramientas que aporten a la medición del comportamiento organizacional y del desempeño, por lo mismo, el estudio planteó como objetivo el de medir el clima y sus dimensiones para alcanzar un mejor desempeño de los colaboradores. La metodología aplicada fue documental, mediante la recopilación y selección bibliográfica sobre las variables propuestas. Arribó a la conclusión que es necesario entender la forma como se comportan las personas en las organizaciones para analizar el clima organizacional, pues esta depende de la percepción que tienen los integrantes sobre la entidad y se basa en la forma que interactúa, experimenta y se relaciona; recomendando que las empresas actualicen permanentemente la forma de medir el clima laboral y así plantear estrategias que contribuyan a la consecución de los objetivos.

Bernal et al. (2015) presentaron un artículo sobre «El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico». Donde plantearon como objetivo del estudio «analizar las características principales sobre la relación entre ambas variables en los servicios públicos de salud». La metodología del estudio fue documental, ya que se basaron, en primer lugar, revisar la información circundante, luego recopilarla, para finalmente integrar los datos. Después de un análisis minucioso de teorías arribaron a la conclusión que hay una correlación entre clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud.

2.1.2. Tesis Nacionales.

Lazo y Ordaya (2018) en su tesis «Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia Agraria Chupaca, 2017», propusieron como objetivo el de «especificar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Agencia Agraria Chupaca». El estudio fue metodológicamente científico-deductivo, correlacional, de enfoque cuantitativo. Para la recolección de datos emplearon el cuestionario y la encuesta, como técnica e instrumento respectivamente, los que se aplicaron a una muestra de 15 trabajadores. Finalmente, los autores concluyeron que hay correlación entre las variables planteadas, además se obtuvo que un clima participativo se relaciona positivamente con el desempeño laboral, debido a que consideran una buena relación con sus superiores y compañeros de trabajo.

Pastor (2018) presentó su estudio acerca del «Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017», dando a conocer que un factor determinante para alcanzar las metas en una empresa es la forma en que se evalúa el trabajo que realizan los trabajadores, por lo mismo, propuso como objetivo de la

investigación establecer si hay una relación entre el ambiente laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de hidrocarburos. Metodológicamente el estudio fue correlacional-transversal, con un diseño no experimental. El recojo de información fue mediante un cuestionario aplicado a las 162 encuestados. El instrumento para la variable 1 estuvo compuesto de 5 dimensiones, constó de 50 ítems en la escala de Likert y el cuestionario de la variable 2 se basó de 28 ítems. Como conclusión de la investigación se demostró que hay correlación entre la variable 1 y 2, así mismo, mostró la relación directa entre las dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales con el desempeño laboral en la empresa privada de hidrocarburos.

Chunga (2018) en su tesis «Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Bellavista de la Unión, Sechura, 2018». Planteó como objetivo el demostrar si hay correspondencia entre ambas variables según la apreciación de los colaboradores del municipio. La investigación metodológicamente fue no experimental, de diseño descriptivo-correlacional. Aplicó el instrumento a una población conformada por los 36 trabajadores de la institución pública, el cuestionario constó de 23 preguntas para la primera variable y 14 preguntas para la segunda variable.

Los resultados arrojaron que existe una alta correlación positiva con un r de 0.871 entre clima organizacional y desempeño laboral. De forma detallada para las dimensiones del estudio comprobó lo siguiente: existe correlación alta con un 0.789 entre estructura de la organización y desempeño laboral; de igual manera, una alta correlación entre proceso y desempeño laboral con un valor de 0.919, liderazgo y desempeño laboral presentaron también una relación alta con un valor igual a 0.782, igualmente para motivación y desempeño con una relación de 0.768 y, finalmente,

una correlación alta entre comunicación y desempeño laboral con un r de 0.722. Llegó a la conclusión que, si la entidad pública mejora su ambiente organizacional, repercutirá en óptimos desempeños por parte de los trabajadores.

Bobadilla (2017) presentó la investigación «Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo», donde buscó especificar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en institutos de la ciudad de Huancayo. Metodológicamente, el estudio fue descriptivo, de diseño correlacional. Utilizó instrumentos validados a escala para ambas variables, los que fueron aplicados para la obtención de información a 104 profesores (nombrados y contratados) de cuatro reconocidos institutos, luego del análisis estadístico de chi cuadrado, concluyó que existe correlación positiva débil entre el entorno organizacional y desempeño laboral con un nivel de significancia de 0.08.

Ninahuanca (2017) en la tesis «Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Plásticos Crismez S. R. L., San Juan de Lurigancho», planteó como objetivo principal establecer la correlación entre ambas variables de estudio. La muestra del estudio lo conformó 30 trabajadores de la empresa entre los que ocupaban cargos como dueños, funcionarios y empleados. El instrumento empleado para recabar información fue el cuestionario a escala de Likert, tanto para la variable 1 «clima laboral» conformado por 50 preguntas, como para la variable 2 «desempeño laboral» constituido por 30 preguntas. Para la contrastación de hipótesis se empleó la prueba rho de Spearman, la cual dio como resultado a un 0.634 que existe correlación moderada entre la variable 1 y 2, de igual forma existe relación positiva entre las dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, comunicación, condiciones laborales y supervisión con el desempeño laboral.

Falcón (2017), presentó la investigación sobre «Clima organizacional y desempeño laboral de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, 2017», con la finalidad de «identificar el impacto de un buen clima laboral en el desempeño». El estudio fue cuantitativo, descriptivo-correlacional. Respecto al instrumento empleado para la obtención de resultados fue mediante cuestionario para cada variable a escala de Likert, los que fueron aplicados a 20 colaboradores; luego del análisis estadístico arribó a la conclusión que existe correspondencia positiva entre las variables del estudio con un valor de 0.955, y de acuerdo con las correlaciones 0.933, 0.963, 0.970, y 0.955 se comprobó que existe relación positiva entre las dimensiones: comunicación interpersonal, autonomía en la toma de decisiones y motivación con el desempeño laboral respectivamente.

Gallegos (2016) presentó su estudio «Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores del Ministerio Público, Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016», donde desarrolló la investigación con la finalidad de saber si el clima organizacional (V1) se relaciona con el desempeño de los trabajadores (V2) en la entidad pública. La metodología del estudio fue cuantitativa, con diseño correlacional-descriptivo. Los instrumentos aplicados a los servidores fueron a escala EDCO para la variable 1 y escala de Likert para la variable 2. Luego del análisis estadístico, concluyó en que hay correlación entre las variables 1 y 2, de la misma forma las dimensiones de la segunda variable tales como: conocimiento del trabajo, iniciativa, calidad del trabajo, resolución de problemas y colaboración tienen relación con el clima laboral, lo que indica que si en el municipio mantienen un buen clima los factores también se incrementarán.

Mino (2014) presentó su investigación «Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas

Marakos 490 del departamento de Lambayeque», donde propuso como fin del estudio determinar la correlación entre ambas variables en los trabajadores del restaurante Marakos, Lambayeque. El estudio metodológicamente se basó en el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo. Respecto a la obtención de la información se tomó una muestra de 287 clientes, 272 consumidores en *delivery* y 21 colaboradores de la empresa, mediante la encuesta como instrumento a escala de Likert, luego del análisis de los datos realizado en Excel, llegó a la conclusión que existe correlación baja con un valor de 0.281 entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores del establecimiento, además se mostró a la variable compromiso con menor promedio referente al desempeño, dando a conocer la carencia de compromiso, trabajo en equipo e involucramiento, generando un ambiente laboral negativo lo que afecta a la productividad del restaurante.

2.1.3. Tesis Internacionales.

Hamdan (2018) en su investigación «*Relationship between organizational climate and job performance of agricultural extension workers in Iraq*», dio a conocer la carencia de la comprensión entre el ambiente en las organizaciones con el desempeño de los trabajadores en los países en vías de desarrollo especialmente en Irak, por lo mismo, planteó como propósito determinar la relación entre las dimensiones del entorno organizacional con el desempeño de los trabajadores agrícolas en Irak. El estudio fue metodológicamente cuantitativo, descriptivo-correlacional. Respecto a la medición de clima organizacional se aplicó una encuesta validada compuesta de 76 preguntas, mientras que para el desempeño laboral se aplicó un cuestionario de 20 ítems. La muestra se seleccionó basado en el método de muestreo aleatorio simple, eligiendo a 180 trabajadores de extensión agrícola, luego

de analizar estadísticamente los datos, el autor concluyó que hay correlación positiva entre el ambiente de trabajo y desempeño laboral, de igual manera, recomienda que las organizaciones se centren en contar con un buen sistema de incentivos y así habrá un impacto positivo en el desempeño laboral.

Garduño (2014) desarrolló la investigación «Encuesta de clima laboral del personal sindicalizado y no sindicalizado de una empresa del parque industrial Lerma», donde planteó medir el ambiente laboral de la organización química ubicada en la Municipalidad de Lerma. El estudio fue cuantitativo, descriptivo; la medición de las variables fue a través de un cuestionario a escala de Likert, diseñado por la institución y correctamente validada. La aplicación del instrumento se dio a 290 colaboradores como muestra. La conclusión que arribó fue que el clima es un punto de oportunidad para la organización lo que generará productividad.

La investigación propuesta por Uría (2011), «El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda., Ambato», planteó como fin del estudio comprobar la repercusión del ambiente en la empresa en el desempeño laboral de los trabajadores. La metodología del estudio fue descriptiva, explicativa, correlacional. La investigación tuvo como muestra a 40 personas entre colaboradores y ejecutivos. Respecto a la técnica para el recojo de información el cuestionario. En definitiva, el autor alcanzó las siguientes conclusiones: (i) que los trabajadores están inconformes con el clima que se percibe en la empresa, (ii) la dimensión, credibilidad, es la única que se relaciona positivamente con la subvariable orientación a resultados, (iii) sin embargo, las dimensiones consideradas para clima organizacional no influyen en el desempeño.

Álvarez, et al. (2005) en su investigación «Medición del clima organizacional en la Universidad Pontificia Bolivariana Medellín, Colombia, 2005», mencionan que

la forma en que se comporta el personal en la organización determina el ambiente laboral, por lo que plantearon como objetivo valorar el clima organizacional que perciben los trabajadores sobre la Universidad. El estudio se centró a un análisis cuantitativo, descriptivo, el instrumento aplicado fue una encuesta estructural a escala de Likert, que se validó por expertos y prueba piloto, se aplicó a 400 personas de la Universidad para la obtención de datos. Luego de analizar los datos con los respectivos estadísticos, llegaron a la conclusión que se puede conocer la apreciación de los colaboradores sobre el clima organizacional, de esta manera, la empresa tendrá la forma de cómo mejorar sus procesos, políticas laborales, recompensas, entre otros, para mejores resultados por parte de los trabajadores.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Clima Organizacional.

Las organizaciones tienen un gran rol para generar un desarrollo en la sociedad y bienestar de las personas. Cada colaborador tiene su propia función en las empresas, por ende, cada individuo representa un papel vital en su funcionamiento. La investigación sobre el clima en las empresas que brindan servicios ha reconocido desde hace mucho tiempo la actuación central que desempeñan los líderes en la creación y el mantenimiento del clima de servicio (Bowen y Schneider, 2014). Los líderes se comportan como «ingenieros climáticos» crean un clima de servicio al establecer políticas, prácticas y procedimientos centrados en el servicio y recompensar los comportamientos de servicio excepcionales (Kozlowski y Doherty, 1989). Los estudios existentes se centran predominantemente solo en las percepciones de los colaboradores acerca del ambiente en la organización, lo que es potencialmente problemático (Bowen y Schneider, 2014).

Afines de los 19050, se originó el concepto de clima organizacional, cuando los científicos sociales estudiaron las variaciones en los entornos laborales. El clima se utilizó inicialmente como una noción general para expresar la calidad duradera de la vida de una empresa. Los autores Tagiuri y Litwin (1968) observaron que «una configuración particular de características perdurables de la ecología, el medio, el sistema social y la cultura constituiría el ambiente, tanto como una configuración particular de características personales constituye una personalidad» (p. 113). Otra definición acerca del Clima Organizacional propuesta por Forehand y Gilmer (1964) señalan «aquellas particularidades que distinguen a la organización de otras y que influyen en el comportamiento de las personas en la institución» (p. 364).

De igual manera, para Litwin y Stringer (1968) precisaron la percepción del clima como «un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo, basado en las percepciones colectivas de las personas que viven y trabajan en la organización y que han demostrado influir en su comportamiento» (p. 65).

Debido al carácter multifacético del clima organizacional, diferentes investigadores han propuesto una amplia gama de definiciones. Los autores Bowen y Siegen (1977) exponen el clima organizacional que es «una percepción compartida de cómo es la organización en términos de prácticas, políticas, procedimientos, rutinas y recompensas y se basa sobre las percepciones compartidas entre los empleados dentro de las unidades organizativas formales» (p. 206).

Tabla 1*Definición de clima organizacional según tiempo histórico*

Forehand y Glimer (1964)	Es lo que dura en el tiempo, y distingue a una organización, influyendo en la forma de comportarse de los colaboradores.
Litwin y Stringer (1968)	Proceso psicológico que forma parte de lo que distingue a una organización y a la forma que se comporta la persona.
Findlater y Stringer (1969)	Percepciones de los colaboradores que intervienen en su comportamiento dentro de la organización.
Schneider y Hall (1970)	Forma como percibe cada colaborador respecto a lo que caracteriza a la organización y la forma como se interrelaciona.
James y Jones (1974)	Percepción del entorno con base en las representaciones cognoscitivas.
Sneider (1975)	Forma de percibir e interpretar lo que tienen a su alrededor las personas y, con base en sí mismo, tener un comportamiento.
Bowen y Siegen (1977)	Una percepción compartida acerca de la organización, basándose en sus políticas, forma de trabajo, filosofía, procedimientos y recompensas.
James y Sell (1981)	Es la representación cognitiva de las personas con base en lo que se da en el entorno y aprenden del mismo.
Schneider y Reichers	Inferencias de las ideas particulares sobre la representación de

(1983) comportamientos.

Glock (1985) Un término general que se brinda a un conjunto de variables en una organización, que da a conocer las acciones del recurso humano.

Brunet (1992) postula que el clima organizacional es representativo de las percepciones colectivas o sentimientos (actitudes) de los miembros de la organización sobre la misma, explica además que el clima de la empresa es un reflejo de las actitudes y apreciaciones subjetivas de los miembros, independientemente de si es una descripción precisa de la realidad en la institución.

En un punto de vista similar los autores Schneider y Reichers (1983) describen que la percepción en conjunto del recurso humano sobre las características del entorno donde trabajan es el clima organizacional. Así mismo, otra definición del clima laboral por Watkin y Hubbard (2003) es «cómo se siente trabajar en un entorno particular y para un jefe precisamente de acuerdo con la percepción de los empleados que impactan directamente en su desempeño laboral» (p. 380).

De igual manera, conceptualizan al clima Neal et al. (2000), como el conjunto de dimensiones medibles en el trabajo que son percibidas por el personal como influencia en el desempeño laboral. En la literatura, existen diversas conceptualizaciones del clima organizacional respecto al análisis: individual, laboral y organizacional. Para el presente estudio, se considerará al clima organizacional como un constructo que proviene del grupo de colaboradores de la organización.

2.2.1.1. Características del Clima Organizacional.

El análisis de estas características se abordará a partir de:

- **Percepción general:** «es la percepción resumida que las personas tienen sobre la organización. Transmite las impresiones que los individuos obtienen del entorno interno de la organización en el que trabajan» (Brunet, 1992, p. 57).
- **Concepto abstracto e intangible:** los componentes del clima organizacional no son fáciles de medir o cuantificar.
- **Identidad única y diferencial:** un punto diferencial que obtienen las organizaciones a través del clima organizacional, pues por sus características dan a conocer la distinción hacia otras organizaciones.
- **Calidad duradera:** mediante la experiencia de los colaboradores de la organización, representará una cualidad que perdurará en el tiempo como el clima de la organización.
- **Concepto multidimensional:** «las diversas dimensiones del clima organizacional son la autonomía individual, la estructura de autoridad, el estilo de liderazgo, el patrón de comunicación, el grado de conflictos y cooperación, etc.» (Bowen y Siegen, 1977, p. 33).

2.2.1.2. Clima Organizacional y Elementos Influyentes.

A continuación, se presentan los elementos que intervienen en el clima organizacional propuestos por Amstrong (1991):

- Proceso de liderazgo: comunicación, estilos de liderazgo, toma de decisiones.
- Contexto organizacional: visión, misión, objetivos, estrategias, entre otros.

- Estructura organizativa: áreas, grado de mando, tamaño, centralización y procesos en operaciones.
- Entorno físico: factores característicos del entorno, estrés ambiental y seguridad y salud de los empleados.
- Normas y valores organizacionales: conformidad, lealtad, impersonalidad y reciprocidad.

2.2.1.3. Dimensiones del Clima Organizacional.

Las dimensiones o componentes importantes que representan colectivamente el clima de una organización son los que se discuten a continuación:

- **Orientación dominante:** la orientación dominante de la organización es un determinante vital del clima y es la principal preocupación de sus miembros. Si la orientación dominante es adherirse a las reglas y regulaciones establecidas, el clima se caracteriza por el control. Si la alineación es generar excelencia, el clima se caracterizará por los logros (Chiavenato, 2009).
- **Relaciones interpersonales:** se reflejan en las organizaciones en la forma en que se forman y operan los grupos informales.
- **Manejo de conflictos:** en la organización, siempre puede haber conflictos tanto entre grupos como dentro de ellos. El clima organizacional dependerá de la eficacia con la que se gestionen estos problemas. Si se gestionan de forma eficaz, habrá una atmósfera de cooperación en la empresa. Si no se tratan adecuadamente, habrá un ambiente de desconfianza y falta de colaboración (Deesler, 2011).
- **Autonomía individual:** cuando a los empleados individuales se les da

suficiente libertad para trabajar y ejercer autoridad, resultará en eficiencia en las operaciones. La autonomía aliviará la carga de los ejecutivos de alto nivel.

- **Estructura organizacional:** la estructura organizativa sirve como base para las relaciones interpersonales entre superiores y subordinados. Aclara quién es responsable ante quién y quién debe dirigir a quién. Si hay centralización de autoridad, la participación de los trabajadores para toma de decisiones no influirá en niveles superiores. Por otro lado, si hay descentralización, habrá un ambiente de participación al momento de decidir (Robbins, 2004).
- **Gestión orientada a tareas o relaciones:** el enfoque orientado a las tareas significa que el estilo de liderazgo será autocrático. Los empleados deberán mostrar resultados o enfrentar el castigo. La moral de los trabajadores estará disminuida en el largo plazo. Si los gerentes están orientados a las relaciones, el clima será considerado y de apoyo. Habrá espíritu de equipo en la organización porque se dará la debida importancia a las necesidades y aspiraciones de los trabajadores (Brunet, 1992).
- **Comunicación:** el sistema de comunicación de la organización también afectará el clima organizacional. El flujo de información, su dirección, su dispersión y su tipo son determinantes importantes. Un método de comunicación adecuado significa que los subordinados están en condiciones de expresar sus ideas, sugerencias y reacciones, de lo contrario se sentirán frustradas (Deesler, 2011).
- **Toma de riesgos:** la forma en que los miembros responden a los riesgos y la ayuda que se busca en situaciones que involucran peligros son importantes en cualquier organización. Si las personas se sienten libres de

probar nuevas ideas sin ningún temor, no dudarán en correr riesgos y tal atmósfera propiciará opiniones innovadoras.

2.2.1.4. Medición del Clima Organizacional.

Los gerentes deben tener una comprensión clara del clima de la organización, de modo que las prácticas desarrolladas e implementadas por la empresa estén en línea con los objetivos generales. Para obtener este conocimiento, se debe medir el clima. Los métodos utilizados para evaluar el clima organizacional se dividen en cuatro categorías: (i) estudios de campo, (ii) variación experimental de las propiedades organizacionales, (iii) observaciones de las propiedades en la organización y (iv) percepciones por parte de los colaboradores (Forehand y Gilmer, 1964).

Una medición propuesta por Litwin y Stringer (1968) quienes llevaron a cabo el primer estudio integral sobre el clima organizacional y se centró en cómo el clima afecta los motivos humanos para el logro, el poder y la afiliación. Desarrollaron el Cuestionario de Clima Organizacional (LSOCQ), una escala de base teórica para medir el clima con las dimensiones destinadas a satisfacer tres necesidades de gestión, es decir, describir con precisión la situación, relacionar los componentes con motivaciones específicas y comportamientos motivados, y permitir que la dirección mida los cambios en el contexto (Litwin y Stringer, 1968). Las dimensiones y descripciones de esta escala se enumeran en la siguiente figura.

Tabla 2*Dimensiones del clima organizacional*

Estructura	Sentimiento que tienen los trabajos sobre reglas, regulaciones, procedimientos
Responsabilidad	Sensación de ser tu propio jefe; tomar las decisiones
Recompensa	Sensación de ser recompensado por un trabajo bien hecho, en base a la equidad
Riesgo	Sentimiento de peligro y de desafío en el trabajo
Calidez	Cooperación entre trabajadores, ambiente de trabajo en equipo; ser parte de un grupo informal
Apoyo	Grado en que se trabaja uno con otro y se le brinda un aporte al trabajo
Estándares	La importancia percibida de los objetivos y las puntuaciones de desempeño
Conflicto	Énfasis puesto en sacar a la luz los problemas, en lugar de suavizarlos o ignorarlos
Identidad	Grado de compromiso con la organización

Nota: tomada de Litwin y Stringer (1968: 81-82)

2.2.2. Cultura Organizacional.

Ouchi (1981) ve la cultura organizacional como «sistemas, ceremonias y mitos que comunican los valores y creencias subyacentes de la organización a sus empleados». Para Robbins (2004) lo define como «las creencias que los altos

directivos de una empresa comparten sobre cómo deben gestionarse a sí mismos y a otros trabajadores» (p. 523). La cultura es la ideología de la empresa, es decir, «un sistema de creencias sobre la compañía, compartido por sus miembros que la distingue de otras organizaciones» (Mintzberg, 1992, p. 152). Otro aporte precisa que «la cultura comprende valores compartidos, hábitos, usos y costumbres, códigos de conducta, políticas de trabajo, tradiciones y objetivos que se transmiten de una generación a otra» (Chiavenato, 2009, p. 120). La cultura se desarrolla durante un período de tiempo y, en el proceso de desarrollo, adquiere un significado más profundo.

2.2.2.1. Distinción entre Cultura y Clima Organizacional.

Al detallar la diferenciación entre cultura y clima en las organizaciones son términos ampliamente utilizados que han recibido una atención considerable tanto en las empresas como en investigaciones académicas. Los conceptos se han estudiado durante décadas en empresas comerciales e industriales y se acepta generalmente su importancia para comprender el funcionamiento organizacional. Se considera que al definir la cultura y el clima permitirá conocer y explicar sobre el comportamiento, las actitudes de los colaboradores en sus organizaciones, y el por qué algunas entidades son más innovadoras y rápidas para adoptar nuevas tecnologías y por qué algunas organizaciones tienen más éxito que otras. Estos dos conceptos tienen una relación estrecha, pero como se conoce no llegan a ser lo mismo. «Ambos tratan de cómo los individuos intentan dar sentido a sus entornos y aprenden a través de la interacción entre personas que pertenecen a un grupo determinado» (Kuenzi y Schminke, 2009).

El clima organizacional está influenciado por la cultura organizacional y le da forma (Hunt y Saul, 1987). La cultura organizacional está más definida que el clima organizacional; por tanto, «la cultura organizacional es un patrón más amplio de sus creencias y surge de las interpretaciones de los empleados de los supuestos, filosofías y valores que producen el clima experimentado dentro de una organización» (Brown y Brooks, 2002, p. 328). Otra declaración es que el clima organizacional se enfoca en conocer la influencia que tiene el colaborador respecto a lo que percibe del entorno y lo que le brinda la organización. Por ende, tendrá un significado de lo que obtiene en el ambiente de trabajo (Schneider, 2000).

Schneider et al. (2012) brindaron un resumen consciente sobre las desigualdades entre ambos conceptos, donde define que «el clima organizacional encapsula eventos, experiencias y representa los patrones de comportamiento de los empleados» (p. 375), por otro lado, describe a la cultura como «algo más arraigado en la fibra de la organización y se basa en los valores, creencias y suposiciones de los trabajadores» (p. 376).

2.2.3. Desempeño Laboral.

En la actualidad un proceso de la gestión del recurso humano es la evaluación del desempeño para saber de forma particular el rendimiento, capacidades y potencial de los colaboradores. Pues las empresas consideran sustancial una adecuada medición del rendimiento de los trabajadores, para que puedan plantear nuevas acciones y alcanzar los objetivos.

En términos generales, puede definir al desempeño laboral como «todos los comportamientos que los empleados adoptan mientras están en el trabajo» (Deesler,

2011, p. 88). Sin embargo, una buena parte del comportamiento de los trabajadores que se muestra en su conducta o desarrollo de sus funciones no tienen relación con aspectos fijados en sus labores. Pues normalmente, al evaluar el desempeño laboral, hace referencia a qué tan bien se desempeña un colaborador en su lugar de trabajo.

El desempeño organizacional ha sido estudiado y medido de diversas formas, algunas empresas midieron el desempeño organizacional evaluando el retorno de la inversión (ROI), el margen sobre las ventas, la utilización de la capacidad, el nivel de satisfacción del cliente y la calidad del producto.

Varios autores explican la evaluación del desempeño destacando aspectos como «evaluar conocimientos, habilidades y actitudes, la importancia de la relación entre políticas claras y procedimientos con el resultado esperado de los colaboradores» (Werther y Davis, 2000, p. 125).

Es un proceso vital para toda organización evaluar el rendimientos de los colaboradores, de esta forma distinguir a las personas que se esfuerzan y por ende dan buenos resultados de los que solo lo hacen por cumplir. También permite identificar a colaboradores que solo obedecen a sus supervisores y los que hacen más de lo necesario. Por último, ayuda para que las organizaciones desarrollen una evaluación objetiva y que a su vez los colaboradores mejoren sus tareas (González y Olivares, 2004). A continuación, se muestra las razones por las que algunos autores consideran la evaluación de desempeño en el trabajo sustancial para las organizaciones.

Tabla 3*Importancia de la evaluación de desempeño*

Chiavenato (2009)	«La evaluación proporciona una valoración basada en el posible salario, incrementos, ascensos, reubicaciones y, a menudo, despidos» (p. 116).
Schermerhorn, Hunt y Osborn (2004)	«La importancia de la evaluación radica en la definición de criterios para el puesto de trabajo de acuerdo con el desempeño a ser medido» (p.136).
Robbiens y Judge (2013)	«La evaluación del desempeño es importante porque ayuda a determinar las necesidades de formación en el personal, necesidades de desarrollo, sucesión, planes y trayectoria profesional» (p. 98).

Las organizaciones y sus colaboradores pueden obtener ventajas, siempre y cuando cuenten con un proceso de evaluación del desempeño adecuado. «Los beneficios pueden ser diversos y los principales beneficiarios de un proceso de evaluación del desempeño son los trabajadores, el gerente y la organización» (Chiavenato, 2009, p. 66).

Se torna trascendental la valoración del desempeño porque permite conocer que requieren las personas respecto a su formación, desarrollo profesional. Proporciona una retroalimentación a los colaboradores sobre la manera en que realizan sus funciones y ayuda en la decisión de promociones, reubicaciones y despidos.

2.3. Definición de Términos Básicos

2.3.1. Autonomía.

Libertad e iniciativa que se las brinda a los colaboradores respecto a las funciones y responsabilidades que desarrollan.

2.3.2. Clima Organizacional.

«Conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento» (Litwin y Stringer, 1968, p. 19).

2.3.3. Conflicto.

«Es la oposición, desacuerdos y disputas entre grupos o equipos, ocurre con frecuencia en las relaciones sindicato-empresa» (Chiavenato, 2011 p. 87).

2.3.4. Desempeño Laboral.

Evaluación de las labores del trabajador sobre la base de la definición de criterios para el puesto de trabajo de acuerdo con el desempeño laboral.

2.3.5. Estructura.

Son todas las políticas, proceso de trabajo, reglamentos y trámites que se aplican en la organización.

2.3.6. Estándares de Desempeño.

Relacionado con la ponderación que cada organización plantea respecto a las funciones de los colaboradores y a los logros que desea alcanzar.

2.3.7. Motivación.

Grado en que los colaboradores se sienten bien en la organización a través de diversos incentivos intrínsecos y extrínsecos.

2.3.8. Percepción.

«Es la capacidad que tiene el individuo para recibir mediante los sentidos las imágenes, impresiones o sensaciones externas, o comprender y conocer algo» (Brunet, 1992, p. 44).

2.3.9. Relaciones Interpersonales.

Llegan a ser las relaciones de trabajo que se va formando en la organización, siendo entre ellas actividades de camaradería, grupos informales y grupos sociales.

2.3.10. Tarea.

Son todas las funciones que desarrolla un sujeto acorde al puesto laboral que tiene en una organización.

Capítulo III

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General.

El clima organizacional tiene relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.

3.1.2. Hipótesis Específicas.

- La realización personal tiene relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.
- El involucramiento tiene relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.
- La supervisión tiene relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.
- La comunicación tiene relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.

- Las condiciones laborales tienen relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.

3.2. Identificación de las Variables

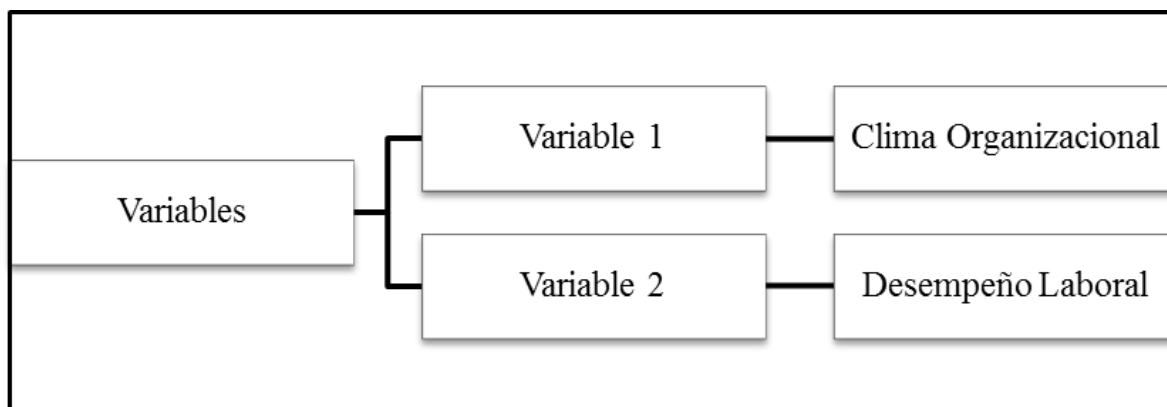


Figura 2. Caracterización de las variables

3.3. Operacionalización de las Variables

Tabla 4

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento y medida
Clima Organizacional	«Se considera como el ambiente interno de una organización que es experimentada por sus miembros, influye en su comportamiento, y puede ser descrita como valores de un conjunto particular de características (o actitudes) de una organización» (Tagiuri y Litwin, 1968).	D1: Realización personal D2: Involucramiento D3: Supervisión D4: Comunicación	– Desarrollo personal – Capacitación – Compromiso – Identificación con la institución – Funcionamiento – Evaluación tareas – Tipo comunicación – Forma comunicación	Cuestionario Escala de Likert
Desempeño Organizacional	«Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador	D5: Condiciones laborales D1: Eficiencia	– Elementos materiales – Elementos salariales	

al efectuar las funciones y tareas		– Optimización recursos
principales que exige su cargo en el	D2: Eficacia	– Logro objetivos
ámbito laboral» (Chiavenato, 2009).	D3: Relaciones	– Trabajo en equipo
	interpersonales	– Manejo de conflictos

Capítulo IV

Metodología

4.1. Enfoque de la Investigación

El enfoque de investigación se desarrolla cuantitativamente, lo que quiere decir que es «una investigación sistemática de fenómenos mediante la recopilación de datos cuantificables y la realización de técnicas estadísticas, matemáticas o computacionales» (Oseda, 2008, p. 124). El estudio de resultados cuantitativos se realiza principalmente en las ciencias sociales, para recopilar datos cuantitativos mediante la aplicación de un instrumento y analizar las hipótesis propuestas en la investigación a través de los métodos estadísticos.

4.2. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo básica denominada también pura o fundamental, «es aquella que se enfoca en el avance del conocimiento científico para la comprensión completa de un tema o cierto fenómeno natural» (Tamayo, 2013, p. 44). En esencia, cuando se adquiere el entendimiento por el simple hecho de conocer, se denomina investigación básica (Hernández et al., 2014).

4.3. Nivel de Investigación

Respecto al nivel del presente estudio es descriptivo, ya que este tipo de investigación describe una población, una situación o un fenómeno que se está estudiando. Por lo mismo, Tamayo (2013) considera que la investigación descriptiva «comprende el registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos». Es decir, este nivel se enfoca sobre realidades, hechos y de su interpretación correcta (p. 54).

4.4. Métodos de Investigación

4.4.1. Método General.

La investigación emplea el método científico, porque permite abordar un problema mediante la elaboración de una hipótesis basada en una serie de observaciones, y luego probar la hipótesis mediante experimentos diseñados, de tal manera que apoyen o invaliden la hipótesis (Hernández et al., 2006).

4.4.2. Método Específico.

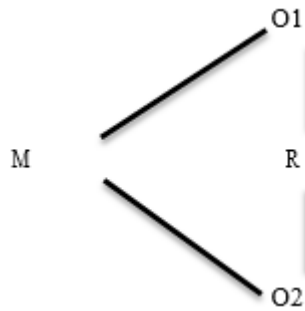
Para la presente tesis el método específico es el deductivo, tal como lo definen Palella y Martins (2012) «consiste en extraer una conclusión en base a una premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas» (p. 67).

4.5. Diseño de Investigación

La investigación se realizó bajo el diseño no experimental-transeccional, pues el estudio carece de manipulación sobre las variables, por lo que se describe una situación o fenómeno tal como está (Hernández et al., 2010).

Según el tipo es correlacional-causal, ya que «se limitan a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad. Cuando se limitan a relaciones no causales, se

fundamentan en planteamientos e hipótesis correlacionales» (Hernández et al., 2014, p. 157).



M: muestra

O1: medición de la variable 1

O2: medición de la variable 2

r : relación entre ambas variables

Variables

Variable uno: Clima organizacional

Variable dos: Desempeño laboral

4.6. Población y Muestra

4.6.1. Población.

Una definición sobre población es «un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones» (Lewin y Rubin, 2004, p. 236). Por lo mismo, para el caso del presente estudio la población es finita al tener identificados la totalidad de los sujetos que la componen, siendo los 24 colaboradores de Credinka, agencia Huancayo.

4.6.2. Muestra.

El método de muestreo adoptado fue el censal, Hernández et al. (2010), lo

puntualizan cuando la muestra es la totalidad de la población. Por lo tanto, estuvo conformada por los 24 colaboradores de Credinka, Huancayo.

4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.7.1. Técnica.

Se utilizó la encuesta como técnica para obtener datos, por lo que Buendía, et al. (1998) la definen como el «método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como en relación de las variables» (p. 120).

4.7.2. Instrumento.

En la presente investigación se aplicó al «cuestionario» para recabar información, el mismo que mediante un conjunto de preguntas elaboradas permite alcanzar los objetivos propuestos al inicio del estudio. Hernández et al. (2010), mencionan que «el cuestionario consiente en estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos de forma confiable para una o más variables» (p. 311).

4.7.2.1. Diseño.

El cuestionario que aportó para obtener los datos para el presente estudio consta de 34 preguntas a escala de Likert. Donde la elaboración del instrumento para la variable Clima Organizacional fue a partir de lo propuesto por Litwin y Stringer, y a la adaptación al español en el 2001 por Echezuria y Rivas, el cuestionario permite recabar información en función a las 5 dimensiones, distribuidos en 25 reactivos a escala de Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Parcialmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo. Asimismo, para la variable Desempeño laboral se

adaptó el cuestionario, planteado por Chiavenato (2011) que aborda 3 dimensiones, distribuido en 9 preguntas a escala de Likert; el cuestionario se muestra en el apéndice B.

4.7.2.2. *Confiabilidad.*

Se midió el grado de confiabilidad del instrumento mediante el análisis estadístico de alfa de Cronbach, los valores se encuentran en el rango de 0 a 1, donde una buena confiabilidad es cuando se tiene un 0.6 (Malhotra, 2008).

Tabla 5

Análisis de fiabilidad de la variable Clima organizacional

Clima organizacional	Alfa de Cronbach	N.º de elementos
D1: Realización personal	0.897	5
D2: Involucramiento laboral	0.880	5
D3: Supervisión	0.942	5
D4: Comunicación	0.926	5
D5: Condiciones laborales	0.931	5
Total	0.915	25

Tabla 6*Análisis de fiabilidad de la variable Desempeño laboral*

Desempeño laboral	Alfa de Cronbach	N.º de elementos
D1: Eficiencia	0.912	3
D2: Eficacia	0.864	3
D3: Relaciones interpersonales	0.774	3
Total	0.8532	9

Los resultados muestran que el instrumento de Clima organizacional es muy confiable, dado que mostró un alfa de Cronbach de 0.915. De igual manera, mediante la aplicación del estadístico, se obtuvo un 0.853 para la variable Desempeño laboral. Por lo tanto, el instrumento es muy confiable al ser mayor al 0.6

Validez

Para sustentar la validez de los instrumentos utilizados para el presente estudio, se sometieron a la opinión de expertos, tal como se muestran las fichas en el apéndice 5.

Tabla 7*Validación de los instrumentos por expertos*

Apellidos y Nombres de los expertos	Coefficiente de validez	Opinión de aplicabilidad
Mag. Jorge Marañoñ Aucasi	0.92	Valida su aplicación
Mag. Jorge Gonzales	0.88	Valida su aplicación
Mag. Cristina Ñaña Baquerizo	0.96	Valida su aplicación

La tabla nos muestra el resumen de la valoración de los instrumentos por los expertos, lo que indica que son aplicables para la presente investigación.

Capítulo V

Resultados

5.1. Descripción del Trabajo de Campo

El inicio de la investigación fue mediante la aprobación del tema por parte de la entidad financiera Credinka, agencia Huancayo, el trabajo de campo se dio después de contar con los instrumentos validados, para luego aplicarlos a todos los colaboradores de Credinka, agencia Huancayo.

Para el procesamiento de los datos recabados fue utilizado el *software* SPSS v24, el mismo que permitió ordenar, tabular, elaborar tablas, gráficos y contrastar la hipótesis a través del estadístico seleccionado para el propósito del presente estudio.

5.2. Presentación de Resultados

5.2.1. Características de los Informantes.

Tabla 8

Género de los participantes del estudio

	Frecuencia		Porcentaje
Válido	Femenino	9	37,5
	Masculino	15	62,5
	Total	24	100,0

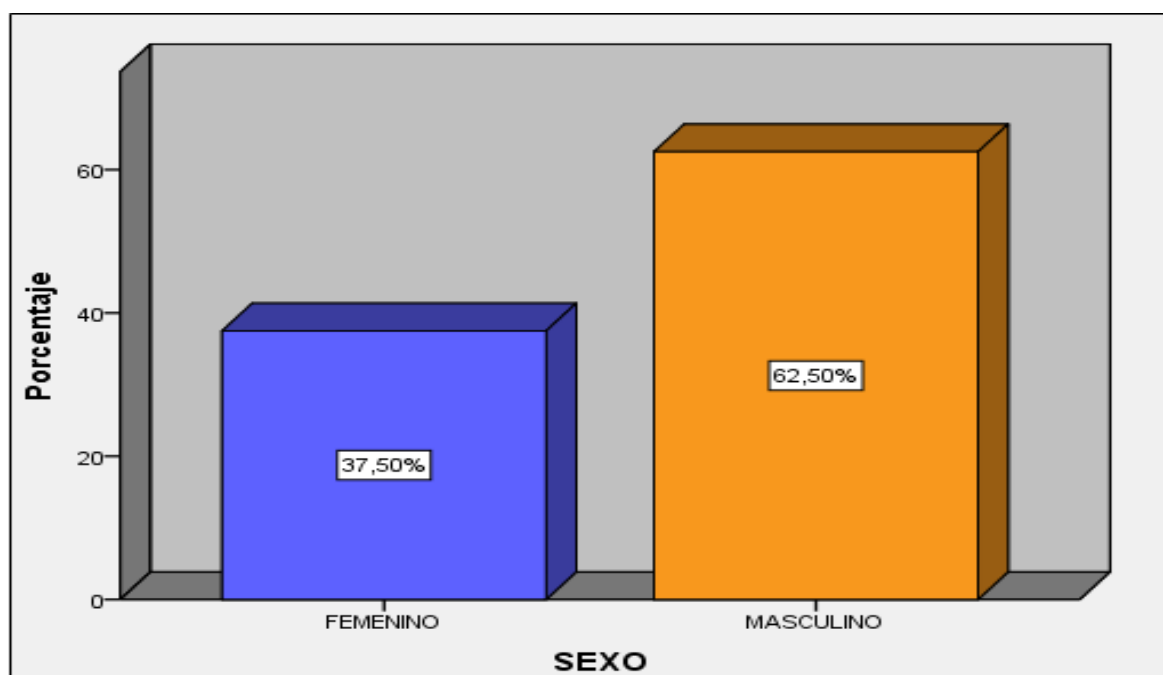
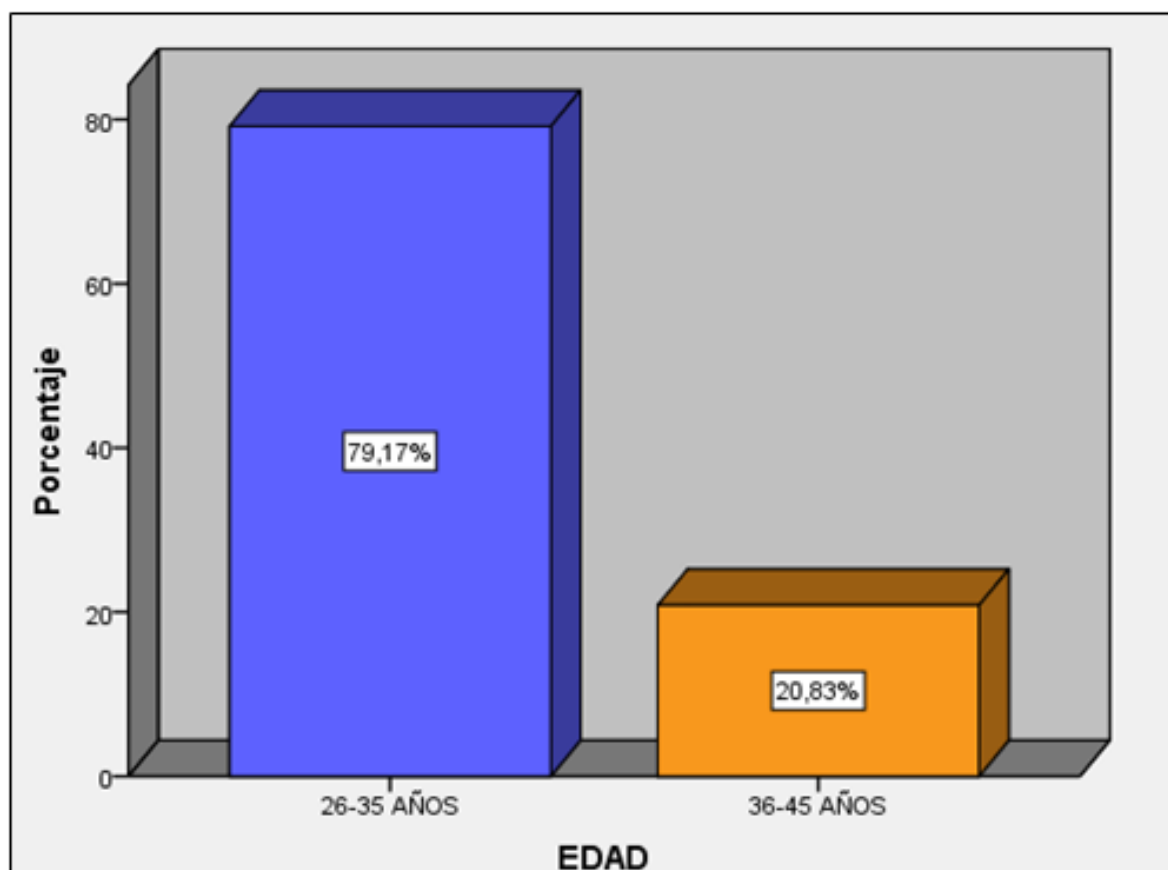


Figura 3. Distribución de porcentajes del género de la población de estudio

La figura 3 señala que, del total de participantes, el 37,50 % es del género femenino y el 62,50 % es del género masculino de la población en el estudio.

Tabla 9*Edad de los participantes del estudio*

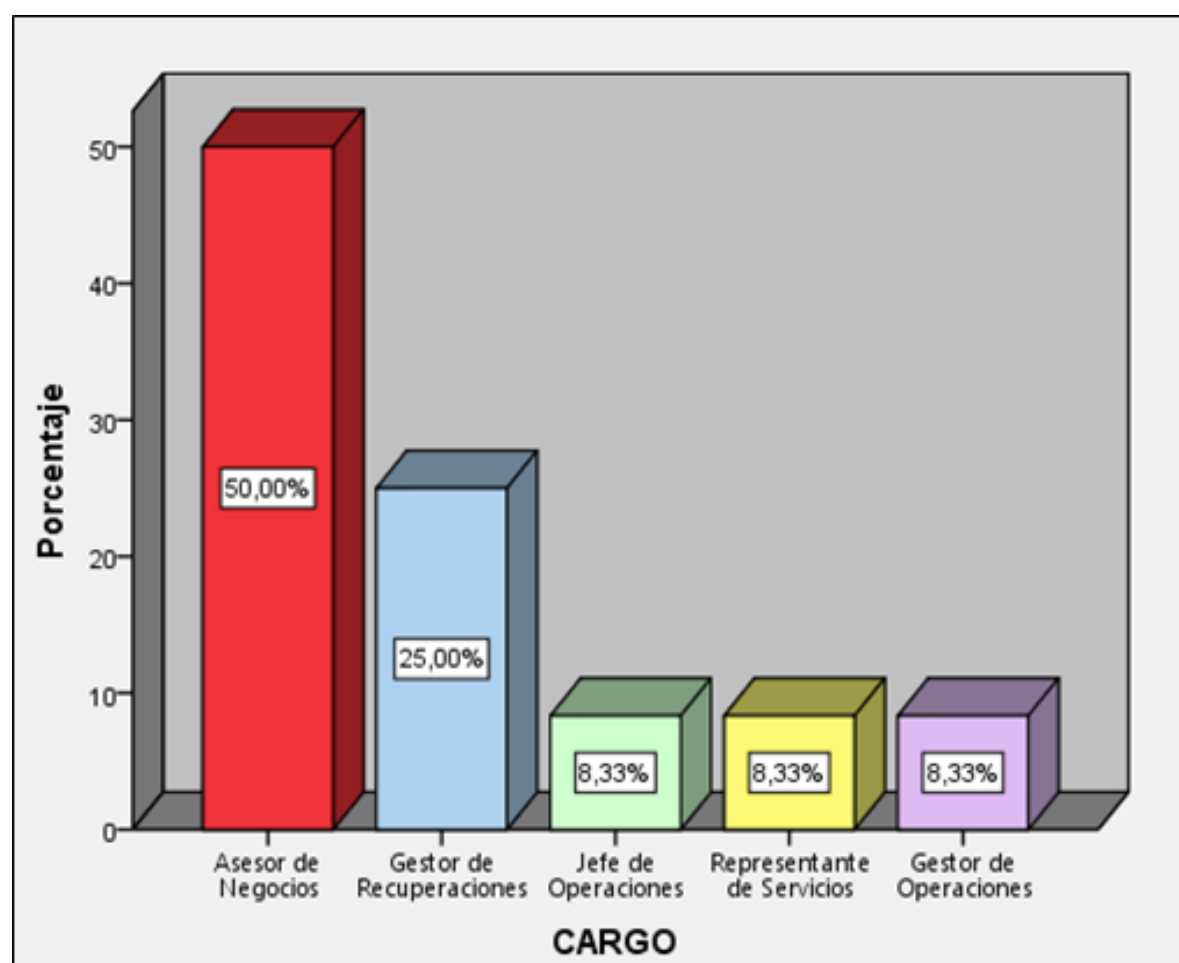
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	26-35 años	19	79,2
	36-45 años	5	20,8
	Total	24	100,0

*Figura 4. Distribución de porcentajes de la edad de la población de estudio*

Se aprecia en la figura 4 que las edades con mayor porcentaje se encuentran en los rangos de 26 a 35 años que representa el 79,17 %, por otro lado, el menor porcentaje se encuentra entre los 36 a 45 años que representa el 20,83 % de la población.

Tabla 10*Cargo de los participantes del estudio*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Asesor de Negocios	12	50,0
	Gestor de Recuperaciones	6	25,0
	Jefe de Operaciones	2	8,3
	Representante de Servicios	2	8,3
	Gestor de Operaciones	2	8,3
	Total	24	100,0

*Figura 5. Distribución de porcentajes del cargo de la población de estudio*

Se aprecia en la figura anterior al total de encuestados [24] y a 12 trabajadores que representan el 50.00 %, su cargo es el de Asesor de Negocios, 6 trabajadores que

representan el 25.00 % y tiene el cargo de Gestor de Recuperaciones, 2 trabajadores que representan el 8.30 %, su cargo es de Jefe de Operaciones, asimismo, 2 trabajadores que representan el 8.30 % y tiene el cargo de Representante de Servicios y, por último, 2 trabajadores (8,3 %) su cargo es el de Gestor de Operaciones.

5.2.2. Estadística Descriptiva.

5.2.2.1. Variable 1: Clima Organizacional

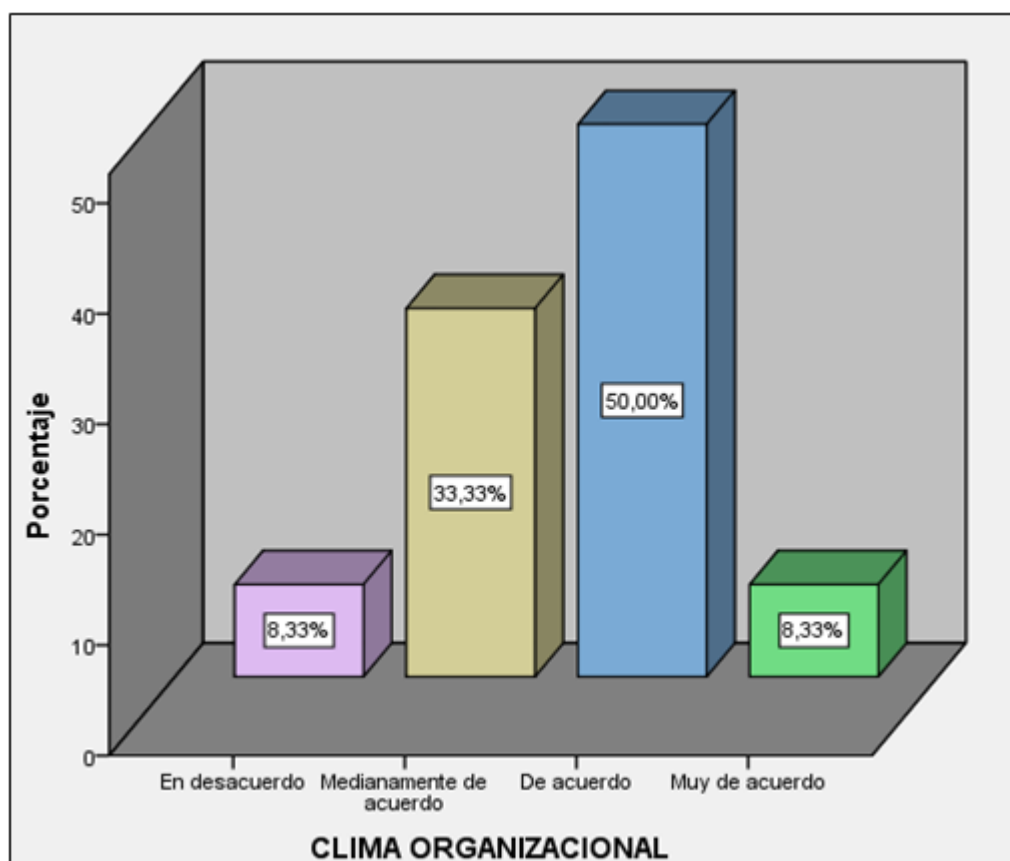
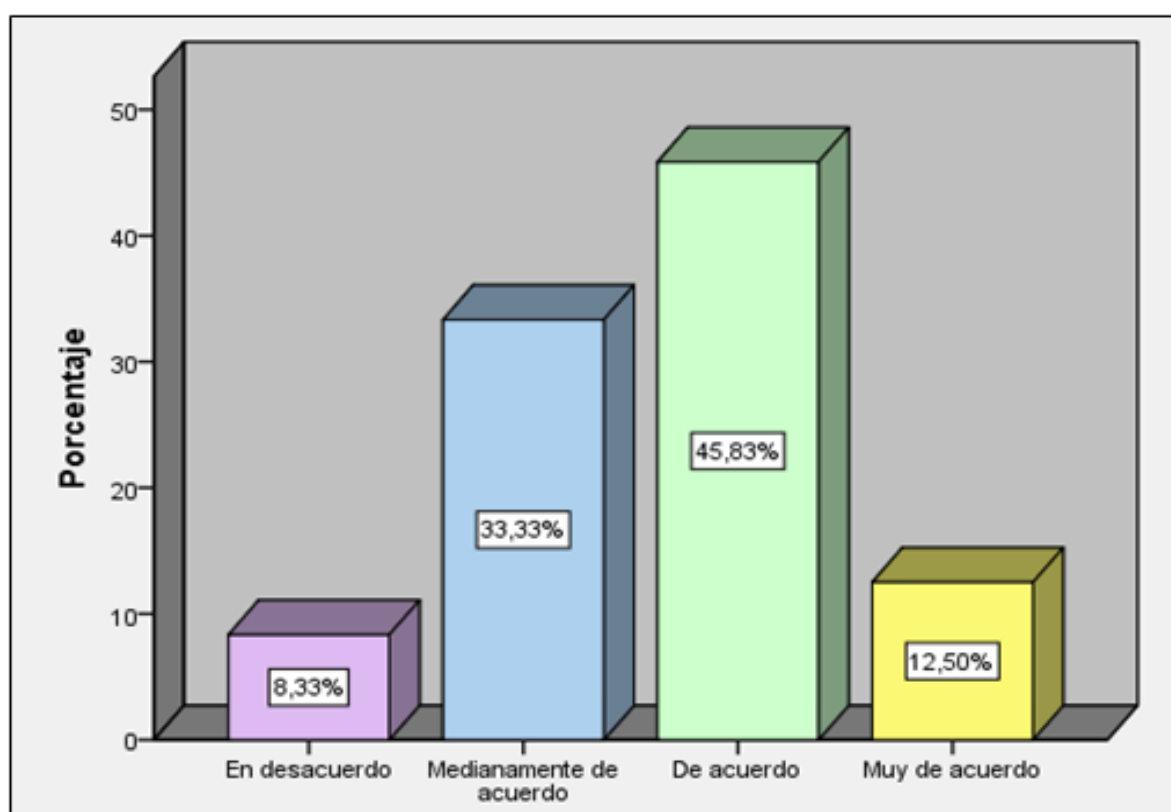


Figura 6. Porcentajes de la percepción sobre la variable Clima Organizacional

La figura 6 muestra que para la variable 1 «Clima Organizacional» el 8.33 % está muy de acuerdo, seguido del 50.00 % de los colaboradores que está de acuerdo, mientras que el 33.33 % lo percibe medianamente de acuerdo y un 8.33 % está en desacuerdo con el ambiente de Credinka en la agencia Huancayo.

Tabla 11*Dimensión: Realización personal y su nivel de frecuencia*

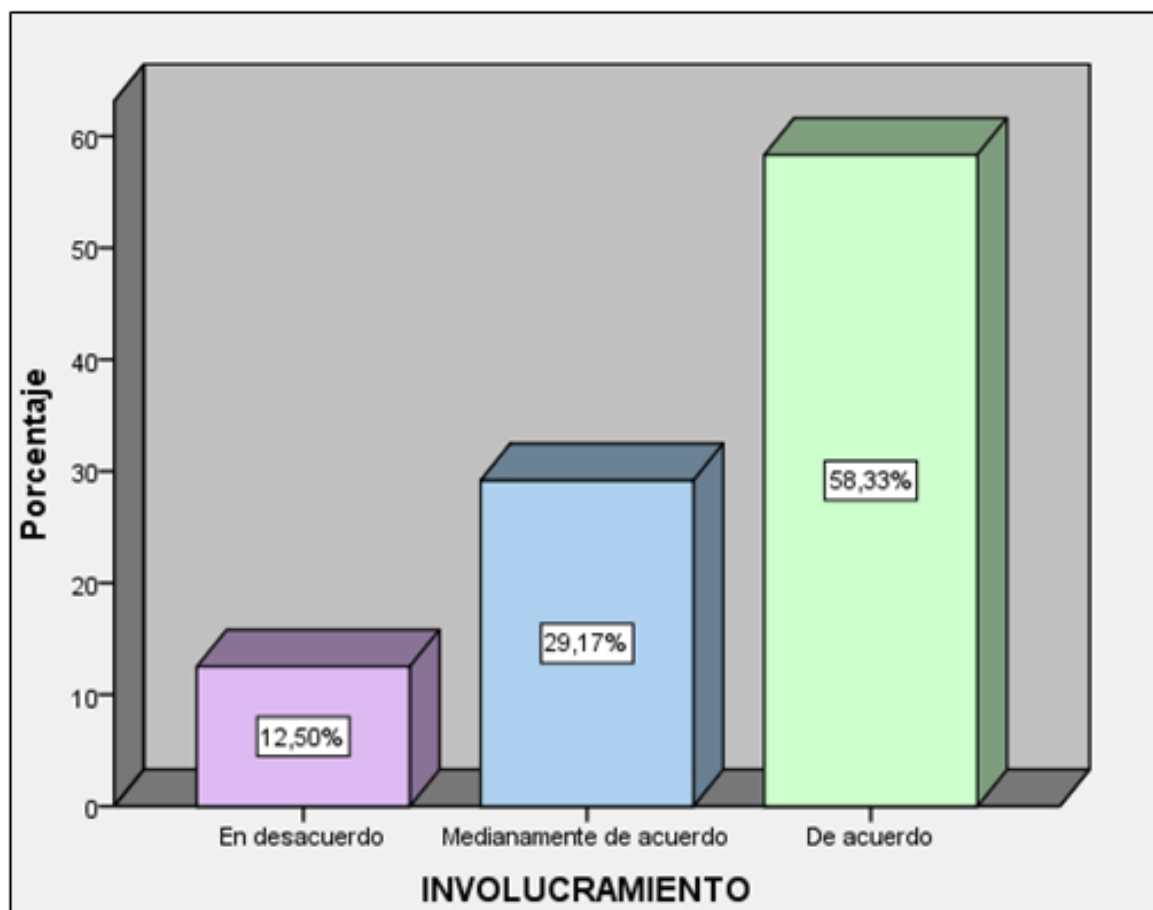
	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	En desacuerdo	2	8,3
	Medianamente de acuerdo	8	33,3
	De acuerdo	11	45,8
	Muy de acuerdo	3	12,5
	Total	24	100,0

*Figura 7. Porcentajes de la percepción sobre la dimensión Realización personal*

En la figura 7 se observan los resultados de la dimensión Realización personal; de los encuestados, el 12.50 % y el 45.83 % afirman que están muy de acuerdo y de acuerdo respectivamente en la forma como Credinka aporta a que las personas se desarrollen, obtengan nuevos conocimientos y crecimiento en la entidad financiera, y un 8.33 % afirma que se encuentran en desacuerdo con dicha dimensión.

Tabla 12*Dimensión: Involucramiento laboral y su nivel de frecuencia*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	3	12,5
	Medianamente de acuerdo	7	29,2
	De acuerdo	14	58,3
	Total	24	100,0

*Figura 8. Porcentajes de la percepción sobre la dimensión Involucramiento*

En la tabla 6 y figura 8 se muestra que el 58.33 % de los participantes afirma que se encuentra de acuerdo con la dimensión Involucramiento, seguido del 29.17 % que afirma que se encuentra medianamente de acuerdo y el 12.50 % se encuentra en desacuerdo con respecto al compromiso con la entidad financiera. Lo que da a conocer que los colaboradores sienten que la

forma de gestión y políticas que aplica Credinka en la agencia Huancayo se enfoca en ellos y buscan hacer sus funciones de la mejor manera.

Tabla 13

Dimensión: Supervisión y su nivel de frecuencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	1	4,2
	Medianamente de acuerdo	8	33,3
	De acuerdo	12	50,0
	Muy de acuerdo	3	12,5
	Total	24	100,0

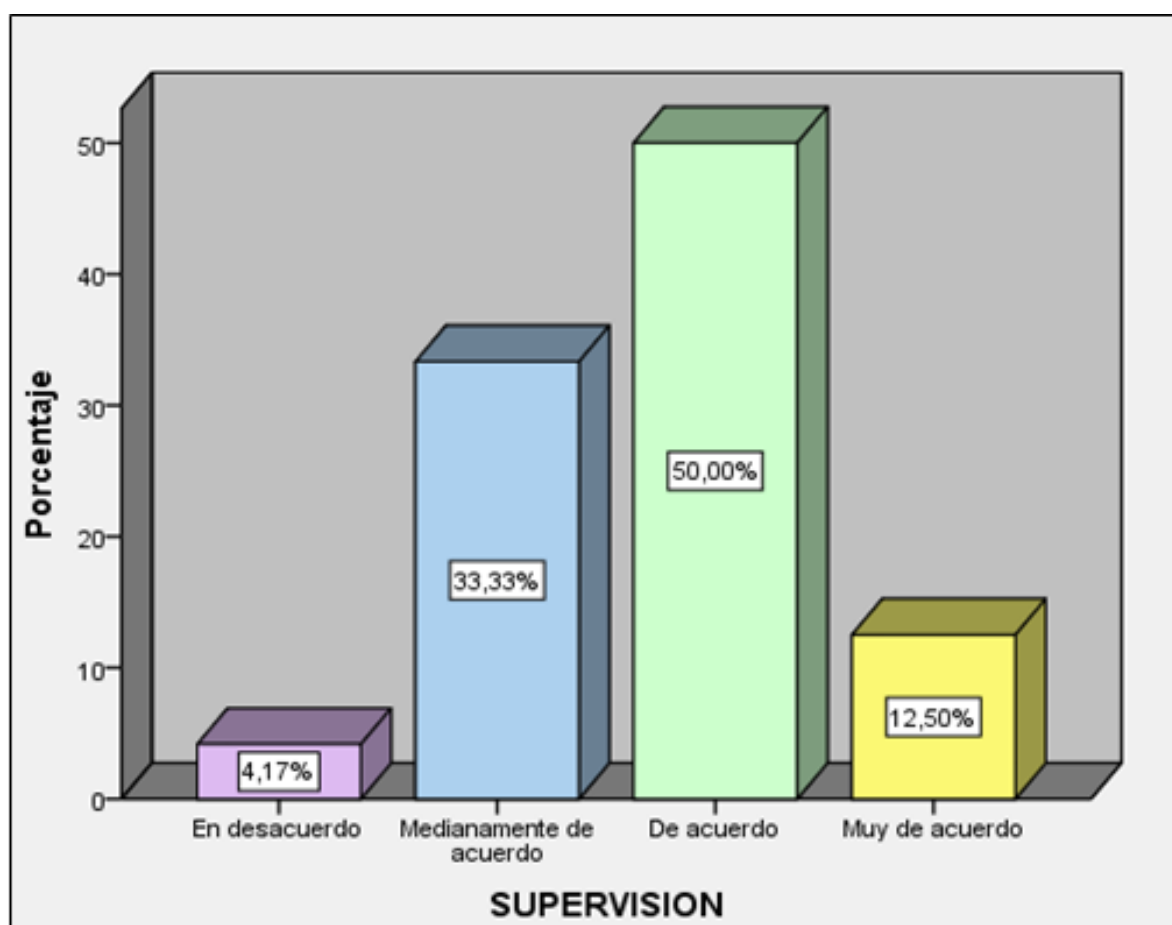


Figura 9. Porcentajes de la percepción sobre la dimensión Supervisión

Se aprecia en la figura 9 que el 50 % de los encuestados afirma que se encuentra de acuerdo con la dimensión Supervisión, el 33.33 % afirma que se encuentra medianamente de acuerdo y solo el 4.17 % se encuentra en desacuerdo. Lo que demuestra sobre las normas, procedimientos y el seguimiento de las actividades que desarrolla Credinka que son adecuadas para los colaboradores.

Tabla 14

Dimensión: Comunicación y su nivel de frecuencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	1	4,2
	Medianamente de acuerdo	8	33,3
	De acuerdo	13	54,2
	Muy de acuerdo	2	8,3
	Total	24	100,0

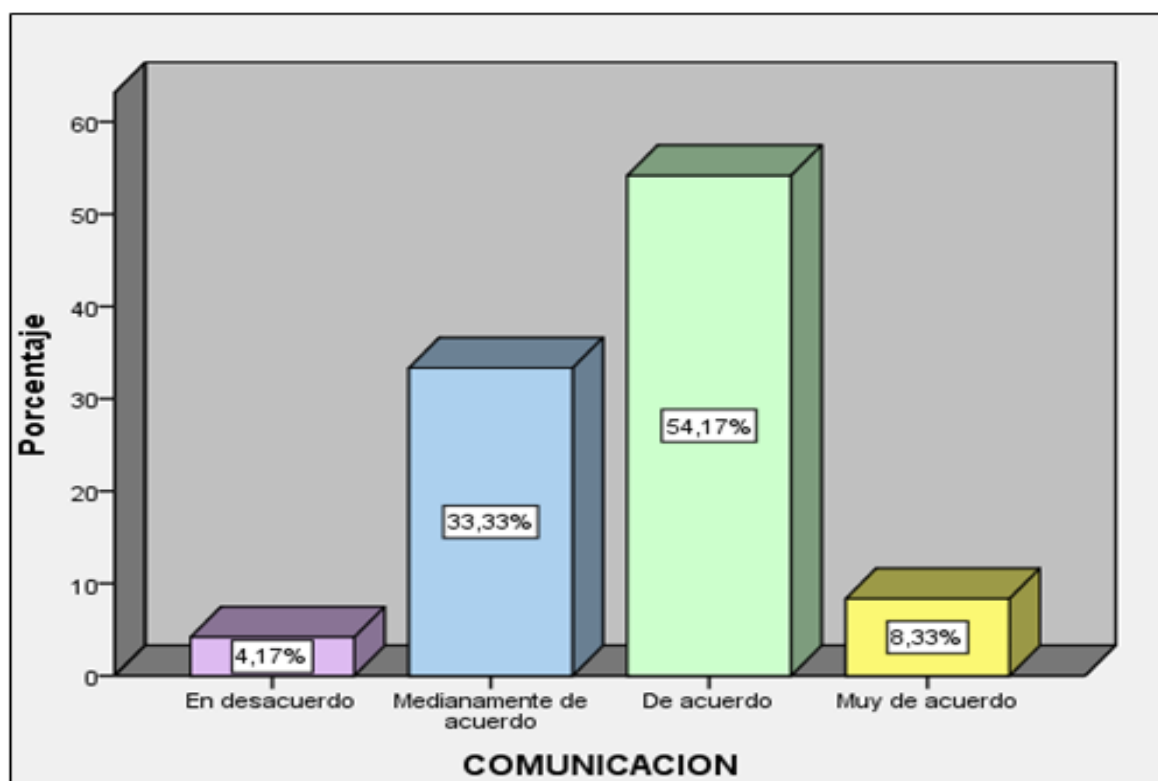


Figura 10. Porcentajes de la percepción sobre la dimensión Comunicación

Se observa en la tabla 11 que el 8.33 % de los colaboradores asevera que se encuentra muy de acuerdo con las políticas de comunicación que aplica Credinka, el administrador de la agencia Huancayo facilita los canales para una correcta transmisión de información, de igual manera el 54.17 % afirma que está de acuerdo, mientras que el 33.33 % se encuentra medianamente de acuerdo y el 4.17 % considera que la forma en que se comunican los altos niveles o sus jefes no son las adecuadas.

Tabla 15

Dimensión: Condiciones laborales y su nivel de frecuencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medianamente de acuerdo	9	37,5
	De acuerdo	13	54,2
	Muy de acuerdo	2	8,3
	Total	24	100,0

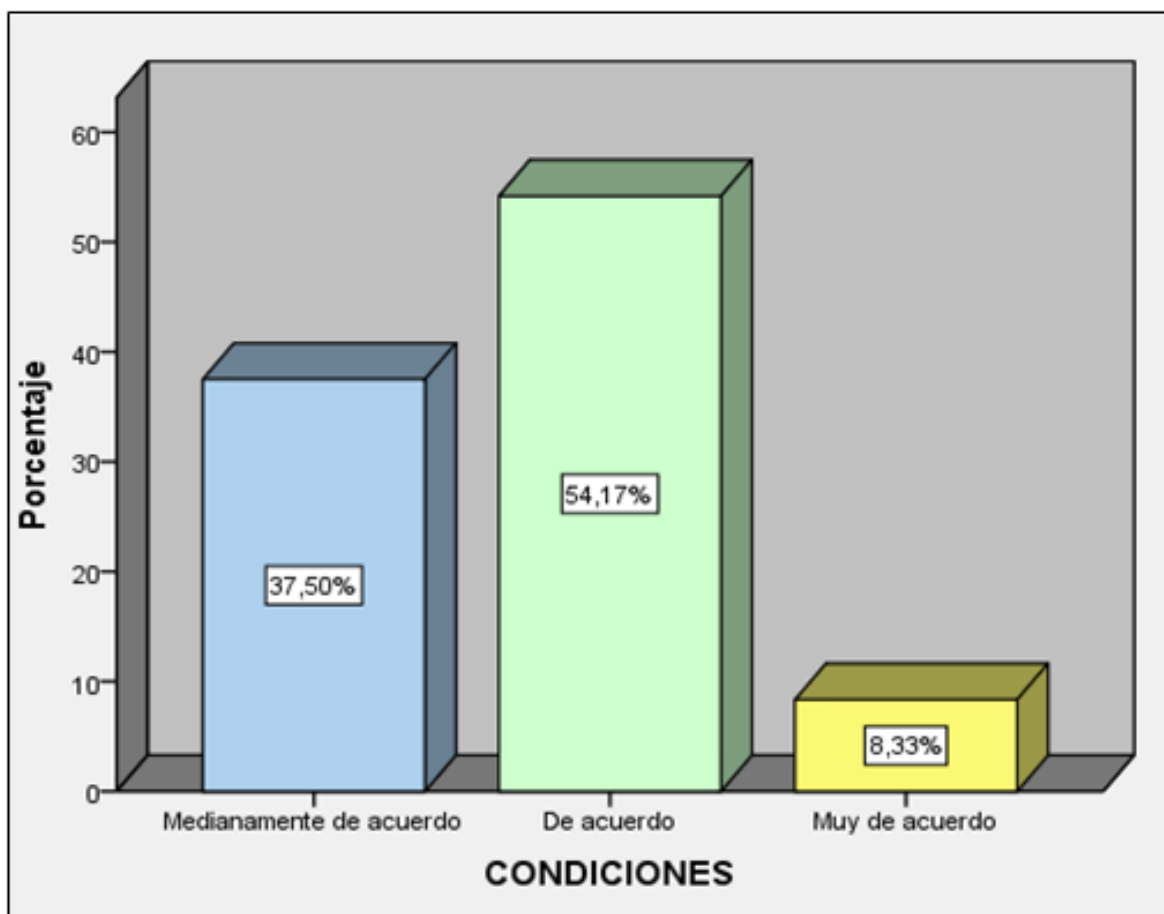


Figura 11. Porcentajes de la percepción sobre la dimensión Condiciones laborales

La figura 11 expone que más del 50 % de los colaboradores está de acuerdo sobre las condiciones laborales que desarrolla Credinka en la agencia Huancayo, apoyado por el 8.33 % que está muy de acuerdo con las políticas salariales y con las herramientas de trabajo que les brinda la entidad financiera, mientras que el 37.50 % considera estar medianamente de acuerdo con las condiciones aplicadas en la organización.

5.2.2.2. Variable 2: Desempeño Laboral

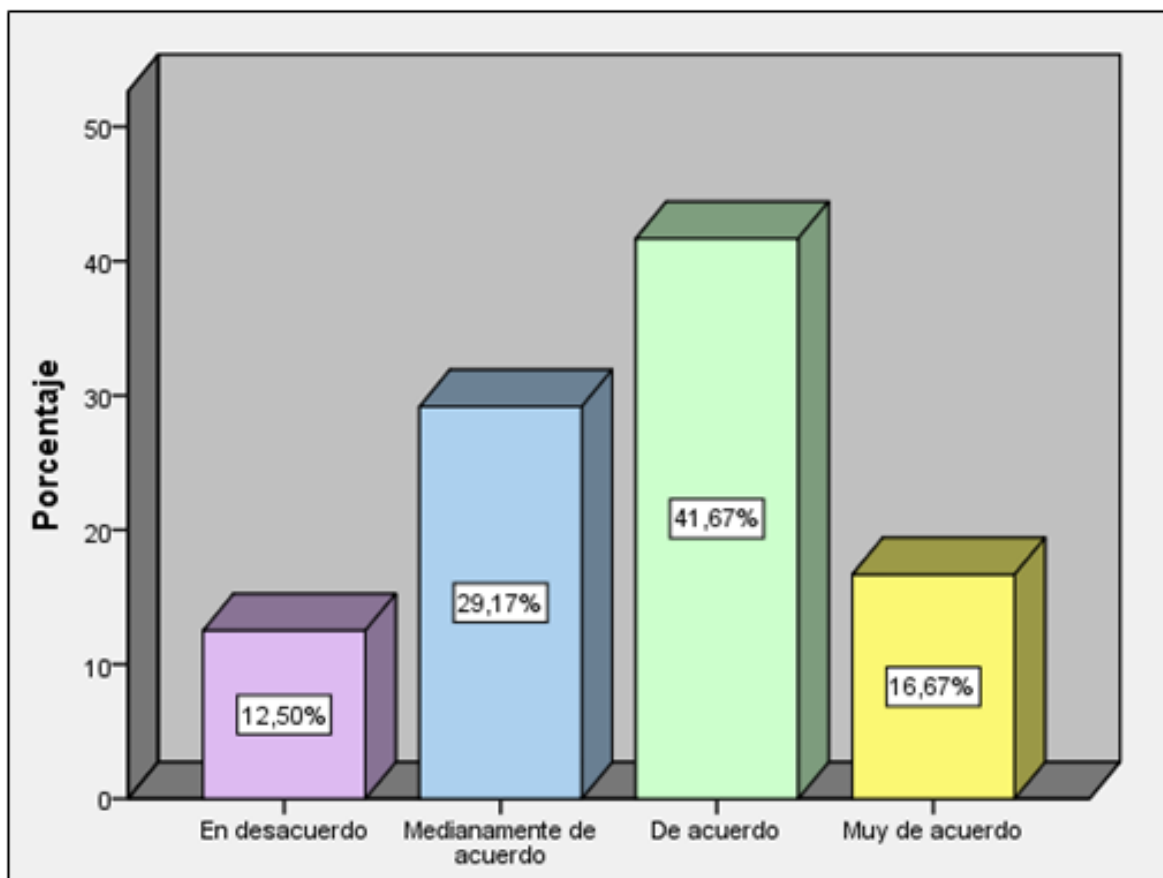


Figura 12. Porcentajes de la percepción sobre la variable Desempeño Laboral

La figura 12 evidencia los porcentajes de la percepción de los encuestados respecto de la variable 2 correspondiente al desempeño laboral de Credinka, agencia Huancayo, donde el 16.67 % y el 41,67 % de los colaboradores afirman que se encuentran muy de acuerdo y de acuerdo respectivamente, para el 29.17 % manifiesta que se encuentra medianamente de acuerdo y el 12.50 % se encuentra en desacuerdo.

Tabla 16

Dimensión: Eficiencia y su nivel de frecuencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medianamente de acuerdo	11	45,8
	De acuerdo	1	4,2
	Muy de acuerdo	12	50,0
	Total	24	100,0

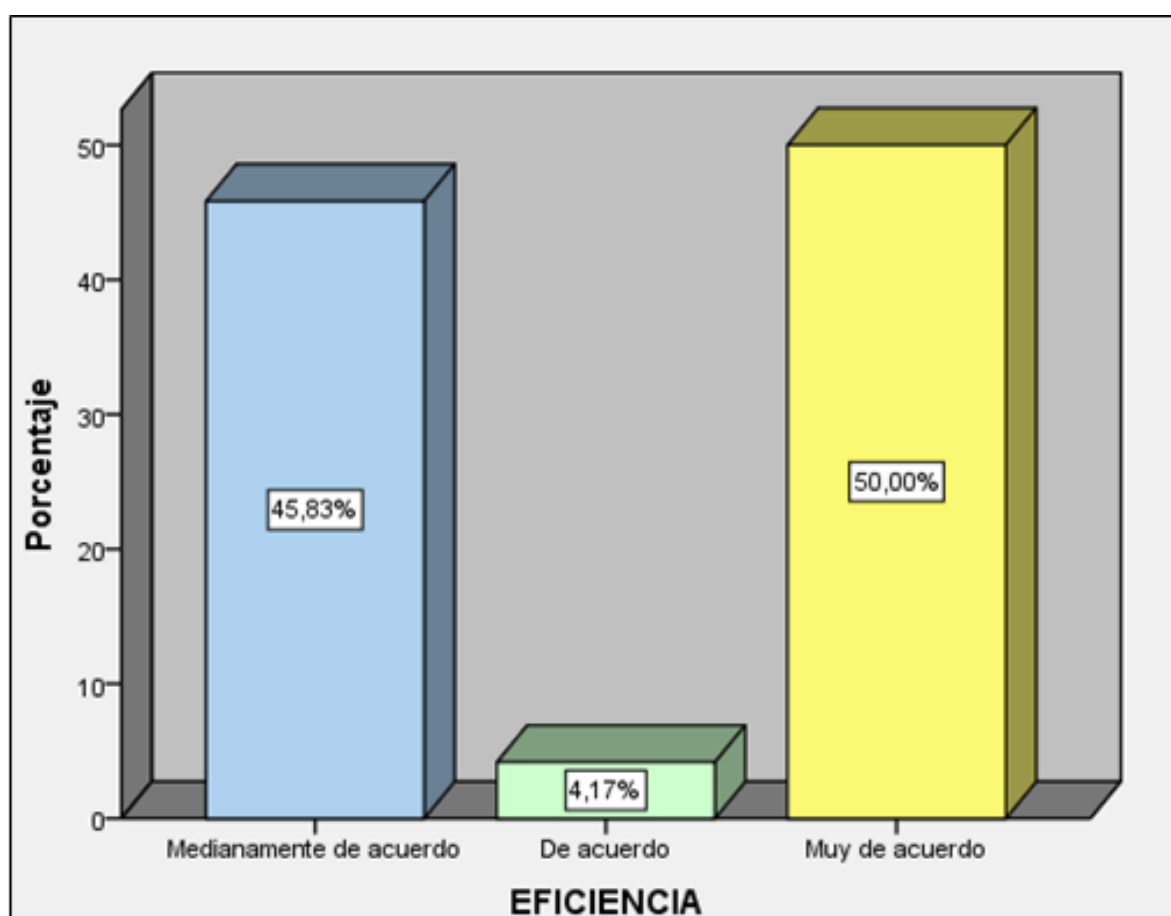


Figura 13. Porcentajes de la percepción sobre la dimensión Eficiencia

La figura 13 expone que el 50 % de los participantes considera estar muy de acuerdo con las condiciones laborales y el 4.17 % de los encuestados está de acuerdo con la responsabilidad, cumplimientos de funciones, organización de actividades, entre otros, que se desarrolla en la agencia de

Huancayo de Credinka, mientras que el 45.83 % solo está medianamente de acuerdo para esa dimensión.

Tabla 17

Dimensión: Eficacia y su nivel de frecuencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	3	12,5
	Medianamente de acuerdo	8	33,3
	De acuerdo	10	41,7
	Muy de acuerdo	3	12,5
	Total	24	100,0

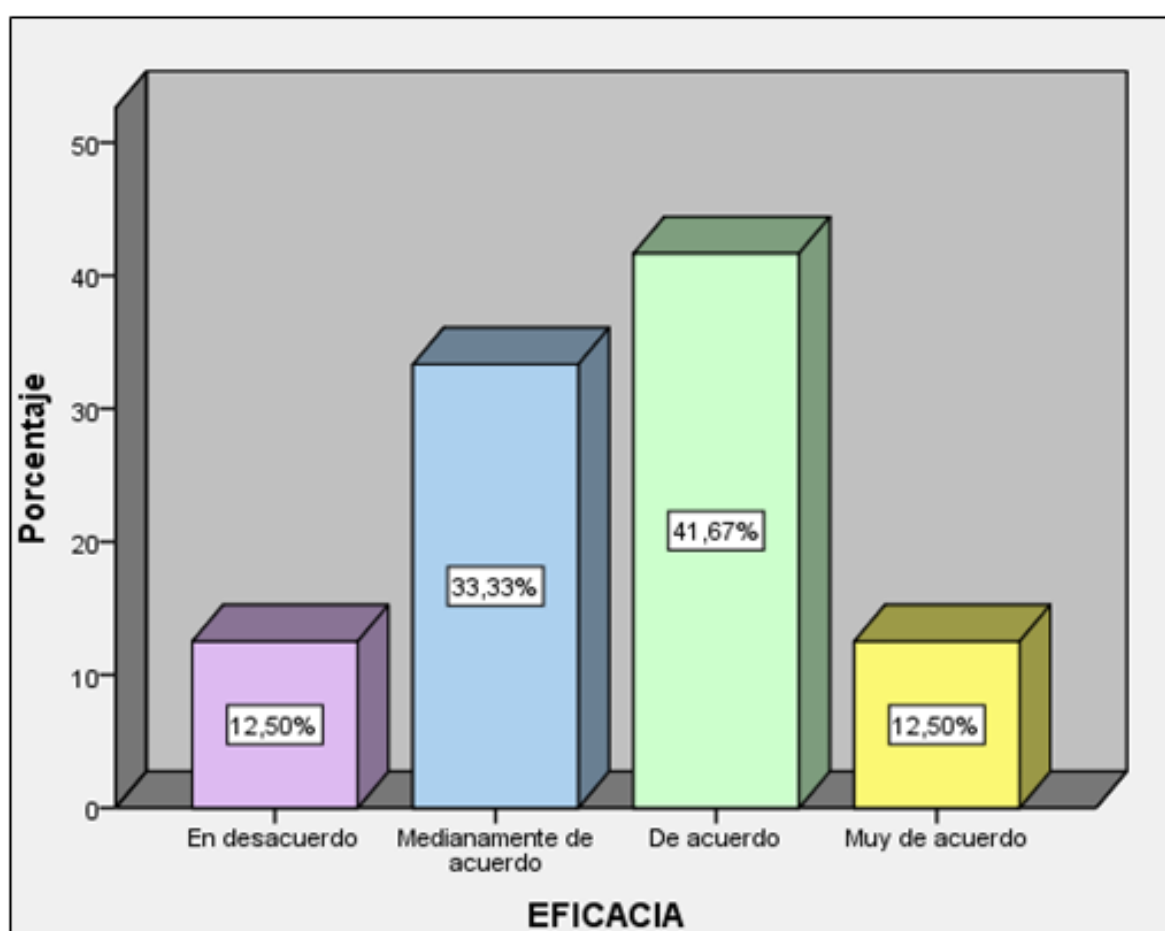


Figura 14. Porcentajes de la percepción sobre la dimensión Eficacia

En la figura 14 se evidencia que el 12.50 % de los colaboradores está muy de acuerdo con el logro, cumplimientos de las metas, así mismo, el 41.67 % afirma que se encuentran de acuerdo siendo el valor más alto para la dimensión eficacia, mientras que el 33.33 % manifiesta que se encuentra medianamente de acuerdo y solo el 12.50 % menciona que no está de acuerdo.

Tabla 18

Dimensión: Relaciones interpersonales y su nivel de frecuencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	3	12,5
	Medianamente de acuerdo	7	29,2
	De acuerdo	14	58,3
	Total	24	100,0

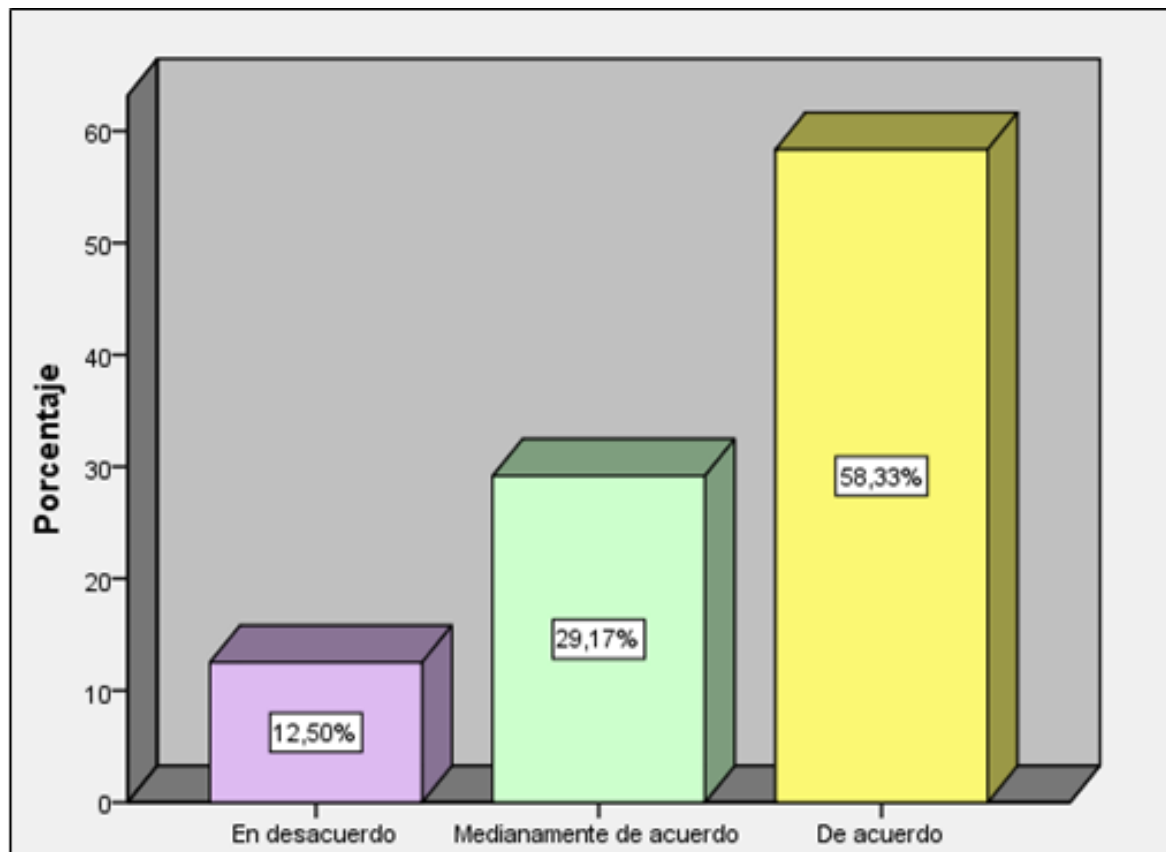


Figura 15. Porcentajes de la percepción sobre la dimensión Relaciones interpersonales

La figura 15 expone los resultados en relación con la dimensión Relaciones interpersonales, los colaboradores en un 58.33 % está de acuerdo que, en Credinka, agencia Huancayo, se cuenta con un ambiente de amistad, colaboración y buenas relaciones entre colaboradores y con el administrador, mientras que el 29.17 % manifiesta que se encuentra medianamente de acuerdo y contrariamente el 12.50 % se encuentra en desacuerdo.

5.3. Contrastación de Resultados

5.3.1. Hipótesis Específica 1.

H_0 : La realización personal no tiene relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.

H_1 : La realización personal tiene relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.

Regla de decisión

Se basa en el valor de $p = 0.05$ donde, si el valor de calculado de $p \geq 0.05$, **se acepta H_0** . Pero si el valor obtenido de $p > 0.05$, **se rechaza H_0** .

Tabla 19*Análisis estadístico de la primera hipótesis específica*

		Correlaciones		
			Realización Personal	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Realización Personal	Coeficiente de correlación	1,000	,775**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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

La tabla presenta el valor de sigma de 0.000, por lo que se acepta la hipótesis alterna y mediante la prueba estadística rho de Spearman igual a 0.775, indica una correlación positiva alta entre ambas variables en los colaboradores de Credinka, agencia Huancayo.

5.3.2. Hipótesis Específica 2.

H₀: El involucramiento laboral no tiene relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.

H₁: El involucramiento laboral tiene relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.

Regla de decisión

Se basa en el valor de $p = 0.05$ donde, si el valor calculado de $p \geq 0.05$, se

acepta H_0 . Pero si el valor obtenido de $p > 0.05$, **se rechaza H_0 .**

Tabla 20

Análisis estadístico de la segunda hipótesis específica

		Correlaciones		
			Involucramiento	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Involucramiento	Coefficiente de correlación	1,000	,779**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,779**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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

Los resultados muestran que luego de emplearse la prueba estadística rho de Spearman, se acepta la hipótesis alterna con un valor de $p = 0.000$, además el coeficiente de correlación de 0.779 afirma la existencia de relación alta entre involucramiento y el desempeño laboral en los colaboradores de Credinka, agencia Huancayo.

5.3.3. Hipótesis Específica 3.

H_0 : La supervisión no tiene relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.

H_1 : La supervisión tiene relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.

Regla de decisión

Se basa en el valor de $p = 0.05$ donde, si el valor calculado de $p \geq 0.05$, se **acepta H_0** . Pero si el valor obtenido de $p > 0.05$, se **rechaza H_0** .

Tabla

21

Análisis estadístico de la tercera hipótesis específica

		Correlaciones		
			Supervisión	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Supervisión	Coefficiente de correlación	1,000	,870**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,870**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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

En la tabla se evidencia que luego del análisis estadístico aplicado, con un nivel sigma de 0.000 se acepta la hipótesis alterna, y con un valor de 0.870, se afirma la correlación positiva alta entre la supervisión y el desempeño laboral en los colaboradores de Credinka, agencia Huancayo.

5.3.4. Hipótesis Específica 4.

H_0 : La comunicación no tiene relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.

H_1 : La comunicación tiene relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.

Regla de decisión

Se basa en el valor de $p = 0.05$ donde, si el valor calculado de $p \geq 0.05$, se **acepta H_0** . Pero si el valor obtenido de $p > 0.05$, se **rechaza H_0** .

Tabla 22

Análisis estadístico de la cuarta hipótesis específica

		Correlaciones		
			Comunicación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,674**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,674**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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

Al tener sigma un valor de 0.000 se acepta la hipótesis alterna y con un coeficiente de correlación igual a 0.674, se concluye que hay relación entre comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores de Credinka, agencia Huancayo.

5.3.5. Hipótesis Específica 5.

H_0 : Las condiciones laborales no tienen relación con el desempeño laboral en los colaboradores de Credinka, agencia Huancayo, 2020.

H_1 : Las condiciones laborales tienen relación con el desempeño laboral en los colaboradores de Credinka, agencia Huancayo, 2020.

Regla de decisión

Se basa en el valor de $p = 0.05$ donde, si el valor calculado de $p \geq 0.05$, se **acepta H_0** . Pero si el valor obtenido de $p > 0.05$, se **rechaza H_0** .

Tabla 23

Análisis estadístico de la quinta hipótesis específica

		Correlaciones		
			Condiciones laborales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	1,000	,655**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño laboral	N	24	24
		Coefficiente de correlación	,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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

La tabla expone, mediante el resultado del estadístico rho de Spearman, el valor de $p = 0.000$, aceptando la hipótesis alterna 5, además el nivel de correlación es de 0.655, por tanto, se asevera que las condiciones laborales tienen relación positiva moderada con el desempeño en los colaboradores de Credinka, agencia Huancayo.

5.3.6. Hipótesis General.

H_0 : El clima organizacional no tiene relación con el desempeño laboral en los colaboradores de Credinka, agencia Huancayo, 2020.

H_1 : El clima organizacional tiene relación con el desempeño laboral en los colaboradores de Credinka, agencia Huancayo, 2020.

Regla de decisión

Se basa en el valor de $p = 0.05$ donde, si el valor calculado de $p \geq 0.05$, se **acepta H_0** . Pero si el valor obtenido de $p > 0.05$, se **rechaza H_0** .

Tabla 24

Análisis estadístico de la hipótesis general

		Correlaciones		
			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,742**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño Laboral	N	24	24
		Coefficiente de correlación	,742**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

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

Se puede observar en la tabla anterior que, a un nivel de significancia de 0.000, se acepta la hipótesis alterna, y con un coeficiente de correlación igual a 0.742, se afirma que el entorno organizacional tiene correlación positiva alta con el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera Credinka, agencia Huancayo.

5.4. Discusión de Resultados

El presente trabajo está orientado en demostrar que el clima organizacional tiene relación con el desempeño laboral. Según los resultados obtenidos en la presente investigación, se ha demostrado que existe una correlación positiva alta entre el Clima organizacional y Desempeño laboral en los colaboradores de Credinka, agencia Huancayo, 2020. Se puede analizar que el rho de Spearman es de 0.742, valor que al ser comparado con Falcón (2017) en su investigación desarrollada en la Dirección Regional de Trabajo y

Promoción del Empleo sobre clima organizacional y desempeño laboral, obtuvo como resultado un valor igual a 0.955, por lo que concluyó que existe correlación significativa entre dichas variables en la DRTPE, lo que aporta a la correlación demostrada en el presente estudio.

Estos hallazgos guardan relación con los resultados obtenidos en el trabajo de Chunga (2018) sobre clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad de Bellavista, concluyó que hay correlación con un valor de 0.871 entre ambas variables en los trabajadores del municipio. Se puede inferir que existe relación entre el autor referido y la presente tesis, con estos resultados se afirma que a mayor rendimiento mayor clima laboral en las organizaciones. Por otro lado, el autor Mino (2014) reporta que existe una correlación baja de 0.281 entre ambas variables, concluye que esto se debe al bajo compromiso de los trabajadores afectando a la productividad de la institución pública, existiendo, en consecuencia, un clima laboral negativo.

Esta investigación busca, en el primer objetivo específico, determinar la relación entre realización personal con el desempeño laboral en la entidad financiera Credinka, agencia Huancayo, se alcanzó como resultado que hay una correlación significativa de 0.846 entre la variable 1 y 2. Lo anterior mencionado se sustenta con el trabajo realizado por Pastor (2018) sobre ambas variables en la empresa limeña de combustible e hidrocarburos, donde para la dimensión Realización personal arrojó como resultado que existe una correlación significativa de 0.846.

Según el segundo objetivo específico sobre la relación entre involucramiento con el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020. Los resultados evidenciaron la existencia de correlación positiva alta entre ambas variables con un coeficiente de 0.779. Dicho resultado al ser comparado con Ninahuanca (2017) autora de la tesis sobre clima organizacional y desempeño en una empresa

de plásticos ubicada en San Juan de Lurigancho, concluyó que hay correlación significativa en las variables y con una calificación de bueno en un 90.00 %.

El tercer objetivo específico del presente estudio buscó establecer la relación entre supervisión con el desempeño laboral en los colaboradores de Credinka, agencia Huancayo, y se demostró con un coeficiente de 0.870 que hay relación positiva alta entre ambas variables. Resultados similares se encontró en el trabajo de Ninahuanca (2017), quien mostró como resultado que existe una correlación moderada entre la dimensión Supervisión con el desempeño, con lo que reafirma que los trabajadores califican como bueno (80.00 %) dicha dimensión dentro de la empresa. Se puede inferir que la organización cuenta con reglas e instrucciones que son guías en la forma de trabajo para los colaboradores.

Con respecto a la dimensión Condición laboral y la relación con el Desempeño laboral, con un coeficiente de 0.655 demostró la existencia de correlación positiva moderada. Los resultados concuerdan con la investigación acerca del clima organizacional y desempeño en institutos superiores de la ciudad de Huancayo, realizada por Bobadilla (2017), en el que concluyó que existe una correlación moderada de 0.521 y una calificación como bueno de 83.33 % por parte de los trabajadores. Se puede deducir que los colaboradores cooperan entre sí, cuando tienen la responsabilidad de toma de decisiones y tienen los recursos necesarios.

Por último, respecto a la dimensión Comunicación y la relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera Credinka, agencia Huancayo, 2020. Los resultados muestran que el valor del estadístico de Spearman fue de 0.679 dando a conocer una correlación moderada, resultado que al ser contrastado con Gallegos (2016) autora de la tesis desarrollada en el Ministerio Público, Gerencia administrativa de Arequipa sobre clima organizacional y su relación con el desempeño laboral, mencionó tras el estudio que la comunicación interpersonal tiene correspondencia alta con el desempeño laboral a un valor de 0.933. Con esto se reafirma la hipótesis específica planteada.

Conclusiones

1. Se llega a la conclusión en base a los hallazgos encontrados, que existe relación alta entre el clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de Credinka, agencia Huancayo, respondiendo al objetivo general, mediante el estadístico aplicado rho de Spearman con un valor de 0.742, con dicho resultado se valida la hipótesis general planteada y se afirma que mientras Credinka siga aportando por mejorar el clima en la organización, la percepción de los trabajadores será mayor y por ende su desempeño se incrementará.
2. En cuanto al primer objetivo específico, los resultados evidenciaron que existe correlación alta entre realización personal y desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, con un coeficiente de correlación igual a 0.775, por lo tanto, si la entidad financiera sigue estableciendo programas como línea de carrera, tendrán colaboradores con un mejor desempeño.
3. Respondiendo al segundo objetivo específico, se comprobó que existe relación alta entre involucramiento y desempeño laborales en los colaboradores de la entidad financiera Credinka, agencia Huancayo, con un coeficiente igual a 0.779, lo que da a conocer que, si los trabajadores sienten que sus opiniones son consideradas, mejorará su desempeño con la empresa.
4. De acuerdo con el estadístico rho de Spearman con un valor de 0.870, se demostró que la dimensión supervisión tiene correlación alta con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, lo que da a conocer que, si el jefe apoya en buenas relaciones con los colaboradores, estos tendrán un mejor desempeño en sus funciones.

5. Para el cuarto objetivo específico, se probó que existe relación moderada entre comunicación y desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, con un coeficiente de correlación igual a 0.674, y se puede afirmar que, si la empresa sigue implementando canales accesibles para la transmisión de información de sus clientes internos, verán como consecuencia mejores desempeños por parte de ellos.
6. Y, por último, el valor de 0.655 obtenido por el rho de Spearman, se afirma que la dimensión condiciones laborales tiene relación moderada con el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera Credinka, agencia Huancayo, lo que señala que, si la entidad financiera ofrece mejores políticas laborales, de igual manera obtendrán mejores desempeños por parte de sus colaboradores.

Recomendaciones

1. Como recomendación para Credinka que desea un mayor crecimiento, es que continúen trabajando hacia un clima organizacional favorable, basado en un comportamiento innovador y proactivo, al mismo tiempo que muestren una orientación hacia el logro de objetivos, donde consideren el recompensar las nuevas ideas, fortalecer a los colaboradores, fomentar el liderazgo y el apoyo organizacional. Tener un ambiente positivo fomentará el crecimiento en la agencia y la empresa de forma nacional, al mismo tiempo mejorará el desempeño organizacional.
2. Un punto vital para que la entidad financiera siga avanzando y afrontando los cambios suscitados por la pandemia, es de enfocar su interés en la formación de sus colaboradores. Por lo tanto, se recomienda a Credinka que inviertan en la capacitación como fuente para aumentar el desempeño de los empleados.
3. Por último, se recomienda al Administrador de Credinka, agencia Huancayo, en continuar con su loable labor, de promover una adecuada comunicación, integración y liderazgo con sus colaboradores, y que a su vez recomiende a Credinka en seguir trabajando a favor de generar un buen clima, para que así la empresa siga progresando.

Lista de Referencias

- Agencia Peruana de Noticias. (2020). *El Clima laboral y la forma en que afecta a la productividad de las empresas*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-clima-laboral-afecta-un-20-productividad-empresas-724400.aspx>
- Álvarez, Gonzáles, Jaramillo, Restrepo, Tabares, y Rendón. (2005). *Medición del clima Organizacional en la Universidad Pontificia Bolivariana Medellín*. (Tesis). Universidad Pontificia Bolivariana. Obtenido de www.upb.edu.co/pls/portal/url/ITEM/7E290080B560734AE0440003BA8CC505
- Amstrong, M. (1991). *Gerencia de recursos humanos*. Legis.
- Bernal, I., Pedraza, N., y Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19.
- Bobadilla, C. (2017). *Clima Organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo*. (Tesis maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4251/Bobadilla%20Merlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bowen, D., y Siegen, J. (1977). The Relationship between Satisfaction and Performance. *Proceedings of the Annual Convention of the American Psychological Association*, 15(3), 23-47.
- Bowen, D., y Ostroff, C. (2004). Understanding HRM–firm performance linkages: The role of the «strength» of the HRM system. *Academy of management review*, 29(2), 203-221.

- Bowen, D., y Schneider, B. (2014). A service climates synthesis and future research agenda. *Journal of Service Research*, 17(1), 5-22.
- Brown, R., y Brooks, I. (2002). Emotion at work: Identifying the emotional climate of night nursing. *Journal of Management in Medicine*, 16(5), 327-344.
- Brunet, L. (1992). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. Trillas.
- Buendía, L., Colás, P., y Hernández, F. (1998). *Métodos de Investigación en Psicopedagogía*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3.^a ed.). McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital Humano de las Organizaciones*. Elsevier Editora.
- Chunga, M. (2018). *Clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Unión-Sechura-2018*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28821/Chunga_CMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Deesler, G. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Prentice Hall.
- Diario Gestión. (2019). *Renuncia de colaboradores por mal clima laboral generado por los jefes*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/>
- Edel, R., García, A., y Casiano, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Paraninfo.
- Falcón, C. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Junín, 2017*. (Tesis de grado). Universidad Continental. Obtenido de

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/3843/1/INV_FCE_308_TE_Falcon_Montes_2017.pdf

Forehand, G., y Gilmer, B. (1964). Environmental variations in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*, 62(1), 362-381.

Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. Universidad Oxford: Alfaomega.

Gallegos, F. (2016). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Agustín. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4637>

Garduño, M. (2014). *Encuesta del clima laboral del personal sindicalizado y no sindicalizado de una empresa química del parque industrial Lerma*. (Tesis pregrado). Universidad Autónoma del Estado de México. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/55531391.pdf>

Gilmer, B. (1966). *Industrial Psychology*. McGraw-Hill.

González, M., y Olivares, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Continental.

Hamdan, A. (2018). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de extensión agrícola en Irak*. (Tesis maestría). Universidad Putra. Obtenido de [http://psasir.upm.edu.my/id/eprint/68313/1/FP %202018 %2026 %20 %20IR.pdf](http://psasir.upm.edu.my/id/eprint/68313/1/FP%202018%2026%20%20IR.pdf)

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.

- _____. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.
- Kossen, S. (1995). *Recursos Humanos en las organizaciones*. Harla.
- Kozlowski, S., y Doherty, M. (1989). Integration of climate and leadership: Examination of neglected issue. *Journal of Applied Psychology*, 4(1), 33-44.
- _____, y Hattrup, K. (1992). A disagreement about within-group agreement: Disentangling issues of consistency versus consensus. *Journal of Applied Psychology*, 77(2), 161-168.
- Kuenzi, M., y Schminke, M. (2009). Assembling Fragments into a Lens: A Review, Critique, and Proposed Research Agenda for the Organizational Climate Literature. *Journal of Management*, 35, 634-717.
- Lazo, P., y Ordaya, F. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una agencia agraria de Chupaca*.(Tesis pregrado). Universidad Continental, Huancayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/5036/2/IV_FCE_308_TI_Lazo_Ordaya_2018.pdf
- Lewin, R., y Rubin, D. (2004). *Estadística para administración y economía*. Pearson.
- Litwin, G., y Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Harvard University.
- Mandomedio. (2020). *Clima organizacional en trabajadores de Latinoamérica*. Obtenido de <https://mandomedio.com/peru/noticias/clima-laboral-en-latinoamerica-estudio-andomedio/>
- Matute, J. (2016). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/302926726_Clima_organizacional_y_su_incidencia_en_el_desempeno_laboral
- Mino, E. (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de*

- Lambayeque*. (Tesis pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/108>
- Mintzberg, H. (1992). *Poder en la Organización*. Prentice-Hall.
- Neal, A., Grimb, M., y Hart, P. (2000). The Impact of Organizational Climate on Safety Climate and Individual Behavior. *Safety Science*, 34(1), 99-109.
- Ninahuanca, A. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Plásticos Crismez S.R.L, San Juan de Lurigancho*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6952/NINAHU ANCA_EA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6952/NINAHU_ANCA_EA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Oseña, D. (2008). *Metodología de la Investigación* (2.^a ed.). Pirámide.
- Ouchi, W. (1981). *Theory Z, Reading*. Addison-Wesley.
- Parella, S., y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Fedupel.
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. (Tesis pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill %c3 %a9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%c3%a9n.pdf)
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Pearson.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson.
- Salaiza, F., y Vela, A. (2007). Ponencia del 2.º Congreso Internacional de Innovación Educativa. *Validación de un instrumento para evaluar el clima laboral*.
- Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Saungweme, R., y Gwandure, C. (2011). *Organizational Climate and Intent to Leave among Recruitment Consultants in Johannesburg, South Africa*. *Journal of human ecology*.

Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/228466732_Organisational_Climate_and_Intent_to_Leave_among_Recruitment_Consultants_in_Johannesburg_South_Africa

Schermerhorn, J., Hunt, J., y Osborn, R. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Limusa Wiley.

Schneider, B. (2000). *The Psychological Life of Organization*. Thousand Oaks.

Schneider, B., Erhart, M., y Macey, W. (2012). Organizational Climate and Culture. *Annual Review of Psychology*, 64(1), 361-388.

Stephen, P. (1993). *Comportamiento organizacional teoría y práctica*. Prentice-Hall Hispanoamericana.

Tagiuri, R., y Litwin, G. (1968). *Organizational Climate: Explorations of a concept*. Harvard University.

Tamayo, M. (2013). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa.

Thompson, A., y Strickland, A. (2001). *Gestión estratégica, concepto y casos*. McGraw-Hill.

Universidad ESAN. (2020). *Clima laboral: ¿qué impacto tiene en las empresas?* Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/clima-laboral-que-impacto-tiene-en-las-empresas/>

Uría, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato*. (Tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1376>

Watkin, C., y Hubbard, B. (2003). Leadership motivation and the drivers of share price: the business case for measuring organizational climate. *Leadership y Organization Development Journal*, 24(7), 380-386.

Werther, W., y Davis, K. (2000). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. McGraw-Hill.

Anexos

Anexo 1

Matriz de Consistencia

Problemas de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variables de la investigación	Método y alcance de la investigación
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		
¿De qué manera se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo en el año 2020?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka agencia Huancayo en el año 2020.	El clima organizacional tiene relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.	V1: Clima organizacional	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	
¿De qué manera se relaciona la realización personal con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo en el año 2020?	Determinar la relación que existe entre la realización personal con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo en el año 2020.	La realización personal tiene relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realización Personal ▪ Involucramiento ▪ Supervisión ▪ Comunicación ▪ Condiciones laborales 	Método de la Investigación: Científica, Descriptiva, No experimental
¿De qué manera se relaciona el involucramiento con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo en el año 2020?	Determinar la relación que existe entre el involucramiento con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo en el año 2020.	El involucramiento tiene relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.		

¿De qué manera se relaciona la supervisión con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020?	Determinar la relación que existe entre la supervisión con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.	La supervisión tiene relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.	Población y Muestra: Colaboradores Credinka, agencia Huancayo
¿ De qué manera se relaciona la comunicación con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020?	Determinar la relación que existe entre la comunicación con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka agencia Huancayo en el año 2020.	La comunicación tiene relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.	
¿De qué manera se relaciona las condiciones laborales con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020?	Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.	Las condiciones laborales tienen relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución financiera Credinka, agencia Huancayo, en el año 2020.	

Anexo 2**Carta de Aceptación****CARTA ACEPTACIÓN**

Huancayo, 21 Octubre de 2020

Mg. Jorge Marañon Aucasi
Administrador de Agencia Huancayo
CREDINKA

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que el alumno RICARDO VAIVERDE CALERO, identificado con DNI N° 70050105, alumno de la Escuela de Administración de la Institución Universitaria que Usted representa, ha sido admitido para realizar su estudio de Tesis Titulado:

“RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE CREDINKA AGENCIA HUANCAYO, 2020”

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,



JORGE MARAÑON AUCASI
Administrador
HUANCAYO
Financiera
CREDINKA S.A.

Anexo 3

Entrevista Estructurada

Objetivo de la entrevista: Obtener información del Administrador Agencia Huancayo de la entidad financiera Credinka, respecto al Clima organizacional y Desempeño laboral.

Dirigido a: Sr. Jorge Marañón Aucasi **Duración entrevista:** 15 a 30 minutos. **Fecha de entrevista:** noviembre de 2020 **Guion de entrevista:**

- **Presentación:**
Luego de los cambios que se han vivido y aún se siguen desarrollando debido a la pandemia, por favor responda las siguientes preguntas:
- ¿Cómo es la gestión respecto al clima organizacional en Credinka?
- ¿Son positivas las relaciones entre todos los colaboradores de la agencia Huancayo Credinka?
- ¿Saben los colaboradores de Credinka cuáles son los objetivos por conseguir y lo que se espera de ellos?
- ¿Cree Ud. que existe un alto grado de entrega y desempeño por parte de los colaboradores?
- ¿En los últimos meses hubo despidos u absentismo laboral en la agencia Credinka Huancayo? ¿Cuántos fueron?
- ¿Ofrece a los colaboradores compensaciones y reconocimiento por sus logros?
- ¿Qué otros beneficios brindan la entidad financiera aparte de los salarios (horarios flexibles, oportunidad de crecimiento, capacitaciones)?
- ¿Cómo es la forma de comunicación con los colaboradores? ¿Qué canal emplea?
- ¿Credinka brinda oportunidades de desarrollo a sus colaboradores?

- ¿Los colaboradores muestran proactividad en sus actividades?
- ¿Qué acciones a tomado Credinka para velar por el bienestar y prevención de los colaboradores contra el covid-19?
- ¿Cuál considera que es el factor clave para que los colaboradores renuncien?

Gracias por su apoyo

Anexo 4

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario Clima Organizacional y Desempeño Laboral

Objetivo:

<p>La encuesta busca conocer las percepciones de los colaboradores de la agencia Huancayo, Credinka. Recuerde que la información es anónima y de participación voluntaria solo para fines académicos.</p>				
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Datos generales:

Género	Femenino ()
	Masculino ()

Edad	18 a 25 años ()
	26 a 35 años ()
	36 a 45 años ()
	46 años a más ()

Cargo	Asesor de Negocios ()
	Gestor de recuperaciones ()
	Jefe de Operaciones ()
	Representante de Servicios ()

Variable Clima Organizacional	1	2	3	4	5
Realización personal					
Existen línea de carrera en Credinka					
Se valoran los altos niveles de desempeño					
Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
Credinka promueve el desarrollo personal (capacitaciones, cursos de formaciones)					
Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
Involucramiento Laboral					
Cada colaborador se considera factor clave para el éxito de la organización					
Los colaboradores están comprometidos con la organización					
Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
Credinka es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
En la agencia de Credinka Huancayo se hacen mejor las cosas cada día.					
Supervisión					
La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
Existe un trato justo en la institución.					
Comunicación					
Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
Existen suficientes canales de comunicación.					
Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
Credinka fomenta y promueve la comunicación interna.					
El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
Condiciones Laborales					
Existe buena administración de los recursos					
La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones					
Se dispone de tecnología que facilite el trabajo					
La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					
Credinka brinda las herramientas necesarias					

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
Dimensión: Eficiencia					
¿Considera que existe responsabilidad, en las funciones que desempeñan sus compañeros de trabajo?					
¿Considera que los demás trabajadores, cumplen sus funciones adecuadamente?					
¿Considera que se planifica y organiza oportunamente las actividades a efectuar durante la semana o mes?					
Dimensión: Eficacia					
¿Considera que se cumplen las metas oportunamente en el área de tu trabajo?					
¿Considera que se debe proponer nuevas ideas para mejorar los procesos?					
¿Considera que los trabajadores se enfatizan en el cumplimiento de objetivos?					
Dimensión: Relaciones Interpersonales					
¿Es bueno el nivel de convivencia y amistad, entre tus compañeros de la institución?					
¿Los canales de comunicación y el manejo de información se ejercen adecuadamente en la institución?					
¿Existe colaboración por parte de tus compañeros, cuando tienes un problema en el trabajo?					

Anexo 5

Ficha de Validación de Expertos



Universidad
Continental

Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales


- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Jorge Marañón Aucasi
 1.2. Grado académico / mención : Magister
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular :
 1.4. Cargo e institución donde labora: Administrador Financiera Credinka
 1.5. Autor del instrumento : Ricardo Valverde
 1.6. Lugar y fecha : Huancayo , 04.12.2020

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.		X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.		X	
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Cuento total de marcas		A	B	C
			2	8

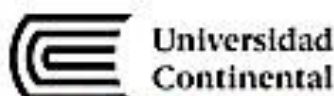
$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = 0.92$$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría
[0,20 - 0,40]	No válido, reformular
<0,41 - 0,60]	No válido, modificar
<0,61 - 0,80]	Válido, mejorar
<0,81 - 1,00]	Válido, aplicar 

4. Recomendaciones


 JORGE MARAÑÓN AUCASI
 ADMINISTRADOR FINANCIERO
 CREDINKA S.A.



Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Jorge Gonzales Salazar
 1.2. Grado académico / mención : Magister
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular :
 1.4. Cargo e institución donde labora: Docente
 1.5. Autor del instrumento : Ricardo Valverde
 1.6. Lugar y fecha : Lima - 26.11.2020

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Acceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.		X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.		X	
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Coherencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.		X	
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Coteo total de marcas		A	B	C
			3	7

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = 0.88$$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría
[0,20 - 0,40]	No válido, reformular
<0,41 - 0,60]	No válido, modificar
<0,61 - 0,80]	Válido, mejorar
<0,81 - 1,00]	Válido, aplicar X

4. Recomendaciones

Se acepta su aplicación para la investigación.

Firma:.....



Universidad
Continental

Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Naña Baquerizo Cristina
 1.2. Grado académico / mención : Magister
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular :
 1.4. Cargo e institución donde labora: Docente
 1.5. Autor(es) del instrumento : Ricardo Valverde
 1.6. Lugar y fecha : Huancayo 20.11.2020

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Acceptable	Buena
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X	
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Cuento total de marcas		A	B	C
			1	9

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = 0.96$$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría
[0,20 - 0,40]	No válido, reformular
<0,41 - 0,60]	No válido, modificar
<0,61 - 0,80]	Válido, mejorar
<0,81 - 1,00]	Válido, aplicar

X

4. Recomendaciones

.....

Firma del Experto
 DNI N° 44246333
 N° de colegiatura: CLAD-03662