

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Recursos Humanos

Trabajo de Investigación

**Clima organizacional y desempeño laboral en
la financiera Caja Cusco en tiempos de
COVID-19-Huancayo 2020**

Ambar Julieth Mendoza Barros
Daniela Devi Mosquera Vivanco

Para optar el Grado Académico de
Bachiller en Administración

Huancayo, 2020

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de investigación



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

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser sus hijas, son los mejores padres.

INDICE

RESUMEN	7
CAPITULO I:	9
PROBLEMA DEL ESTUDIO	10
1. Planteamiento del Estudio	10
1.1. Delimitación de la investigación	10
1.1.1. Territorial	10
1.1.2. Temporal	10
1.1.3. Conceptual	10
1.2. Planteamiento del Problema	10
1.3. Formulación del Problema	13
1.3.1. Problema general	13
1.3.2. Problemas específicos	13
1.4. Objetivos de la Investigación	14
1.4.1. Objetivo general	14
1.4.2. Objetivos específicos	14
1.5. Justificación de la investigación	14
1.5.1. Justificación teórica	14
1.5.2. Justificación práctica	15
CAPÍTULO II:	16
MARCO TEÓRICO	16
2. Marco teórico	16
2.1. Antecedentes de investigación	16
2.1.1. Artículos científicos	16
2.1.2. Tesis nacionales e internacionales	19
2.2. Bases Teóricas	20
2.2.1. Clima Organizacional:	20
a. Conceptos :	20
b. Dimensiones :	20
c. Características :	22
2.2.2. Desempeño Laboral:	22
2.3. Definición de Términos Básicos	26
CAPITULO III:	28
HIPOTESIS Y VARIABLES	28

3. Hipótesis y Variables de la investigación	28
3.1. Hipótesis	28
3.1.1. Hipótesis general	28
3.1.2. Hipótesis específicas	28
3.2. Identificación de las Variables	30
3.3. Operacionalización de las Variables	30
CAPITULO IV:	32
METODOLOGÍA	32
4. Metodología	32
4.1. Enfoque de la investigación	32
4.2. Tipo de investigación	32
4.3. Nivel de investigación	32
4.4. Método de la investigación	33
4.4.1. Metodo universal	33
4.4.2. Método general	33
4.4.3. Método particular	34
4.5. Diseño de investigación	34
4.6. Población y Muestra	35
4.6.1. Población	35
4.6.2. Muestra	37
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
4.7.1. Técnicas e instrumentos	38
4.7.2. Confiabilidad y validez de los instrumentos de investigación	38
A. Diseño	38
B. Confiabilidad	41
C. Validez	41
CAPITULO V	43
RESULTADOS	43
5. Resultados	43
5.1. Descripción del trabajo de campo	43
5.1.1. Proceso de recolección de datos	43
5.1.2. Descripción del análisis de datos	43
5.2. Presentación de resultados	44
5.3. Contrastación de resultados	66
5.3.1. Prueba de Hipótesis General	66
5.3.1.1 Prueba de Hipótesis Específica 1	68

5.3.1.2	Prueba de Hipótesis Específica 2	70
5.3.1.3	Prueba de hipótesis específica 3	72
5.3.1.4	Prueba de hipótesis específica 4	74
5.3.1.5	Prueba de hipótesis específica 5	76
5.3.1.6	Prueba de hipótesis específica 6	79
5.4.	Discusión de resultados	81
5.4.1.	Respecto al objetivo general	81
5.4.2.	Respecto al objetivo específico 1	81
5.4.3.	Respecto al objetivo específico 2	81
5.4.4.	Respecto al objetivo específico 3	81
5.4.5.	Respecto al objetivo específico 4	82
5.4.6.	Respecto al objetivo específico 5	82
5.4.7.	Respecto al objetivo específico 6	82
	REFERENCIAS	83
	ANEXOS	86

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Cuzco de la ciudad de Huancayo frente a este tiempo de covid-19 – 2020. Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y de tipo descriptivo correlacional, el instrumento utilizado es la encuesta de clima organizacional y desempeño laboral con un total de 21 preguntas, la población estuvo conformada por 13 colaboradores de la empresa. El resultado indica que si existe relación significativa ($r=0,94$) entre clima organizacional y desempeño laboral y con un $\alpha=1,05$ lo que nos indica que es confiable. Concluimos que a pesar del contexto vivido por el covid-19, el clima organizacional bien moderado y trabajado tendrá un mejor desempeño laboral por parte de los colaboradores.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, clima autoritario, clima paternalista, clima consultivo, clima de participación en grupo, eficiencia, eficacia.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between the organizational climate and work performance of the employees of Caja Cuzco in the city of Huancayo in the face of this time of covid-19 - 2020. This study has a quantitative approach, non-experimental design Cross-sectional and descriptive-correlational type, the instrument used is the organizational climate and work performance survey with a total of 21 questions, the population was made up of 13 company employees. The result indicates that there is a significant relationship ($r = 0.94$) between organizational climate and work performance and with an $\alpha = 1.05$ which indicates that it is reliable. We conclude that despite the context experienced by covid-19,

Keywords: Organizational climate, job performance, authoritarian climate, paternalistic climate, consultative climate, climate of group participation, efficiency, effectiveness.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de tesis tiene como principal objetivo identificar las principales variables como el clima organizacional y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco de la agencia de Chilca en tiempos de covid -19 ,asimismo identifica aquellas relaciones entre estas mismas variables, puesto que estas dos variables son de mucha importancia para toda organización porque esta da referencia a la clarividencia que cada miembro de la organización tiene frente al trabajo: como el ambiente físico, las relaciones interpersonales, los valores y la motivación .La importancia de estudiar este tema en particular radica en que las consecuencias de clima organización y el desempeño laboral de los trabajadores en estos tiempos del COVID-19 disminuyo, primero porque algunos de ellos tuvieron que seguir trabajando desde casa y lo que esto ocasiono es que la comunicación y el clima organizacional entre compañeros y jefe cambien, segundo porque el gerente de agencia mostraba una actitud de miedo y al mostrar eso hace que el entusiasmo y la motivación en el equipo no exista, los gerentes deben crear un tiempo que los lleve a comprender las emociones con las que están lidiando sus colaboradores, para que puedan lograr empatía, una mejor comunicación, y dirección con precisión durante los tiempos caóticos, mantener un buen clima organizacional durante momentos de crisis como la que estamos viviendo ahora representa un gran desafío para muchas empresas .En el capítulo 1 se abordan las cuestiones teóricas que sustentan el planteamiento, objetivos y justificación, también se hace una breve definición de las variables mencionadas, en el capítulo 2 se enfoca en el marco teórico, artículos científicos que tienen las mismas variables del trabajo de investigación , en el primer apartado del capítulo 3 se establece las hipótesis y operalización de variables, en el capítulo 4 se enfoca en la metodología como es el enfoque , tipo , nivel y método referente a la investigación también se establece la población y muestra , en el capítulo 5 son los resultados finales de acuerdo a las encuestas realizadas como anexos.

CAPITULO I:

PROBLEMA DEL ESTUDIO

1. Planteamiento del Estudio

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Territorial

La investigación se llevará a cabo en la provincia de Huancayo en el distrito de Huancayo

1.1.2. Temporal

La investigación será ejecutada en el año 2020, desde el mes de abril hasta diciembre.

1.1.3. Conceptual

La Investigación se tratará acerca del clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores, puesto que estas dos variables son de mucha importancia para toda organización porque esta da referencia a la clarividencia que cada miembro de la organización tiene frente al trabajo: como el ambiente físico, las relaciones interpersonales, los valores y la motivación. (Ibarra, 2012)

1.2. Planteamiento del Problema

El clima organizacional es un tema de suma trascendencia para las organizaciones que estas en busca de la competitividad, buscando alcanzar una mayor productividad y un servicio de calidad, estas se realizan por medio de estrategias internas planteadas por la organización. Al ejecutar una investigación del clima organizacional de una empresa permitirá que la empresa detecte aspectos importantes que tengan resultados positivos o negativos en el ambiente laboral de la organización.

Según la escuela de Gestalt menciona que “los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo”. Es así pues que el comportamiento de los colaboradores está influenciado por la percepción que este tiene sobre su entorno laboral. Sin embargo, la escuela Funcionalista menciona que “el pensamiento y comportamiento de un individuo depende del

ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio”. (Ramirez, 2012)

En Colombia se analizó un instrumento cuantitativo que fue elaborado por el portal de búsqueda de empleo Trabajando.com, donde se refleja un resultado negativo en el panorama frente a los niveles de satisfacción laboral en Colombia. La encuesta se realizó en las ciudades de Bogotá, Cartagena, Barranquilla, Bucaramanga y entre otras ciudades capitales, además incluyó a 2350 colaboradores, un 36% de ellos era hombres y un 64% mujeres; la conclusión final fue impresionante puesto que el 71% de los trabajadores mencionaron que no se sentían felices con las labores que desempeñan en la actualidad. Sin embargo, en el contraste de presencia de estabilidad laboral y felicidad laboral, un 55% menciona que prefiere tener estabilidad laboral, ya que consideran que es más importante que sentirse felices con su trabajo.

El 71% de los encuestados dijeron que tener trabajo es importante, pero no determinante para ser felices, el 26% dijeron que tener un empleo es el principal factor para la felicidad y el 3% afirmó que el trabajo no influía para nada en la felicidad. En cuanto al cargo y nivel salarial, el 54% dijo que si tuvieran un mejor salario serían más felices y el 46% dijo que un mejor cargo y salario no los haría más felices.

Y es así como llegamos a la conclusión que el clima laboral estable es cuando brinda las condiciones más factibles a los empleados para que estos puedan desarrollar de una manera óptima sus labores y que esta también motiva al colaborador en su formación profesional pues esto es importante y determinante en la satisfacción, motivación y felicidad del talento humano, la cual se ve reflejada en los niveles de productividad y competitividad de la organización. (Santana, 2014)

En Perú según una encuesta elaborada por Aptitus, un 86% de peruanos afirmó que estarían dispuestos a renunciar a su actual trabajo si tuviera un mal clima organizacional. De acuerdo a la firma, si bien el asunto más importante para aceptar un puesto de trabajo lo sigue liderando el tema de la remuneración (27%), un 23% coloca en segundo lugar de prioridades al buen clima o ambiente laboral en sus centros laborales.

El tercer aspecto más valorado por los trabajadores (22%) es contar con todos los beneficios de un trabajador formal; seguido por la opción de formar línea de carrera (19%) e incentivos como los horarios flexibles (9%). Asimismo, el 81% de los trabajadores encuestados consideró que el clima es muy importante para su desempeño laboral y el 19% precisó que este aspecto no influye en sus funciones. Respecto a cómo se desarrolla el ambiente en la organización, el 70% indicó que toman en cuenta sus opiniones, sugerencias, ideas o soluciones y el 30% que no lo hacen.

En tanto, solo el 49% de los trabajadores manifestó que practican la meritocracia como forma de reconocimiento o premio a su desempeño; y, por otro lado, el 64% reconoció sentirse valorado por su jefe directo. Un 36% dijo no sentir que su trabajo era apreciado. "Toda empresa tiene una estrategia definida para satisfacer a sus clientes; pero no todas desarrollan una definida para retener el talento. Es necesario comprender que sus trabajadores son de distintas generaciones y, por ende, valoran diferentes cosas, de acuerdo a su rango de edad", precisó Joseph Zumaeta, gerente de Aptitus. (Koechlin, 2018)

Para hacer posible el análisis de clima organizacional y desempeño laboral se escogió estudiar a la empresa Financiera Caja Cuzco de la sede de Chilca, una empresa conformada por 15 trabajadores, según la información de la misma empresa.

Según la información obtenida de la empresa el clima organización y el desempeño laboral de los trabajadores en estos tiempos del COVID-19 disminuyó, primero porque algunos de ellos tuvieron que seguir trabajando desde casa y lo que esto ocasiona es que la comunicación y el clima organizacional entre compañeros y jefe cambien, segundo porque el gerente de agencia mostraba una actitud de miedo y al mostrar eso hace que el entusiasmo y la motivación en el equipo no exista, los gerentes deben crear un tiempo que los lleve a comprender las emociones con las que están lidiando sus colaboradores, para que puedan lograr empatía, una mejor comunicación, y

dirección con precisión durante los tiempos caóticos, mantener un buen clima organizacional durante momentos de crisis como la que estamos viviendo ahora representa un gran desafío para muchas empresas .

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco en los tiempos del Covid-19?

1.3.2. Problemas específicos

A. VARIABLE X: CLIMA ORGANIZACIONAL

¿Cuál es la relación entre el **clima Autoritaria Explotador** y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco en los tiempos del Covid-19?

¿Cuál es la relación entre el **clima Paternalista** y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco en los tiempos del Covid-19?

¿Cuál es la relación entre el **clima Consultivo** y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco en los tiempos del Covid-19?

¿Cuál es la relación entre el **clima de participación en grupo** y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco en los tiempos del Covid-19?

B. VARIABLE Y: DESEMPEÑO LABORAL

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la eficiencia en la financiera Caja Cuzco en los tiempos de Covid-19?

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la eficacia en la financiera Caja Cuzco en los tiempos de Covid-19?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general

Conocer la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la financiera caja cuzco en los tiempos del Covid-19.

1.4.2. Objetivos específicos

A. VARIABLE X: CLIMA ORGANIZACIONAL

O1: Identificar la relación entre el clima Autoritaria

Explotador y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco en los tiempos del Covid-19.

O2: Evaluar la relación entre el Clima Paternalista y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco en los tiempos del Covid-19.

O3: Describir la relación entre el Clima Consultivo y desempeño laboral en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo.

O4: Determinar la relación entre el Clima de participación en grupo y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco en los tiempos del Covid-19.

B. VARIABLE Y: DESEMPEÑO LABORAL

O5: Identificar la relación entre el clima organizacional y la eficiencia en la financiera Caja Cuzco en los tiempos de Covid-19.

O6: Determinar la relación entre el clima organizacional y la eficacia en la financiera Caja Cusco en los tiempos del Covid-19.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

Esta justificación nos permitirá conocer el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la organización, es decir el tipo de clima y procesos de desempeño para un mejor rendimiento. esta afirma la teoría de clima organizacional de Resis Likert (Likert, 1965). Es así que

tambien se comprueba la teoria de evnetos situacionales, mostrando que el desempeño laboral es el resultado de las respuestas emocionales ante el contexto que seencuentra la persona destro de la organización. (McAfee y Glassman ,1992)

1.5.2. Justificación práctica

Mediante este estudio de investigación las empresas serán capaces de mejorar su nivel de clima organizacional puesto que es un factor súper importante dentro de cualquier organización y a la vez un buen desempeño laboral por parte de los trabajadores porque serán capaces de rendir su 100% y así los clientes se sentirán complacidos.

Existen pocas empresas que se preocupan por el clima organizacional, la mayoría solo le importa ganar más clientes y más dinero dejando de lado este factor que es muy importante y que trae por consecuencia un desempeño bajo por parte de sus trabajadores .

La investigación servirá y ayudara para recuperar ese desempeño bajo por parte de los trabajadores y así mismo un clima organizacional exitoso que traiga como consecuencia clientes complacidos , trabajadores con actitud y productividad alta asimismo la empresa se posicionara como una empresa exitosa

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2. Marco teórico

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Artículos científicos

Juárez Adata Salvador (2012) En su artículo científico titulado “Clima Organizacional y Satisfacción laboral” en su investigación busco mostrar la satisfacción laboral y el clima organizacional en los asistentes médicos, médico, de enfermería, administrativo y de servicios básicos, de todos los turnos, empleados en el Hospital General Regional 72, Instituto Mexicano del Seguro Social por lo cual se busca correlación con estos dos factores muy importantes en el personal de salud puesto que el clima organizacional es de importancia vital en cualquier organización, conocer este factor permite realizar cambios planeados tanto en las actitudes y conductas de los miembros como en la estructura organizacional del Hospital General Regional 72. Utilizando cuatro tipos de estudio (estudio Observacional, estudio Transversal, estudio Descriptivo y estudio Analítico en una muestra aleatoria conformada por 230 personas: 58.3% mujeres y 41.7% hombres con una edad promedio de 35 años, dando un resultado positivo la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Concluyendo un clima organizacional positivo va a condicionar una mayor calidad en la vida de los integrantes de la institución de salud por ende se presentará una mejora en la prestación de servicios de salud

Norma Angélica Pedraza Melo (2018) En este artículo científico titulado “El Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral desde la Percepción del Capital Humano “en su investigación buscó analizar la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción de los empleados en organizaciones públicas y privadas ya que la satisfacción laboral es una variable de mucha

importancia para las organizaciones, porque refleja de manera relevante el estado del empleado con su trabajo, se hizo la invitación a participar en el presente estudio a diferentes organizaciones pero solo 3 accedieron y utilizaron estadísticas descriptivas, análisis factorial exploratorio y cuestionarios en un muestra aleatoria conformada por 133 personas : el 43% de los encuestados son hombres y un 57% mujeres resultando ocho factores que describen el clima organizacional que confirman la estructura subyacente del modelo de Litwin y Stringer. En la variable de satisfacción laboral se confirma la propuesta teórica de Warr, Cook y Wall.

Concluyendo que tres dimensiones del clima organizacional muestran relaciones positivas y significativas con la satisfacción laboral.

Patricia Isabel Campos Avellaneda; Hugo Gutiérrez Crespo; Juan Pedro Matzumura Kasano (2019) En este artículo científico titulado “Rotación y Desempeño Laboral de los Profesionales de Enfermería en un Instituto Especializado “en su investigación buscó determinar la relación entre rotación y desempeño laboral en los profesionales de enfermería de un instituto especializado en oftalmología ”Dr. Francisco Contreras Campos” ya que la rotación de personal constituye una parte importante de la gestión de recursos humanos y si no se lleva un buen manejo de ello podría afectar su desempeño laboral de los profesionales de enfermería por lo cual se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia, haciendo un total de 29 enfermeras participantes del estudio. Para medir la variable rotación se elaboró un instrumento de 24 preguntas, dividido en cuatro dimensiones. Asimismo, para la evaluación de desempeño, se utilizó un instrumento de 21 preguntas, dividido en 6 dimensiones resultando en el primer factor que es de rotación: 58.6% indiferente, 20.7% adecuada y 20.7% no adecuada asimismo en el factor de desempeño laboral: 55.2% moderado, 27.6% bajo y 17.2% alto.

Concluyendo que la rotación y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” no influye de manera significativa en los trabajadores porque no se toma en cuenta los aspectos relacionados al trabajador y su entorno para realizar dicha rotación.

Hospital Escajadillo, Sandro (2013) en este artículo científico titulado “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la empresa F y D Inversiones S.A.C” se busco determinar, el nivel actual de clima organizacional y satisfacción laboral, también la relación que existe entre ambas variables y los principales factores críticos que afectan a cada una de ellas, en la empresa F y D Inversiones S.A.C. puesto que el clima organizacional de la empresa y satisfacción laboral del empleado son indicadores muy trascendentales que se toman en cuenta siempre para la planificación y la ejecución de estrategias nuevas para la organización, para lo cual se hizo una recopilación de datos y se utilizó las encuestas de clima organizacional y satisfacción laboral, validados por Chianget al.(2008) , los factores que se midieron dentro de clima organizacional fueron 7 (Autonomía, Cohesión, Confianza, Apoyo , Reconocimiento, Equidad e Innovación) y los factores que se midieron dentro de satisfacción laboral fueron 6 (S. por el trabajo en general, S. con el ambiente físico del trabajo, S. con la forma en que realiza su trabajo, S. con las oportunidades de desarrollo, S. con la relación subordinado-supervisor y S. con la remuneración)resultando que el clima organizacional y satisfacción laboral actual del personal de la empresa F Y D INVERSIONES S.A.C. es positivo .

Concluyendo que la empresa presenta positivamente estas dos variables esto quiere decir que el personal trabaja con mucho entusiasmo y actitud por ende llegaran a sus metas sin problema y la empresa podrá subir su productividad es bueno realizar evaluaciones sobre el clima organizacional y satisfacción laboral cada trimestre para así saber cómo está trabajando tu equipo.

2.1.2. Tesis nacionales e internacionales

Luis Fernando Medina Jiménez (2012) En esta tesis científica titulada Clima Organizacional en la Empresa Cobra Perú S.A “en su investigación se busca plantear lineamientos para que pueda mejorar algunos puntos negativos como es una inadecuada política de incentivos, una insatisfacción laboral en los puestos de trabajo, espacios físicos no adecuados y malas relaciones intrapersonales que afectan el clima organizacional de la empresa Cobra Perú S.A. Ya que el clima organizacional tiene una gran importancia en el comportamiento de los trabajadores de la empresa, porque si existe un buen clima organizacional, existirá un mejor desempeño, una mejor coordinación, una buena productividad y será posible acercarse a la excelencia, por lo cual se utilizara tres métodos (Inductivo-Deductivo , Hipotético-Deductivo y Análisis-Síntesis) con las técnicas de (Observación y Encuestas) en una muestra de 278 trabajadores de la empresa Cobra Perú S.A. resultando que no existe una buena comunicación entre los trabajadores asimismo no tienen adecuadas relaciones intrapersonales , lo cual se debe por incompatibilidad de caracteres , por otro lado resulto positivo el ambiente físico donde realizan sus labores.

Concluyendo que luego de haber inventariado por medio de una encuesta el principal factor de estudio no influye de manera significativa a los trabajadores de la empresa por lo cual se recomienda tomar mayor importancia a los ítems de bajo rendimiento.

MIGUEL ANGEL LEVANO LIZARRAGA (2017) en este trabajo de investigación titulada “Motivación y Desempeño Laboral en la Empresa Euro shop del grupo Volkswagen Lima 2017 “en la investigación se pretende determinar cómo influye estas dos variables en los trabajadores de la empresa debido a que están en interacción constante con el cliente es por ello que el colaborador debe tener una motivación optima para lograr un desempeño eficaz, para lo cual utilizaron la metodología de tipo no experimental que consiste en encuestas dirigiéndose a una muestra de 34 colaboradores de la empresa Euro shop, cuyos resultados lograron medir las dimensiones de: Motivación laboral en la oficina, motivación laboral

económica, desempeño laboral en la oficina, desempeño laboral en la empresa y desempeño laboral hacia los clientes.

Concluyendo que la motivación de los trabajadores influye en el desempeño laboral de la empresa es decir que un trabajador tiene un mejor desempeño cuando percibe un mayor nivel de motivación en la empresa.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Clima Organizacional:

a. Conceptos :

Chiavenato (2009) citado por Amelia Quintana (2013) determino que el clima organizacional se enfoca al ambiente que existe entre los trabajadores de una empresa , eso está conectado con el grado de motivación que reciben los trabajadores, asimismo es muy favorable cuando se le otorga la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros de la organización y por consiguiente será negativo cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

Friedlander y Margulies (1969) citado por Antonio Núñez (2010) determino que el clima organizacional es una variable de mucha importancia para la satisfacción individual ya que el impacto que produce el clima organización sobre la satisfacción laboral varía según el tipo de clima y el tipo de satisfacción que recibe cada trabajador en la organización.

Forehand y Gilmer (1964) citado por Diana Vega (2006) determino que el clima organizacional es el conjunto de particularidades permanentes que describe a una organización, la diferencian de otras e influyen mucho en el comportamiento de cada trabajador de la organización.

b. Dimensiones :

Likert (1965) citado por Rubén Navarro (2007) determina como una dimensión del Clima Organización a CLIMA AUTORITARIO EXPLOTADOR , este tipo de clima organizacional es algo negativo para la organización ya que se basa en no tener confianza con sus empleados, las tomas de decisiones son solo de los jefes mayores de la organización,

sin tener en cuenta las opiniones de los empleados, ellos también trabajan en un ambiente de miedo, de castigo, de amenazas. Este tipo de clima organización presenta un ambiente toxico en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe y solo una forma de dar órdenes o instrucciones específicas.

Likert (1965) citado por Rubén Navarro (2007) determina como una dimensión del Clima Organizacional a CLIMA PATERNALISTA, este tipo de clima existe una confianza condescendiente en sus trabajadores , algunas decisiones la toman los jefes mayores de la organización pero algunas con las opiniones de los trabajadores , también se ve que algunas recompensas y castigos son métodos para motivar a los trabajadores , este tipo de clima juega mucho con las necesidades sociales de los trabajadores.

Likert (1965) citado por Rubén Navarro (2007) determina como una dimensión del Clima Organizacional a CLIMA CONSULTIVO , este tipo de clima tiene confianza con sus empleados , las decisiones las toman los jefes mayores pero aquí se diferencia porque también se permite que los trabajadores tomen decisiones más específicas , la comunicación es descendente , con respecto a las recompensas y castigos ocasionales se utilizan para que los trabajadores se motiven más y se trata también de satisfacer sus necesidades de estima , este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico .

Likert (1965) citado por Rubén Navarro (2007) determina como una dimensión del Clima Organizacional a CLIMA DE PARTICIPACIÓN EN GRUPO , en este tipo de clima existe plena confianza en sus trabajadores , las tomas de decisiones ya no las decide los jefes mayores sino toda la organización haciendo así valer las opiniones de cada integrantes, la comunicación no solo se hace de manera ascendente sino también de forma lateral , los empleados reciben una motivación muy elevada ,cabe resaltar que en este tipo de clima existe una amistad y confianza entre los jefes y los empleados .

c. Características :

Brunet (2011) citado por Diana Constanza (2012) determina que el clima organizacional influye mucho en el comportamiento de un miembro de la organización, es un componente multidimensional de elementos, si el clima no está bien dentro de una organización puede descomponerse en términos de estructuras organizacionales, modos de comunicación, estilo de liderazgo, etc. Por ellos Brunet determina las siguientes características:

- Sus elementos ya desarrollados pueden variar aunque el clima puede seguir siendo el mismo
- El clima está determinado en su mayor parte por las conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- El clima es una configuración particular de variables situacionales
- El clima está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el actor.
- Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.
- Tiene consecuencias sobre el comportamiento de los miembros de las organizaciones
- Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas.
- El clima es distinto a la tarea, de tal forma que se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.

2.2.2. Desempeño Laboral:

a. Conceptos :

Chiavenato (2000) citado por Erika Urdaneta (2009) determino que el desempeño laboral son las acciones y comportamientos que presentan los trabajadores que son notables en el logro de sus objetivos y metas dadas, afirmando que un buen desempeño laboral es la fortaleza de cualquier organización.

Bittel (2000) citado por Erika Urdaneta (2009) determino que el desempeño laboral es influenciado por las expectativas que se hace el trabajador hacia su trabajo, sus actitudes hacia lo que realizara para alcanzar sus logros y la armonía que tendrá en la organización, el desempeño se vincula con las habilidades y conocimientos que se encarga de otórgales cada organización a sus trabajadores.

Palaci (2005)citado por Esperanza Pedraza (2010) determina que el desempeño laboral es la variable que todo trabajador espera que le brinde toda organización, estos factores brindados contribuirán a la eficiencia organizacional ya que habrán trabajadores motivados y con las actitudes positivas.

Robbins (2004) citado por Espejo (2014) menciona que el desempeño laboral es donde el trabajador manifiesta competencias laborales, las cuales son un conjunto de conocimientos, habilidades, experiencia, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a la organización para alcanzar los objetivos y metas propuestos, con las exigencias técnicas, productivas y de servicio de la organización.

Robbins (2004) El desempeño laboral es la función que cumple el colaborador en un puesto específico el cual se mide en base a la eficiencia y eficacia.

Robbins (2004) El desempeño laboral es la función que cumple el colaborador en un puesto específico el cual se mide en base a la EFICIENCIA (optimiza la utilización de los recursos disponibles para lograr los objetivos) y EFICACIA (hacer lo necesario para el cumplimiento de metas).

b. Dimensiones :

Eficiencia:

Se puede denominar a la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros que se consiguen con el mismo (Robbins S. 2004).

Es decir, la EFICIENCIA se basa en la medición de los esfuerzos que se necesitan para alcanzar metas y objetivos. El costo, tiempo, uso adecuado de

factores materiales y humanos, cumplimiento de la calidad, son elementos necesarios de la eficiencia.

Los resultados más eficientes se logran cuando se hace uso adecuado de los factores ya mencionados, en una situación oportuna, al menor costo y con el cumplimiento de las normas de calidad.

Se entiende que la eficiencia es el resultado de la utilización de menos recursos para lograr un objetivo. O al contrario cuando se logran más objetivos con iguales recursos o menores recursos.

El modelo para la mejora de la eficiencia se apoya en tres conceptos: las personas, los procesos y los clientes.

La eficiencia de la organización de logra con:

- Personas y recursos de naturaleza tangible e intangible propio de las diferentes redes de flujos de las organizaciones.
- Personas competentes o con capacidades, es decir con actitudes, aptitudes (conocimientos esenciales), habilidades y experiencias.
- Eliminando el trabajo entre el cliente y la persona que añade valor y que pertenecen a la organización.
- Actuando con flujos rápidos, efectivos y continuos de actividades que añaden valor al producto o al servicio para el cliente con procesos eficientes, vía análisis de actividades y de valor.
- Organizaciones horizontales, ajustables y flexibles, con personas motivadas, comprometidas y con capacidad efectiva de decisión o con poder y liderazgo (empowerment).
- Orientación hacia los clientes y lograr su satisfacción.

Eficacia:

Con respecto a la EFICACIA, se puede denominar como un nivel de logro de los objetivos y metas organizacionales. La eficacia hace mención a nuestra capacidad de lograr lo que se propone la organización. (Chiavenato, 2009).

Se puede concluir que la eficacia es un criterio muy relacionado con la calidad (adecuación al uso y la satisfacción del cliente)

Cita de algunas definiciones:

- Según Chiavenato .I, la eficacia “es una medida del logro de resultados”.
- Para Koontz y Weihrich, la eficacia es “el cumplimiento de objetivos”.
- Según Robbins y Coulter, eficacia se define como “hacer las cosas correctas”, es decir, las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos.
- Para Reinaldo O. Da Silva, la eficacia “está relacionada con el logro de los objetivos /resultados, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la, medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.
- Simún Andrade, Define la eficacia de la siguiente manera: “actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva.

Por tanto una empresa, organización, producto o persona es “Eficaz” cuando es capaz de hacer lo necesario para lograr los objetivos deseados o propuestos.

La EFICACIA tiene una relación con la idea de efecto puesto que es un vínculo directo entre la causa y efecto. A esta acción se determina la acción le seguirá un resultado en otras palabras un efecto. Cuando este resultado o efecto es apropiado y el esperado, la acción se convierte en una acción eficaz. La eficacia también tiene relación con la optimización de todos los procedimientos que se realizan para obtener los mejores y más anhelados resultados.

Es ese sentido, la eficacia de una acción busca en primer termino acceder a los recursos, métodos y procedimientos pertinentes que generaran las mejores consecuencias para una actividad específica.

Indicadores de eficacia:

- Cobertura: Es la expresión numérica del grado en que las actividades son capaces de satisfacer la demanda. El porcentaje de cobertura de un servicio se compara con el máximo potencial.

- Focalización: Se relaciona con la precisión con que las prestaciones están llegando a la población objetivo (filtraciones de demanda por errores de inclusión o exclusión)
- Capacidad de cubrir la demanda actual : (Logrado respecto del problema que se quiere atacar)
- Resultado Final : El porcentaje es el resultado logrado de lo realizado exitosamente)

2.3. Definición de Términos Básicos

Percepción:

Barthey (1982) citado por Carmen Arias (2006) determina a la percepción como un acto o proceso de conocimiento de objetivos, hechos o verdades ya sea por la experiencia sensorial o por el pensamiento.

Meritocracia:

Nayara Souza (2019) determina a la meritocracia como un sistema que se basa en el mérito que realizan las personas, basado en la virtud, talento, competencia o aptitudes específicas para un determinado puesto de trabajo.

Estudio Observacional:

Universidad Internacional de Valencia (2018) determina que el Estudio Observacional es un tipo de estudio que se define por tener un carácter estadístico, se caracteriza porque el investigador se limita a la medición de variables.

Estudio Transversal:

Universidad Internacional de Valencia (2018) determina que el Estudio Transversal se define por recopilar datos en un momento específico de la investigación, permite que puedan hacerse una idea más clara y más profunda.

Estudio Descriptivo:

Julio García (2004) determina que el Estudio Descriptivo también puede ser denominado como un estudio transversal, en lo cual no interviene el factor de estudio es decir se observa lo que ocurre con la o las variables del estudio y después se describe.

Cohesión:

Julián Pérez (2011) determino que la Cohesión es la acción y efecto de juntar las cosas entre sí, implica algún tipo de unión.

Condscendiente:

Cecilia Bembibre (2011) determina que ser Condscendiente es aquella persona que se muestra receptiva y abierta a las propuestas de los demás y que acepta ideas de tal modo pueda acercarse a esa o a esas personas.

CAPITULO III:

HIPOTESIS Y VARIABLES

3. Hipótesis y Variables de la investigación

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

¿Cuál es la influencia del clima organizacional y el desempeño laboral en la financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19?

H0: Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19.

H1: Existe una relación inversa entre el clima organizacional y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19.

3.1.2. Hipótesis específicas

¿Cuál es la relación entre el **clima Autoritaria Explotador** y desempeño laboral en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19?

H0: La relación que existe entre el **clima Autoritario Explotador** y desempeño laboral es directa moderada en la financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19.

H1: No existe una influencia directa moderada entre el **clima Autoritario Explotador** y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19.

¿Cuál es la relación entre el **Clima Paternalista** y desempeño laboral en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19?

H0: La relación que existe entre el **Clima Paternalista** y desempeño laboral es directa y significativa en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19.

H1: No existe relación directa y significativa entre el **Clima Paternalista** y desempeño laboral en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19..

¿Cuál es la relación entre el **Clima Consultivo** y desempeño laboral en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19?

H0: La relación que existe entre el **Clima Consultivo** y desempeño laboral es directa y significativa en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19..

H1: No existe relación directa y significativa entre el **Clima Consultivo** y desempeño laboral en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19..

¿Cuál es la relación entre el clima de **Participación en Grupo** y desempeño laboral en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19?

H0: La relación que existe entre el clima de **Participación en Grupo** y desempeño laboral es directa moderada en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19.

H1: No existe relación directa moderada entre el clima de **Participación en Grupo** y desempeño laboral en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19.

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la **Eficiencia** en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19?

H0: La relación que existe entre el clima organizacional y la **Eficiencia** es directa y significativa en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19.

H1: No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la **Eficiencia** en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19.

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la **Eficacia** en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19?

H0: La relación que existe entre el clima organizacional y la **Eficacia** es directa y significativa en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19.

H1: No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la **Eficacia** en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19.

3.2. Identificación de las Variables

X: CLIMA ORGANIZACIONAL

Y: DESEMPEÑO LABORAL

3.3. Operacionalización de las Variables

X: CLIMA ORGANIZACIONAL

¿Existe una confianza entre los jefes mayores y empleados en la empresa?

¿La empresa reconoce los logros de los trabajadores?

¿Existe una comunicación efectiva entre los empleados y jefes mayores de la empresa?

¿La mayor parte de las decisiones la toman la alta gerencia, pero algunas se toman en niveles inferiores?

¿La empresa maneja un buen liderazgo por parte de los jefes mayores?

¿Existe un buen nivel de motivación hacia los empleados?

¿La empresa maneja una buena formación y capacitación hacia sus empleados?

¿Existe una igualdad de oportunidades en su desarrollo profesional para los empleados?

¿La empresa permite a los empleados tomar decisiones específicas?

¿La empresa le brinda el apoyo necesario para la ejecución de sus funciones?

¿Existen buenas relaciones intrapersonales entre los miembros de la empresa?

¿El Compromiso profesional y los valores éticos están presentes en la empresa?

Y: DESEMPEÑO LABORAL

¿Uso el tiempo necesario y asignado para hacer su trabajo?

¿Tengo la capacidad y facilidad de resolver los problemas que se me presentan en mi trabajo de manera inmediata y acertada sin afectar al servicio que brindamos?

¿En la institución se cumple con todos los procesos respectivos y en el tiempo oportuno en cuanto al servicio para una atención de calidad al usuario?

¿Hago uso correcto de los recursos tecnológicos y materiales en la realización de mis actividades buscando minimizar costos?

¿Me preocupo por alcanzar objetivos planteados como equipo de trabajo para cubrir la mayor demanda posible de los usuarios y dar un buen servicio?

¿Me focalizo en mi trabajo para no cometer errores y cubrir las expectativas del usuario?

¿Tengo la capacidad y tiempo necesario para cubrir la demanda actual del servicio?

¿Cumpro con todas las tareas que se me encomienda en un tiempo oportuno y correctamente, logrando la satisfacción del usuario?

CAPITULO IV:

METODOLOGÍA

4. Metodología

4.1. Enfoque de la investigación

Para esta investigación se considera al enfoque cuantitativo, según Roberto Hernández (2014) El enfoque cualitativo utiliza los datos recolectados para que se puedan probar las posibles hipótesis con base en la medición y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías de las variables que se requieren.

Se está considerando el enfoque cuantitativo porque se recopila información a través de cuestionarios y se obtendrá resultados estadísticos que ayudaran con el propósito de la investigación.

4.2. Tipo de investigación

La investigación corresponde al tipo básica, ya que según Jordi Muntané (2010) La investigación tipo básica se le denomina investigación pura, se caracteriza porque se da un marco teórico y su objetivo es incrementar los conocimientos científicos sin ponerlos en un aspecto práctico, este tipo de investigación es importante para el beneficio socioeconómico de la empresa a largo plazo.

La presente investigación se considera de tipo básica ya que no tiene propósitos aplicativos, solo se busca profundizar el conocimiento científico acerca de la realidad en la que viven las empresas productoras de bienes o de servicios.

4.3. Nivel de investigación

La investigación corresponde al nivel correlacional, según Razavieh y Jacobs (1989) citado por Fideas Arias (2012) los estudios del nivel correlacional son como un tipo de investigación descriptiva que determina el grado de relación que existe entre las variables.

El estudio es correlacional porque definirá el grado de correlación que existe entre las variables de, clima organizacional y desempeño laboral.

4.4.Método de la investigación

4.4.1. Metodo universal

En el presente trabajo de investigación se utilizara de acuerdo a los niveles jerárquicos al interior de las ciencias, el método científico como método universal. Encontramos que el método científico según Mario Tamayo (2003) lo define como:

Un conjunto de procedimientos por el cual se muestran los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis e instrumentos de investigación. Lo más importante de un método científico no es el descubrimiento de las verdades sino más bien el determinar cuál fue el procedimiento para demostrar esas verdades, pues cada ciencia plantea de un método especial (p.28)

En la presente investigación se ha considerado el método científico, porque desde el inicio se ha seguido los pasos que corresponden con este método, es decir con el planteamiento del problema, composición del marco teórico y formulación de las hipótesis,

4.4.2. Método general

Se considera el método deductivo, como método general. Según Carlos Méndez (2011) define al método deductivo como aquel que permite las verdades particulares contenidas en las verdades universales se vuelven explícitas, esto quiere decir que a partir de una situación general se llegan a identificar situaciones o explicaciones particulares, Así como la teoría general de una situación se explica hechos particulares. Por ejemplo, el clima organizacional de una empresa se explica a partir de los postulados básicos que señalan las características del mismo.

Consideramos el método deductivo, porque la investigación parte de información general hasta llegar a lo específico, es decir, desde lo que es clima organizacional, hasta como esta tiene influencia sobre el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa.

Por otro lado, se considera el método análisis-síntesis, que según el autor Cesar Bernal (2010) define al método como aquel que estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis).

Se considerara el análisis-síntesis porque la investigación parte de los hechos que suceden en la empresa para estudiarlas después de manera integral.

4.4.3. Método particular

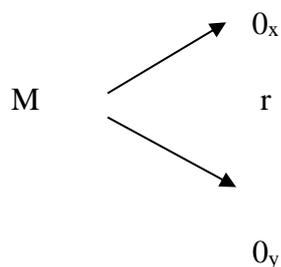
En la presente investigación se hara uso del método de medición, según los autores Pedro López y Sandra Fachelli (2015) definen al método de medición como un término que tiene sentido ya que reconocemos y podemos caracterizar a los conceptos en términos de una variedad de valores posibles, que serán el reflejo de la existencia de una diversidad , a los cuales se le puede atribuir un valor numérico de acuerdo a una escala de medida con el fin de obtener una medida del fenómeno estudiado.

Se usa el método de medición porque, utilizare la escala de Likert (Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca y Nunca)

4.5. Diseño de investigación

La presente investigación corresponde al diseño no experimental transaccional o transversal – correlacional, ya que según Roberto Hernández (2014) lo define como estudios que describen relaciones entre 2 o más variables en un momento determinado , ya sea en términos correlacional, o en función de la relación causa – efecto.

Representación del Diseño de Investigación



Dónde:

M = 13 trabajadores de la empresa Caja Cuzco de Chilca

X = Clima Organizacional

Y = Desempeño Laboral

O = Observaciones

R = Relación

Esta investigación es no experimental transeccional o transversal – correlacional porque solo se recolectarán datos de un solo momento y correlacional en el cual se medirá el grado de correlación de las variables clima organizacional y desempeño laboral.

4.6.Población y Muestra

4.6.1.Población

La población de estudio está conformada por el personal administrativo que labora en la Financiera Caja Cuzco de la agencia de Chilca, que está conformado por 15 personas en los diferentes cargos administrativos.

Tabla 01

Personal de la Financiera Caja Cuzco de la agencia de Chilca

N °	DNI	Nombre del Empleado	Ingreso	Cargo
1	102889 20	Mosquera Quintana, Roberto Carlos	07/11/20 19	Administra dor de Agencia
2	201129 99	Huamán Balbuena, Antonio	01/10/20 18	Analista de Crédito II
3	415182 54	Borja Medina , José Luis	01/10/20 18	Analista de Crédito III
4	446278 89	Paucar Llacta, Alan Raúl	04/10/20 18	Analista de Crédito III

5	425478 89	Ccanto Huarcaya, Luis Miguel	04/10/20 18	Analista de Crédito IV
6	425478 12	Llihua Carrasco, Nancy Esther	07/12/20 18	Analista de Crédito IV
7	701507 52	Ochoa Raqui, Yessenia Esther	01/10/20 18	Analista de Crédito IV
8	717437 06	Pecho Inga, Danitza Mary	01/10/20 18	Analista de Crédito IV
9	701308 42	Villazana Surichaqui, Mary Luz	03/10/20 18	Analista de Crédito IV
10	729487 59	Zavala Cañarí, Xiomara Sayuri	04/10/20 18	Analista de Crédito IV
11	731082 88	Romero Chávez , Carlos Rubén	01/12/20 19	Analista de Crédito IV
12	724715 91	Vásquez Baluarte, Jhon Álvaro Moisés	15/09/20 17	Jefe de Operaciones III
13	474698 34	Arenales Rojas , Yessica Edith	21/08/20 19	Representante de Servicios

1	202674	Anchiraico	04/11/20	Personal de
4	57	Gómez, Flor	18	Limpieza
1	717834	Salazar	04/10/20	Personal de
5	56	Sáenz, Amador	18	Vigilancia

Nota: Recopilado de la misma agencia de Chilca

4.6.2. Muestra

a) Unidad de análisis

Cada persona que labora en la financiera Caja Cuzco de agencia Chilca.

b) Tamaño de la muestra

Esta investigación tendrá toda la población del estudio. Son un total de 15 colaboradores en la organización, incluyendo al personal de limpieza y vigilancia.

c) Selección de la muestra

La investigación tendrá una muestra censal puesto que se obtendrá información del total de la población de estudio, por lo tanto, no es necesaria la obtención de una muestra para el estudio.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.7.1. Técnicas e instrumentos

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

TÉCNICA	DESCRIPCIÓN	INSTRUMENTO	FUENTE
Encuesta dirigida	Permitirá obtener información de las variables en estudio.	Cuestionario	Primaria

4.7.2. Confiabilidad y validez de los instrumentos de investigación

A. Diseño

Cuestionario

Buen día, somos DANIELA DEVI MOSQUERA VIVANCO y AMBAR JULIETH MENDOZA BARROS estudiantes de la Universidad Continental y estamos realizando un trabajo de investigación titulado “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA FINANCIERA CAJA CUSCO EN TIEMPOS DE COVID-19”, por ello en este cuestionario le presentamos preguntas relacionadas al **clima organizacional** y **desempeño laboral** que son variables muy importantes en una empresa. **Se mantendrá absoluta confidencialidad.**

Instrucciones: La serie de preguntas que se realizan a continuación presentan una escala del 1 al 5, por favor lea el enunciado y marque la respuesta que crea conveniente.

Edad: _____

Género:

- a. Masculino
- b. Femenino

Marca con una X su respuesta:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

I. Clima Organizacional

N°	Items	Valoración					Observación
		1	2	3	4	5	
1	Clima Autoritaria Explotador	1	2	3	4	5	
	1. ¿Existe una confianza entre los jefes mayores y empleados en la empresa?						
	2. ¿La empresa reconoce los logros de los trabajadores?						
	3. ¿Existe una comunicación efectiva entre los empleados y jefes mayores de la empresa?						
2	Clima Paternalista	1	2	3	4	5	
	4. ¿La mayor parte de las decisiones la toman la alta gerencia?						
	5. ¿La empresa maneja un buen liderazgo por parte de los jefes mayores?						
	6. ¿Existe un buen nivel de motivación hacia los empleados?						
3	Clima Consultivo	1	2	3	4	5	
	7. ¿La empresa maneja una buena formación y capacitación hacia sus empleados?						
	8. ¿Existe una igualdad de oportunidades en su desarrollo profesional para los empleados?						
	9. ¿La empresa permite a los empleados tomar decisiones específicas?						
4	Clima de participación en grupo	1	2	3	4	5	
	10. ¿La empresa le brinda el apoyo necesario para la ejecución de sus funciones?						
	11. ¿Existen buenas relaciones intrapersonales entre los miembros de la empresa?						

12. ¿El Compromiso profesional y los valores éticos están presentes en la empresa?						
--	--	--	--	--	--	--

II. Desempeño Laboral

N°	Items	Valoración					Observación
		1	2	3	4	5	
1	Eficiencia	1	2	3	4	5	
	13. ¿Uso el tiempo necesario y asignado para hacer su trabajo?						
	14. ¿Tengo la capacidad y facilidad de resolver los problemas que se me presentan en mi trabajo de manera inmediata y acertada sin afectar al servicio que brindamos?						
	15. ¿En la institución se cumple con todos los procesos respectivos y en el tiempo oportuno en cuanto al servicio para una atención de calidad al usuario?						
	16. ¿Hago uso correcto de los recursos tecnológicos y materiales en la realización de mis actividades buscando minimizar costos?						
2	Eficacia	1	2	3	4	5	
	17. ¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?						
	18. ¿Siente que su trabajo aporta a las metas de la organización?						
	19. ¿Cumplo con las tareas asignadas en el tiempo oportuno?						
	20. ¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se le generan en su entorno?						
	21. ¿Usted cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es óptimo?						

Gracias por su colaboración.

B. Confiabilidad

Para la confiabilidad del instrumento de las variables, Clima Organizacional y Desempeño Laboral, utilizamos el instrumento Elaborados con el Alfa de Cronbach, nosotros realizamos los siguientes pasos:

- Se aplica el instrumento ya validado
- Se aplica el puntaje ya obtenido al spss
- Se aplica la formula alfa de Cronbach.

Es así como este instrumento de la recolección de datos nos dio como resultado 0.98, lo cual nos indica una elevada fiabilidad.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	21

C. Validez

Para la validez de la encuesta de desempeño laboral y clima organizacional, utilizamos el instrumento elaborado con Pearson y realizamos los siguientes pasos:

El total de los ítems se divide en dos partes y se comparan los resultados. Para analizar estos datos se utiliza la formula estadística conocida como la r de Pearson.

Es así que el resultado nos da 0.94 lo cual nos indica que la relación entre nuestras dos variables es una relación alta al igual que su validez una Excelente Validez.

Correlaciones

		CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,944**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	13	13
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,944**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	13	13

CAPITULO V

RESULTADOS

5. Resultados

5.1. Descripción del trabajo de campo

5.1.1. Proceso de recolección de datos

Para el estudio de aplicación de las técnicas de recolección de datos, se elaborará y validará el instrumento de cuestionario, esta con el motivo de ver como se encuentra la empresa, se evaluará las condiciones necesarias mediante la información de disponibilidad, espacio y tiempo de la población de estudio y por último se realizará las coordinaciones pertinentes para la ejecución de las técnicas de recojo de información.

Así también la aplicación de la técnica se realizará en forma virtual con los debidos protocolos y así poder absolver alguna duda o inconveniente.

5.1.2. Descripción del análisis de datos

El procedimiento de datos se llevará a cabo con la ayuda del programa estadístico SPSS Statics, el cual nos permitirá un análisis de las variables, para determinar los indicadores de evaluación (Clima Organizacional y Desempeño Laboral)

Con los resultados de la información obtenida a partir de la aplicación de las técnicas de la encuesta, éstos se evaluarán según las dimensiones de cada variable y los indicadores, para llegar a conclusiones y recomendaciones.

5.2. Presentación de resultados

Tabla de frecuencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	7,7	7,7	7,7
	A VECES	2	15,4	15,4	23,1
	CASI SIEMPRE	3	23,1	23,1	46,2
	SIEMPRE	7	53,8	53,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Interpretación : Podemos observar que el mayor puntaje se encuentra en la escala de SIEMPRE con un puntaje de 7 , eso quiere decir que existe una confianza significativa entre jefes mayores y empleados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	15,4	15,4	15,4
	CASI SIEMPRE	6	46,2	46,2	61,5
	SIEMPRE	5	38,5	38,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Interpretación : Podemos observar que el mayor puntaje se encuentra en la escala de CASI SIEMPRE con un puntaje de 6 , seguido de la escala de SIEMPRE con un puntaje de 5, esto quiere decir que la empresa reconoce los logros de los trabajadores en un 80%.

¿Existe una comunicación efectiva entre los empleados y jefes mayores de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	15,4	15,4	15,4
	CASI SIEMPRE	5	38,5	38,5	53,8
	SIEMPRE	6	46,2	46,2	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Interpretación : Podemos observar que el mayor puntaje se encuentra en la escala de SIEMPRE con un puntaje de 6 , seguido de la escala de CASI SIEMPRE con un puntaje de 5 ,esto quiere decir que existe una comunicación efectiva y significativa entre empleados y jefes mayores

¿La mayor parte de las decisiones las toma la alta gerencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	7,7	7,7	7,7
	CASI SIEMPRE	7	53,8	53,8	61,5
	SIEMPRE	5	38,5	38,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Interpretación : Podemos observar que el mayor puntaje se encuentra en la escala de CASI SIEMPRE con un puntaje de 7 , eso quiere decir la mayoría de veces las decisiones las toma la alta gerencia.

¿La empresa maneja un buen liderazgo por parte de los jefes mayores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	15,4	15,4	15,4
	CASI SIEMPRE	7	53,8	53,8	69,2
	SIEMPRE	4	30,8	30,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Interpretación : Podemos observar que el mayor puntaje se encuentra en la escala de CASI SIEMPRE con un puntaje de 7 , eso quiere decir que existe un liderazgo bueno por parte de los jefes mayores .

¿Existe un buen nivel de motivación hacia los empleados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	30,8	30,8	30,8
	CASI SIEMPRE	5	38,5	38,5	69,2
	SIEMPRE	4	30,8	30,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Interpretación : Podemos observar que el mayor puntaje se encuentra en la escala de CASI SIEMPRE con un puntaje de 5 , eso quiere decir que existe un nivel de motivación a un 60%.

¿La empresa maneja una buena formación y capacitación hacia sus empleados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	30,8	30,8	30,8
	CASI SIEMPRE	5	38,5	38,5	69,2
	SIEMPRE	4	30,8	30,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Interpretación : Podemos observar que el mayor puntaje se encuentra en la escala de CASI SIEMPRE con un puntaje de 5 , eso quiere decir que la empresa maneja una buena formación y capacitación hacia sus empleados.

¿Existe una igualdad de oportunidades en su desarrollo profesional para los empleados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	23,1	23,1	23,1
	CASI SIEMPRE	4	30,8	30,8	53,8
	SIEMPRE	6	46,2	46,2	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Interpretación : Podemos observar que el mayor puntaje se encuentra en la escala de SIEMPRE con un puntaje de 6 , eso quiere decir que en la empresa existe una igualdad de desarrollo y crecimiento profesional para sus empleados .

¿La empresa permite a los empleados tomar decisiones específicas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	30,8	30,8	30,8
	CASI SIEMPRE	5	38,5	38,5	69,2
	SIEMPRE	4	30,8	30,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Interpretación : Podemos observar que el mayor puntaje se encuentra en la escala de CASI SIEMPRE con un puntaje de 5 , eso quiere decir que la mayoría de veces la empresa permite que los empleados tomen decisiones específicas .

¿La empresa le brinda el apoyo necesario para la ejecución de sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	23,1	23,1	23,1
	CASI SIEMPRE	7	53,8	53,8	76,9
	SIEMPRE	3	23,1	23,1	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Interpretación : Podemos observar que el mayor puntaje se encuentra en la escala de CASI SIEMPRE con un puntaje de 7 , eso quiere decir que la empresa brinda apoyo a sus trabajadores para realizar sus funciones.

¿Existen buenas relaciones interpersonales entre los miembros de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	23,1	23,1	23,1
	CASI SIEMPRE	2	15,4	15,4	38,5
	SIEMPRE	8	61,5	61,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Interpretación : Podemos observar que el mayor puntaje se encuentra en la escala de SIEMPRE con un puntaje de 8 , eso quiere decir que existe buenas relaciones interpersonales entre los miembros de la empresa.

¿El Compromiso profesional y los valores éticos están presentes en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	15,4	15,4	15,4
	CASI SIEMPRE	3	23,1	23,1	38,5
	SIEMPRE	8	61,5	61,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Interpretación : Podemos observar que el mayor puntaje se encuentra en la escala de SIEMPRE con un puntaje de 8 , eso quiere decir que en la empresa , el compromiso profesional y los valores éticos siempre están presentes.

¿Uso el tiempo necesario y asignado para hacer su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	15,4	15,4	15,4
	CASI SIEMPRE	3	23,1	23,1	38,5
	SIEMPRE	8	61,5	61,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Interpretación : Podemos observar que el mayor puntaje se encuentra en la escala de SIEMPRE con un puntaje de 8 , eso quiere decir que cada trabajador usa su tiempo necesario y asignado para realizar efectivamente su trabajo.

¿Tengo la capacidad y facilidad de resolver los problemas que se me presentan en mi trabajo de manera inmediata y acertada sin afectar al servicio que brindamos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	7,7	7,7	7,7
	CASI SIEMPRE	4	30,8	30,8	38,5
	SIEMPRE	8	61,5	61,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Interpretación : Podemos observar que el mayor puntaje se encuentra en la escala de SIEMPRE con un puntaje de 8 , eso quiere decir que cada trabajador tiene la capacidad y facilidad de resolver los problemas que se les presentan de manera inmediata .

¿En la institución se cumple con todos los procesos respectivos y en el tiempo oportuno en cuanto al servicio para una atención de calidad al usuario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	15,4	15,4	15,4
	CASI SIEMPRE	3	23,1	23,1	38,5
	SIEMPRE	8	61,5	61,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Interpretación : Podemos observar que el mayor puntaje se encuentra en la escala de SIEMPRE con un puntaje de 8 , eso quiere decir que en la organización cada trabajador cumple con todos los procesos respectivos para una muy buena atención a los usuarios (clientes).

¿Hago uso correcto de los recursos tecnológicos y materiales en la realización de mis actividades buscando minimizar costos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	15,4	15,4	15,4
	CASI SIEMPRE	3	23,1	23,1	38,5
	SIEMPRE	8	61,5	61,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Interpretación : Podemos observar que el mayor puntaje se encuentra en la escala de SIEMPRE con un puntaje de 8 , eso quiere decir que cada trabajador realiza correctamente los recursos tecnológicos y materiales para la realización de sus actividades , buscando minimizar costos

¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	23,1	23,1	23,1
	CASI SIEMPRE	1	7,7	7,7	30,8
	SIEMPRE	9	69,2	69,2	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Interpretación : Podemos observar que el mayor puntaje se encuentra en la escala de SIEMPRE con un puntaje de 9 , eso quiere decir que el grado de responsabilidad de cada trabajador esta acorde con su capacidad profesional.

¿Siente que su trabajo aporta a las metas de la organización?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	7,7	7,7	7,7
	CASI SIEMPRE	3	23,1	23,1	30,8
	SIEMPRE	9	69,2	69,2	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Interpretación : Podemos observar que el mayor puntaje se encuentra en la escala de SIEMPRE con un puntaje de 9 , eso quiere decir que cada trabajador siente que su trabajo aporta metas a la organización.

¿Cumpló con las tareas asignadas en el tiempo oportuno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	15,4	15,4	15,4
	CASI SIEMPRE	3	23,1	23,1	38,5
	SIEMPRE	8	61,5	61,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Interpretación : Podemos observar que el mayor puntaje se encuentra en la escala de SIEMPRE con un puntaje de 8 , eso quiere decir que cada trabajador cumple las tareas asignadas en el tiempo oportuno.

¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se le generan en su entorno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	15,4	15,4	15,4
	CASI SIEMPRE	2	15,4	15,4	30,8
	SIEMPRE	9	69,2	69,2	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

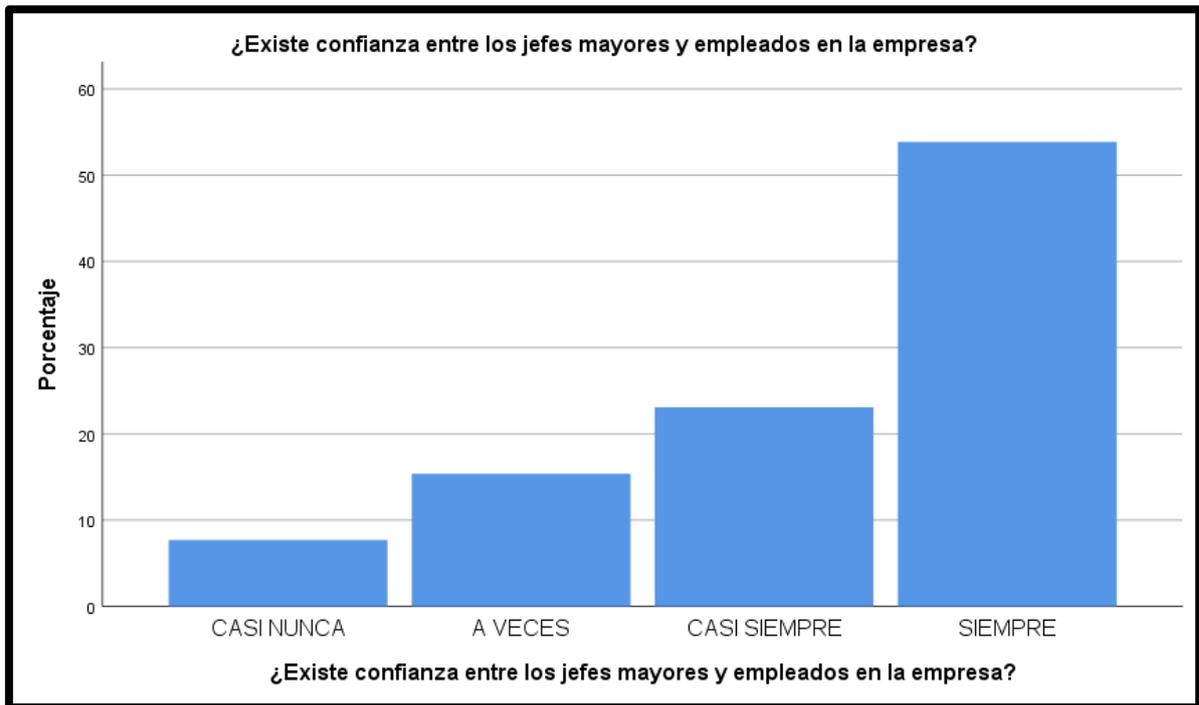
Interpretación : Podemos observar que el mayor puntaje se encuentra en la escala de SIEMPRE con un puntaje de 9 , eso quiere decir que cada trabajador logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno.

¿Usted cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es óptimo?

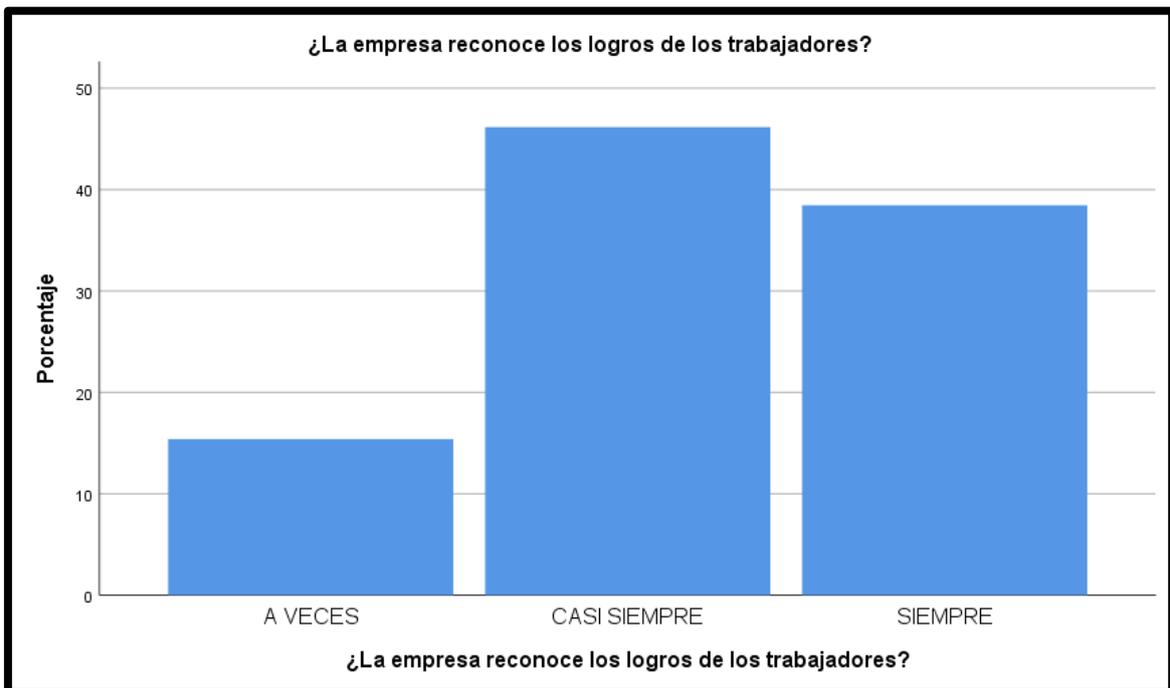
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	15,4	15,4	15,4
	CASI SIEMPRE	3	23,1	23,1	38,5
	SIEMPRE	8	61,5	61,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Interpretación : Podemos observar que el mayor puntaje se encuentra en la escala de SIEMPRE con un puntaje de 8 , eso quiere decir que cada trabajador cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es muy optimo

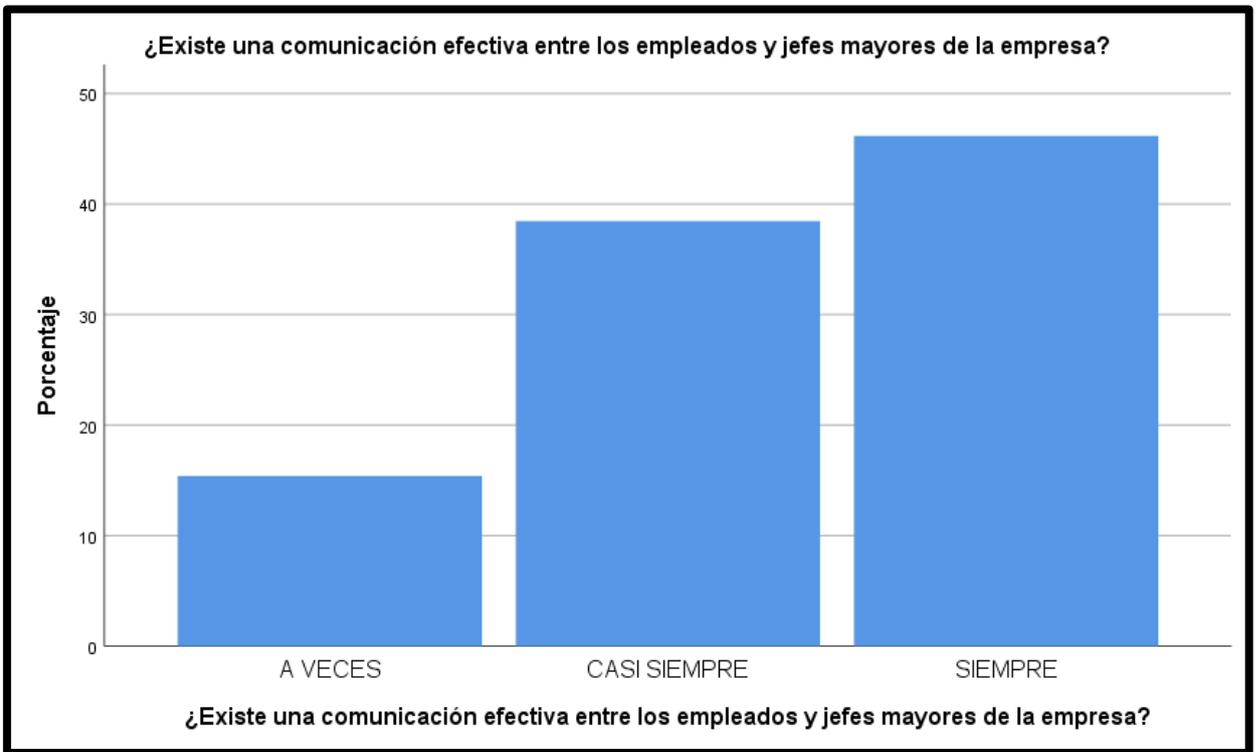
Gráfico de barras



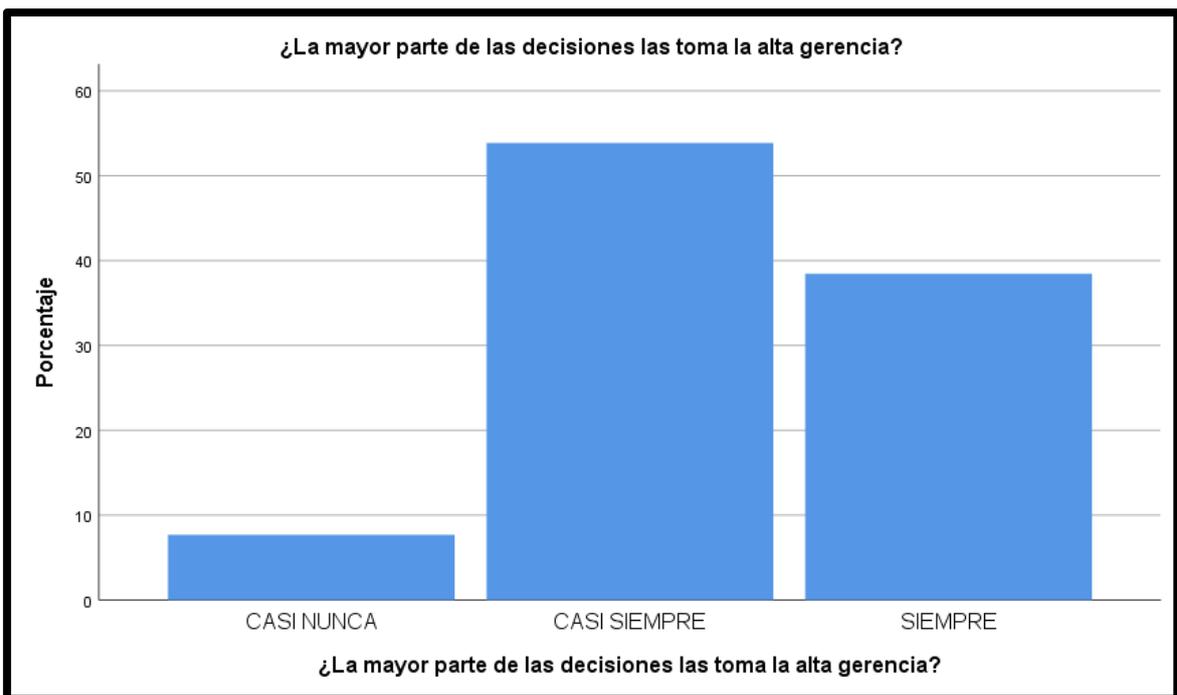
Fuente : Elaboracion Propia



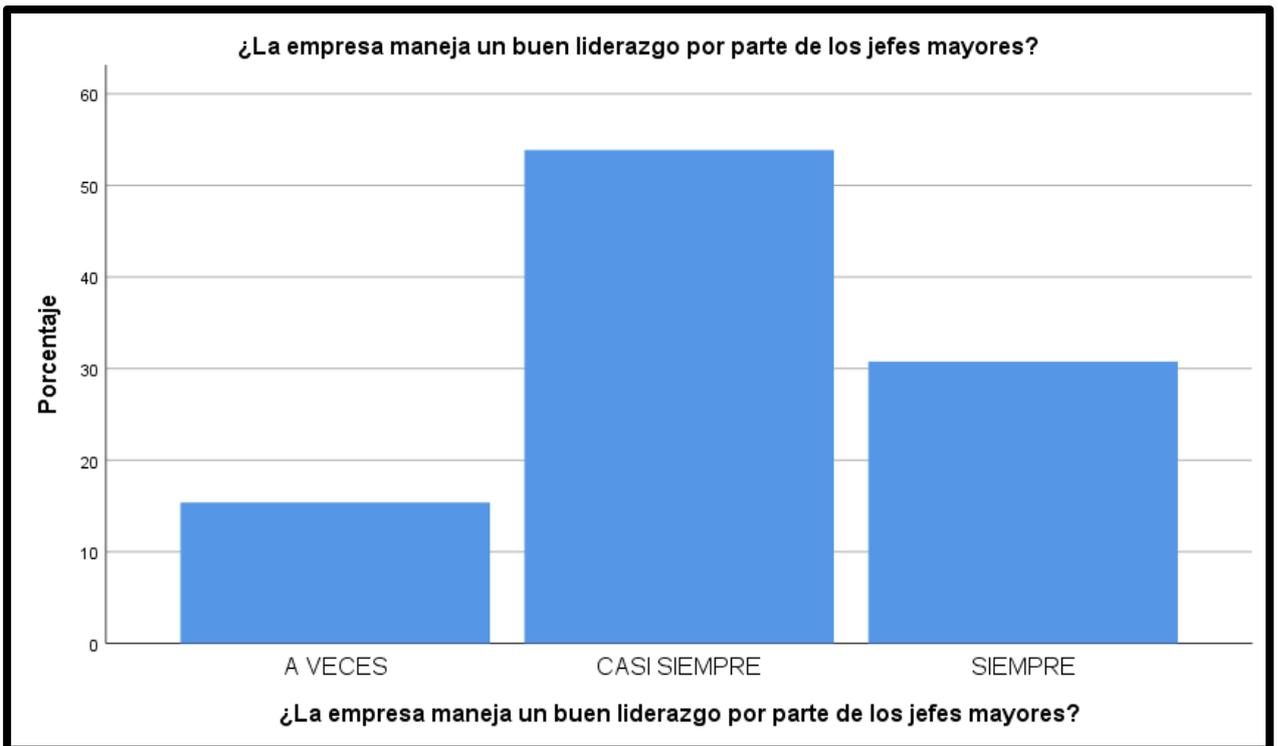
Fuente : Elaboracion Propia



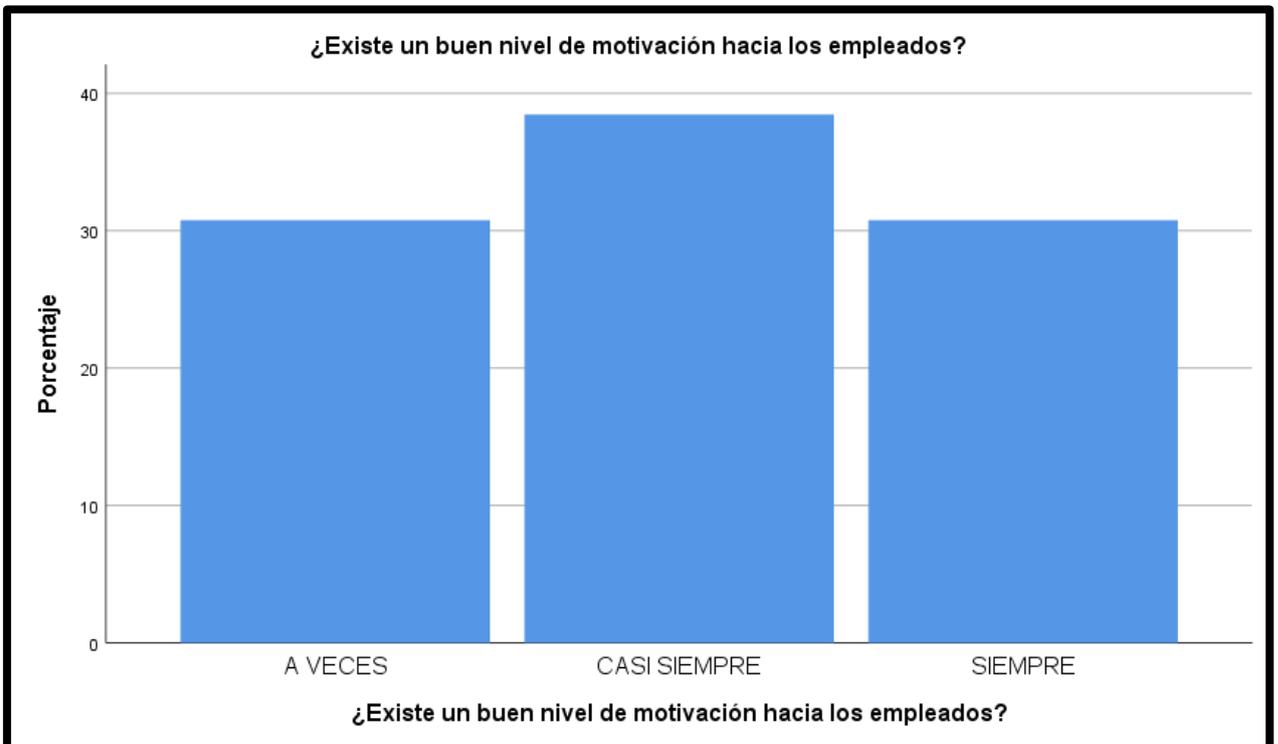
Fuente : Elaboracion Propia



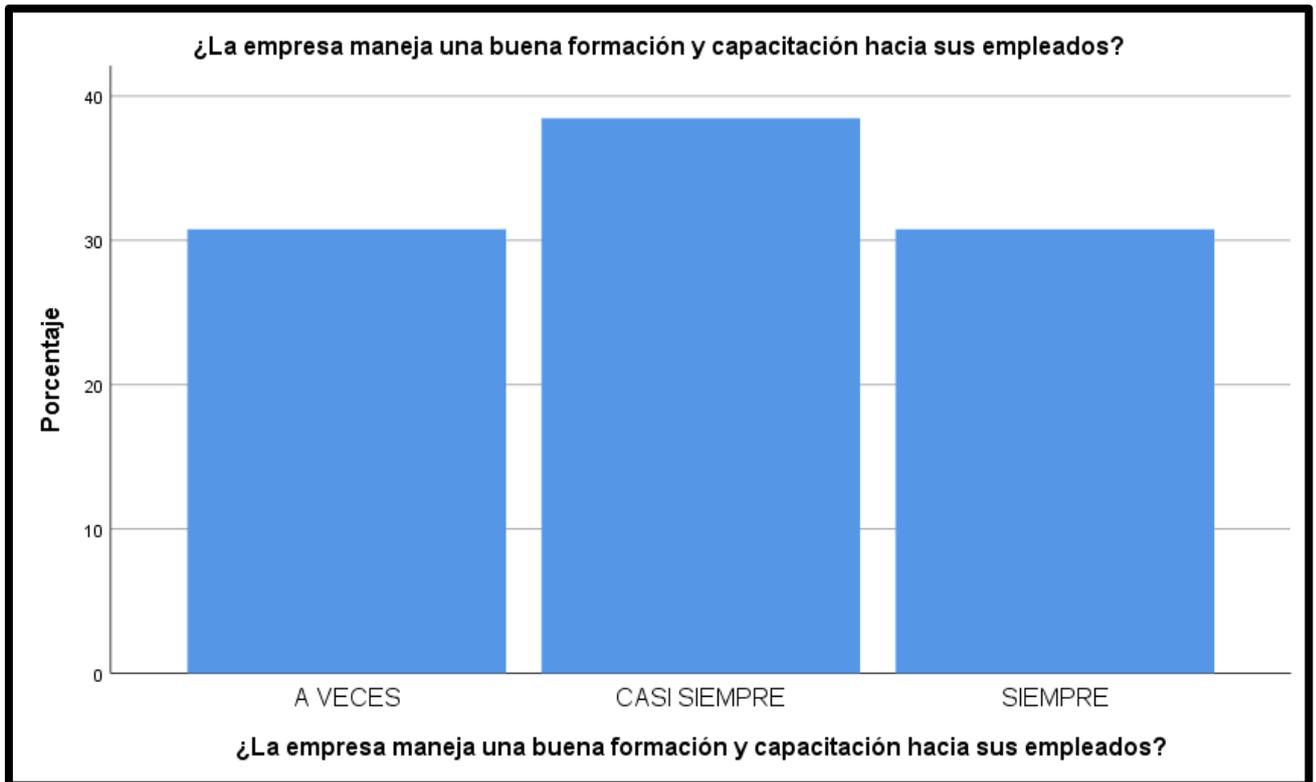
Fuente : Elaboracion Propia



Fuente : Elaboracion Propia



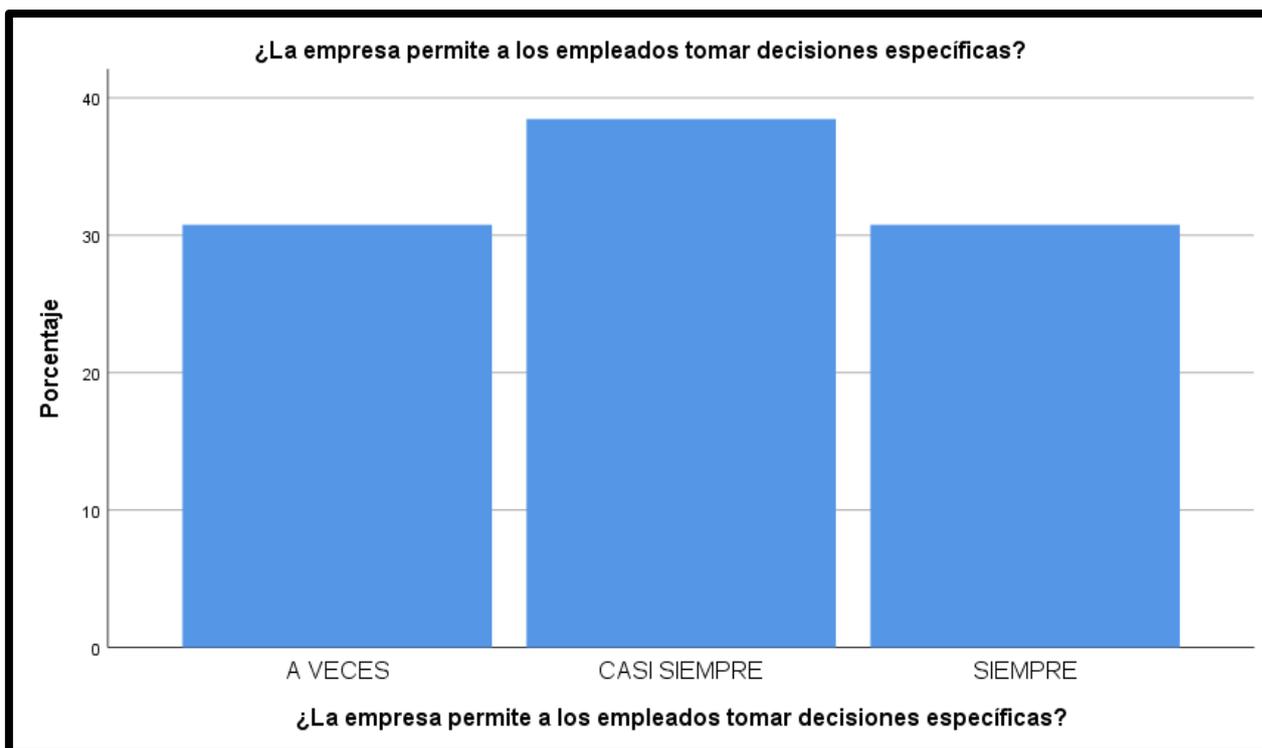
Fuente : Elaboracion Propia



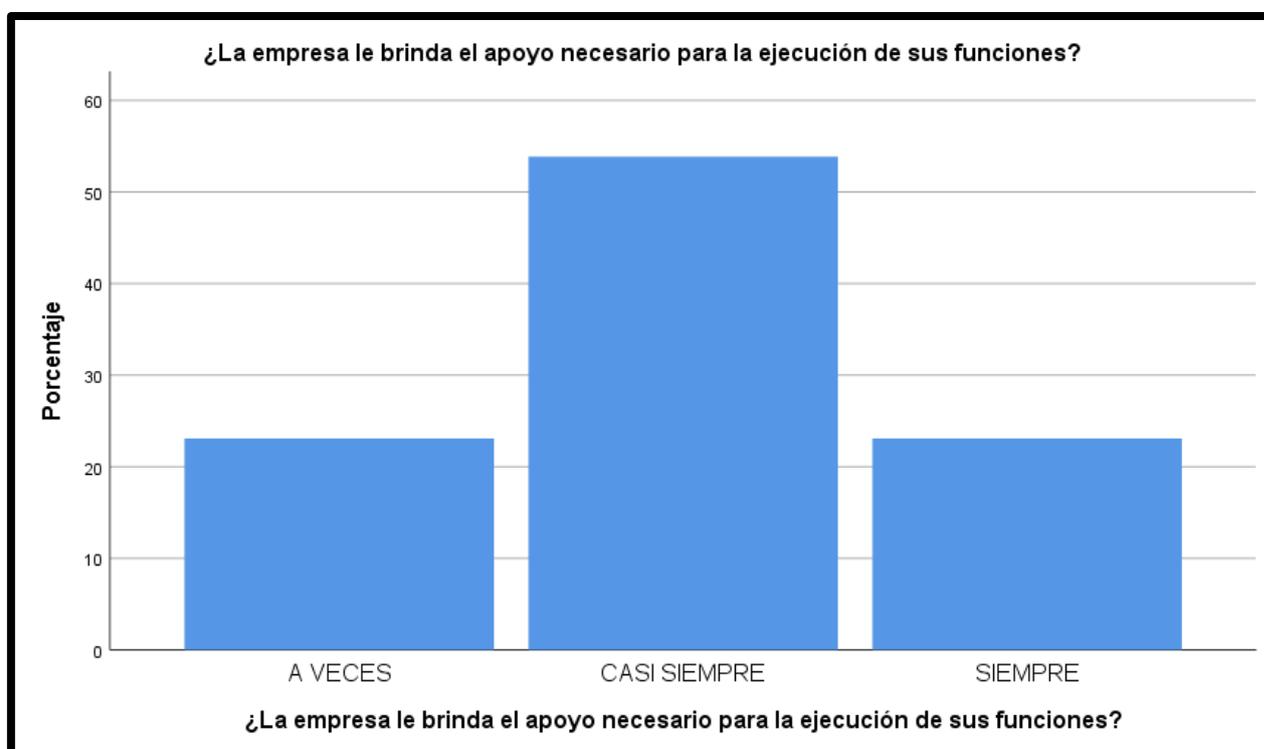
Fuente : Elaboracion Propia



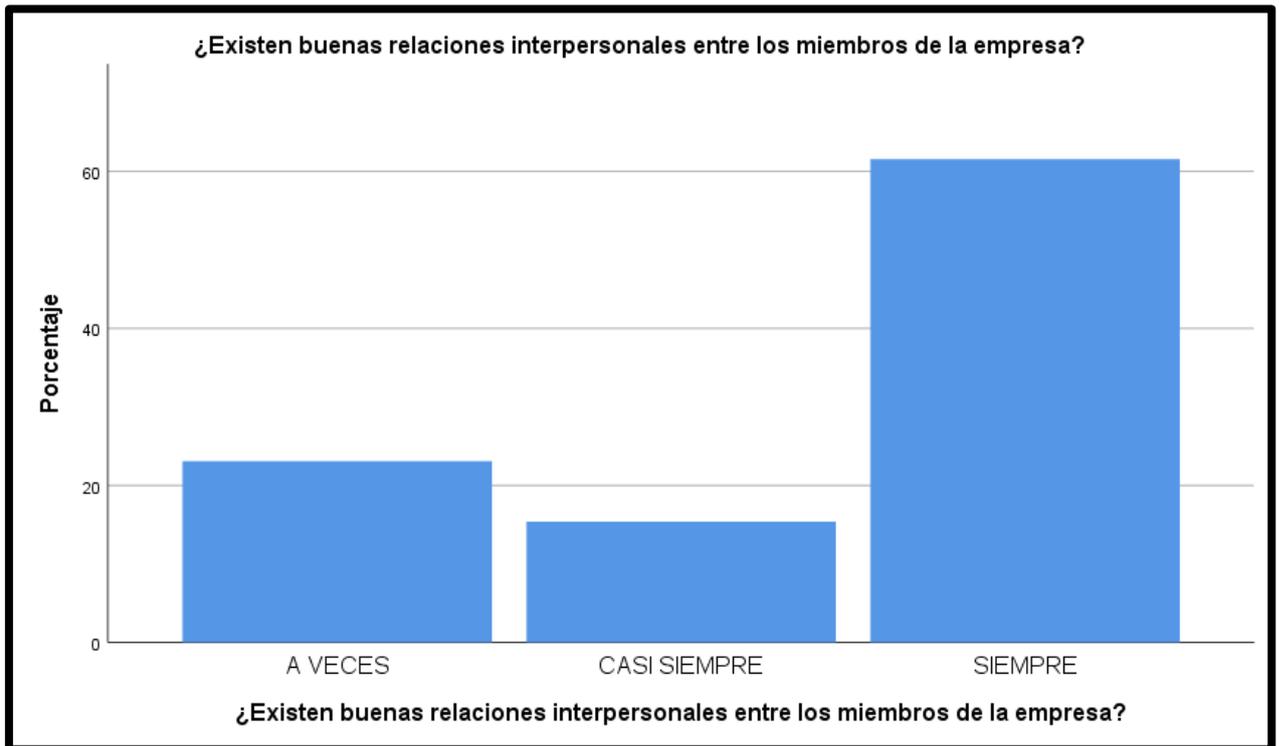
Fuente : Elaboracion Propia



Fuente : Elaboracion Propia



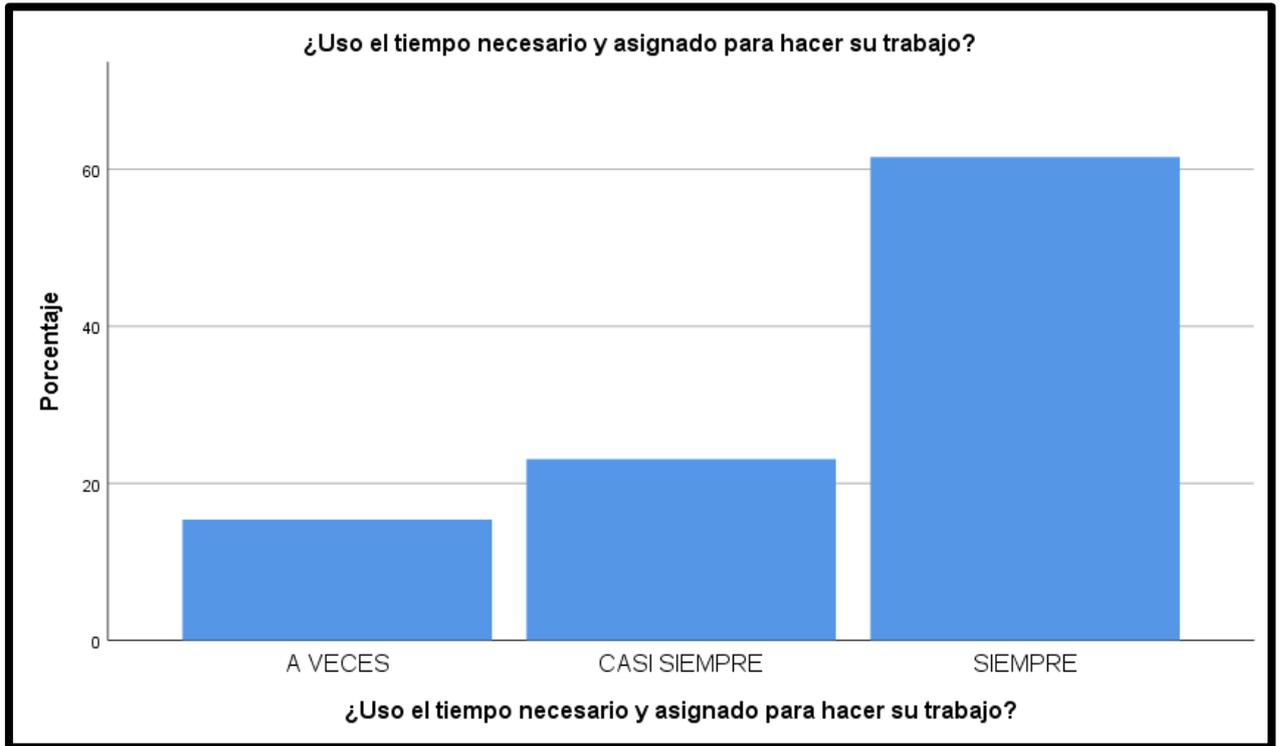
Fuente : Elaboracion Propia



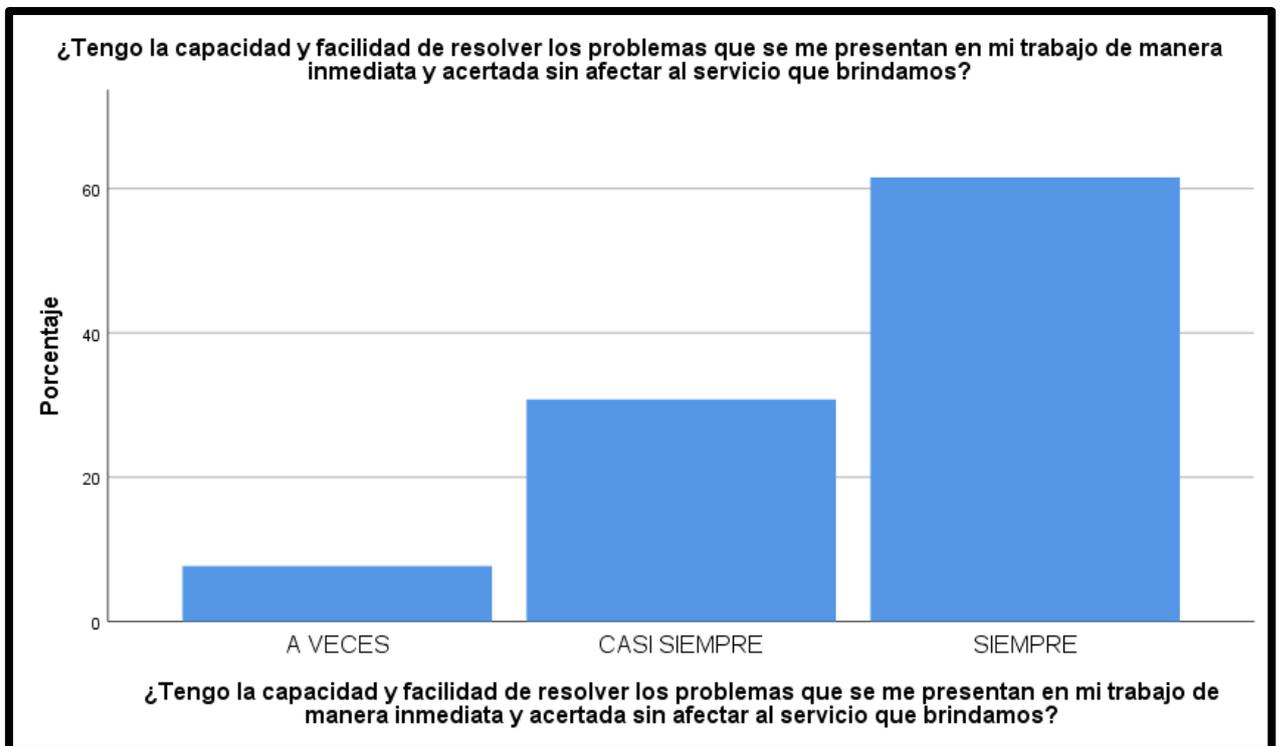
Fuente : Elaboracion Propia



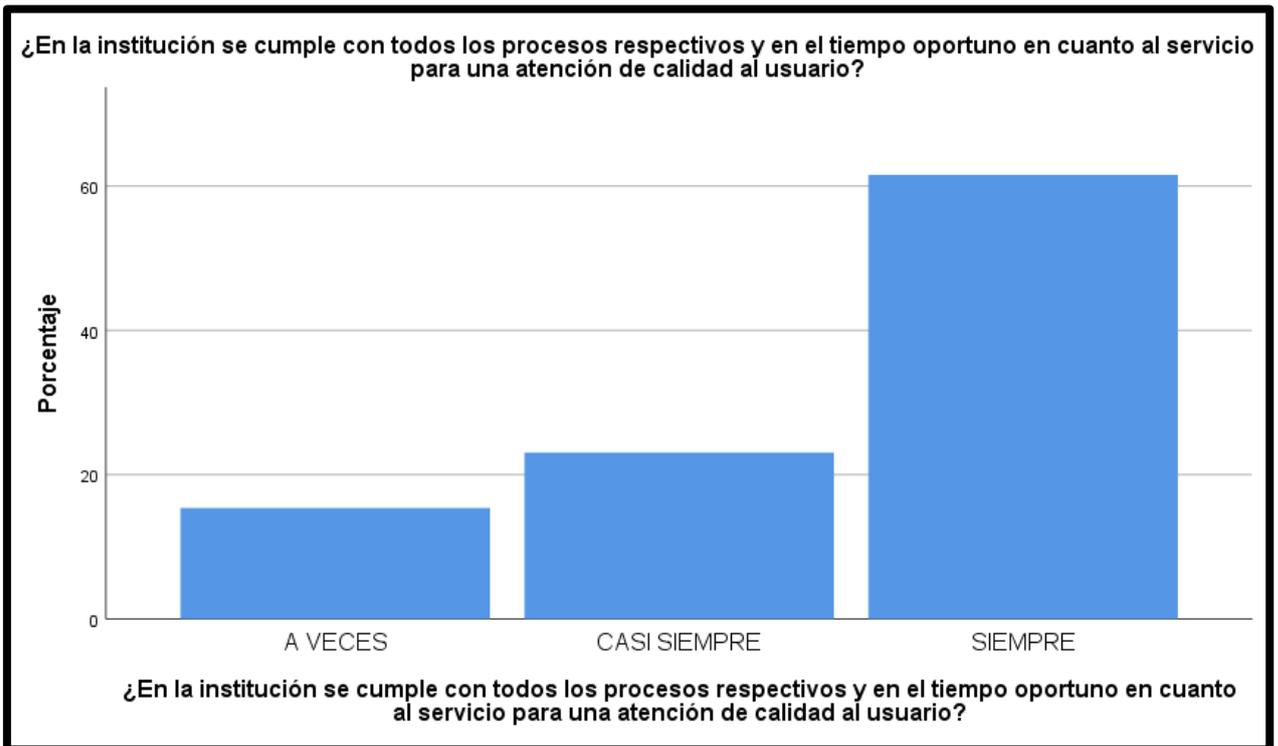
Fuente : Elaboracion Propia



Fuente : Elaboracion Propia



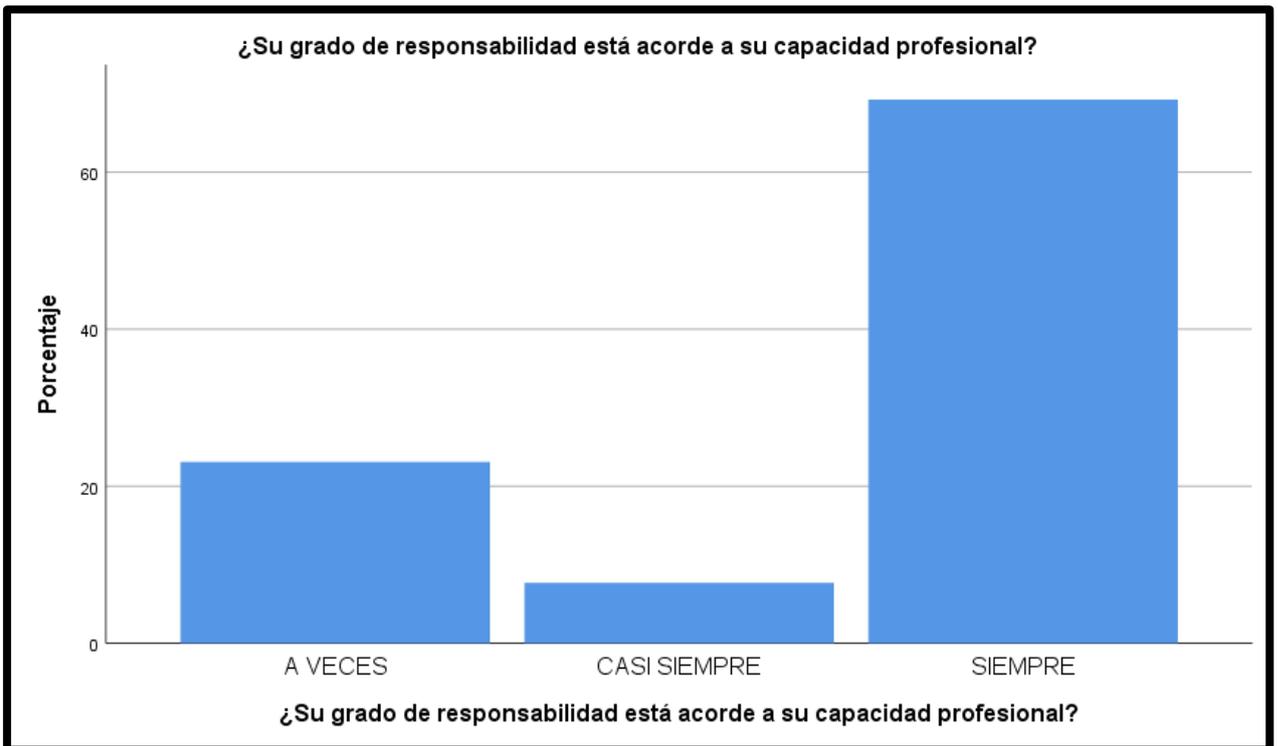
Fuente : Elaboracion Propia



Fuente : Elaboracion Propia



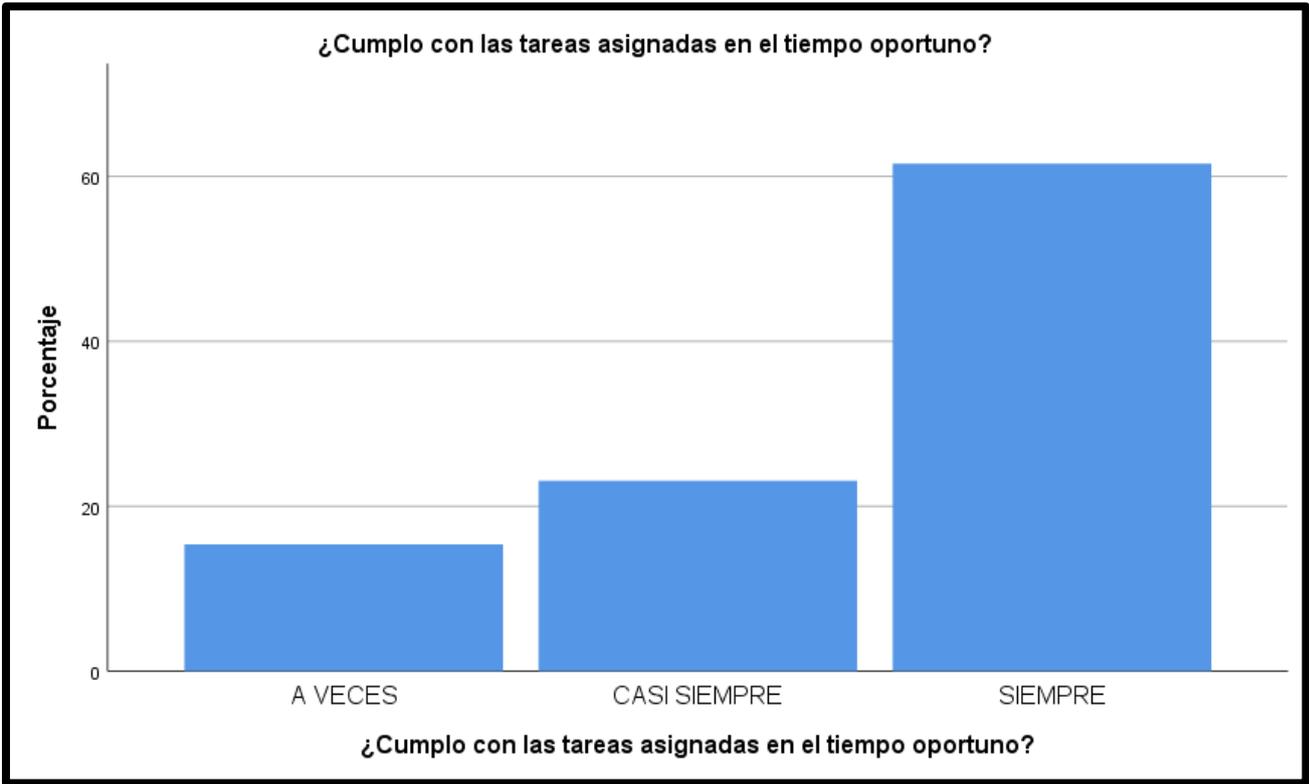
Fuente : Elaboracion Propia



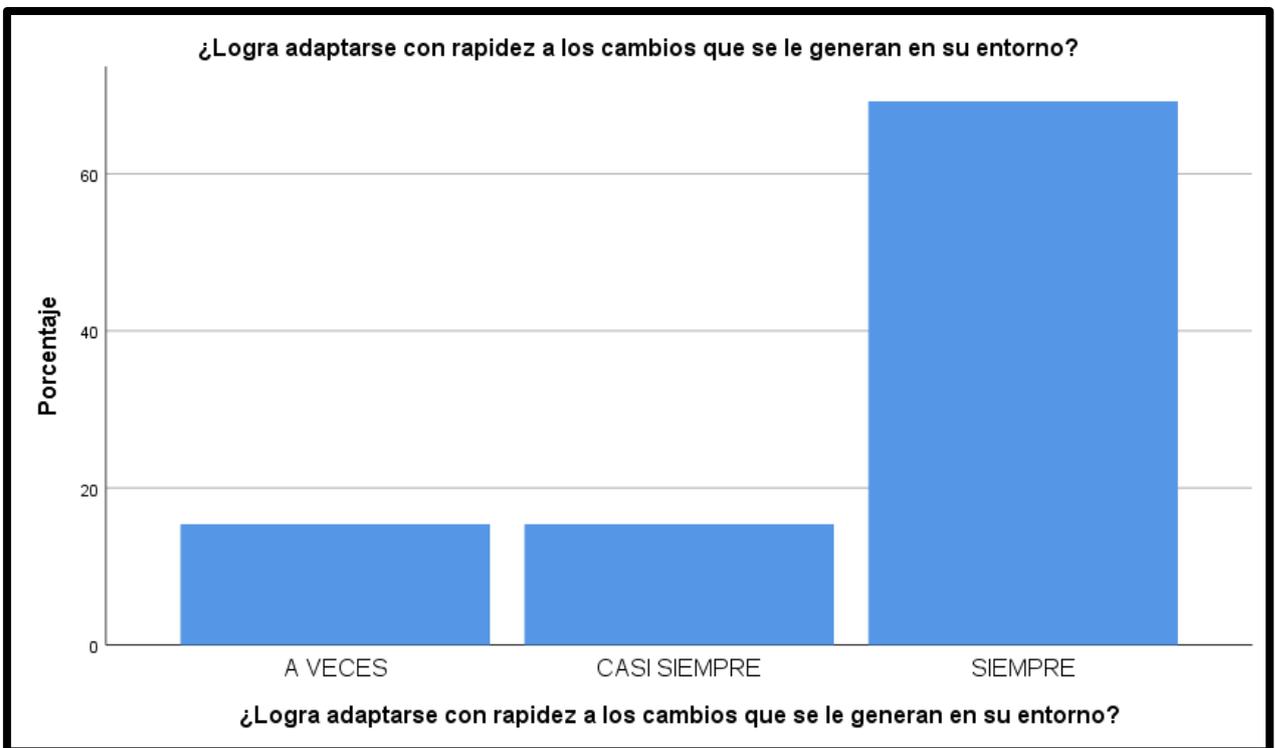
Fuente : Elaboracion Propia



Fuente : Elaboracion Propia



Fuente : Elaboracion Propia



Fuente : Elaboracion Propia



Fuente : Elaboracion Propia

5.3. Contrastación de resultados

5.3.1. Prueba de Hipótesis General

Paso 1: Formulación de la Hipótesis

Ho: No existe una relación directa y significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco de la agencia de Chilca en tiempos de Covid-19.

H1: Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco de la Agencia de Chilca en tiempos de Covid-19.

Paso 2: Nivel de significancia

Alfa =5%

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Se determinó la normalidad de las variables, mediante Shapiro Wilk, ya que la muestra empleada es menor a 50 ($n \leq 50$).

Shapiro Wilk			
	Estadístico	Gl	Sig.
Clima Organizacional	,898	13	,126
Desempeño Laboral	,739	13	,001

Prueba de Normalidad:

		Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	13
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,944**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	13

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Consideramos que las variables son de un tipo ordinal

Se precisa utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Spearman.

Paso 4: Aplicación del estadístico de prueba

Resultado de correlación según Rho Spearman entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral

Valores	Relación
De ± 0.80 a ± 0.99	Muy alta
De ± 0.60 a ± 0.79	Alta
De ± 0.40 a ± 0.59	Moderada
De ± 0.20 a ± 0.39	Baja
De ± 0.01 a ± 0.19	Muy baja

Fuente: Garrida, Lubin, Merino, Padilla, Recio y Suarez.

De la tabla de Valores de Rho de Spearman se determina que el coeficiente de correlación es de 0,944 que representa una correlación directa y significativa alta.

Paso 5: Decisión estadística

Como $P \text{ valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$, se rechaza el H_0 y se acepta la H_1 .

Conclusión estadística:

Sí existe una correlación directa y significativa alta de 0,944 entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Financiera Caja Cusco de de la agencia de Chilca en tiempos de Covid 19.

5.3.1.1 Prueba de Hipótesis Específica 1

Paso 1: Formulación de hipótesis

H0: La relación que existe entre **Clima Autoritario Explotador** y desempeño laboral es directa moderada en la financiera Caja Cusco de la agencia de Chilca en tiempos de Covid-19.

H1: No existe una influencia directa moderada entre el **Clima Autoritario Explotador** y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco de la agencia de Chilca en tiempos de Covid-19.

Paso 2: Nivel de significancia

Alfa =5%

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Se determinó la normalidad de las variables, mediante Shapiro Wilk, ya que la muestra empleada es menor a 50 ($n \leq 50$).

Prueba de Normalidad:

Shapiro Wilk			
	Estadístico	Gl	Sig.
Clima Autoritario Explotador	,881	13	,075

Desempeño Laboral	,739	13	,001
--------------------------	------	----	------

a. Corrección de significación de Lilliefors

Consideramos que las variables son de un tipo ordinal.

Se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Spearman.

Paso 4: Aplicación del estadístico de prueba

Resultado de correlación según Rho Spearman:

			Clima Autoritario Explotador	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima Autoritario Explotador	Coefficiente de correlación	1,000	,768**
		Sig. (bilateral)		,002
		N	13	13
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,768**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	
		N	13	13

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

Resultado de correlación según Rho Spearman entre Clima Autoritario

Explotador y Desempeño Laboral:

Valores	Relación
De ± 0.80 a ± 0.99	Muy alta
De ± 0.60 a ± 0.79	Alta
De ± 0.40 a ± 0.59	Moderada
De ± 0.20 a ± 0.39	Baja
De ± 0.01 a ± 0.19	Muy baja

Fuente: Garrida, Lubin, Merino, Padilla, Recio Y Suárez

De la tabla de Valores de Rho de Spearman se determina que el coeficiente de correlación es de 0,768 que representa una correlación directa moderada alta.

Paso 5: Decisión estadística

Como $P \text{ valor} = 0.002 < \alpha = 0.05$, se rechaza el H_0 y se acepta la H_1 .

Conclusión estadística:

No existe una correlación directa moderada alta de 0,768 entre Clima Autoritario Explotador y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Financiera Caja Cusco de la agencia de Chilca en tiempos de Covid-19.

5.3.1.2 Prueba de Hipótesis Específica 2

Paso 1: Formulación de la Hipótesis

H0: La relación que existe entre el **Clima Paternalista** y desempeño laboral es directa y significativa en la empresa financiera Caja Cusco de la Agencia de Chilca en tiempos de Covid-19.

H1: No existe relación directa y significativa entre el **Clima Paternalista** y desempeño laboral en la empresa financiera Caja Cusco de la Agencia de Chilca en tiempos de Covid-19.

Paso 2: Nivel de significancia

Alfa =5%

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Se determinó la normalidad de las variables, mediante Shapiro Wilk, ya que la muestra empleada es menor a 50 ($n \leq 50$).

Prueba de Normalidad:

Shapiro Wilk			
	Estadístico	Gf	Sig.

Clima Paternalista	,883	13	,078
Desempeño Laboral	,739	13	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Consideramos que las variables son de un tipo ordinal

Se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Spearman.

Paso 4: Aplicación del estadístico de prueba

			Clima Paternalista	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Paternalista	Coefficiente de correlación	1,000	,565*
		Sig. (bilateral)		,044
		N	13	13
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,565*	1,000
		Sig. (bilateral)	,044	
		N	13	13

Resultado de correlación según Rho Spearman:

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Resultado de correlación según Rho Spearman entre Clima Paternalista y

Desempeño Laboral:

Valores	Relación
De ± 0.80 a ± 0.99	Muy alta
De ± 0.60 a ± 0.79	Alta
De ± 0.40 a ± 0.59	Moderada
De ± 0.20 a ± 0.39	Baja
De ± 0.01 a ± 0.19	Muy baja

Fuente: Garrida, Lubin, Merino, Padilla, Recio Y Suárez

De la tabla de Valores de Rho de Spearman se determina que el coeficiente de correlación es de 0,565 que representa una correlación directa y significativa moderada.

Paso 5: Decisión estadística

Como $P \text{ valor} = 0.044 < \alpha = 0.05$, se rechaza el H_0 y se acepta la H_1 .

Conclusión estadística:

No existe una correlación directa y significativa moderada de 0,477 entre el Clima Paternalista y Desempeño Laboral de los trabajadores de la financiera Caja Cusco de la Agencia de Chilca en tiempos de Covid-19.

5.3.1.3 Prueba de hipótesis específica 3

Paso 1: Formulación de Hipótesis

H0: La relación que existe entre el **Clima Consultivo** y desempeño laboral es no directa y significativa en la empresa financiera Caja Cusco de la Agencia de Chilca en tiempos de Covid-19.

H1: Existe relación directa y significativa entre el **Clima Consultivo** y desempeño laboral en la empresa financiera Caja Cusco de la Agencia de Chilca en tiempos de Covid-19.

Paso 2: Nivel de significancia

Alfa =5%

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Se determinó la normalidad de las variables, mediante Shapiro Wilk, ya que la muestra empleada es menor a 50 ($n \leq 50$).

Prueba de Normalidad:

Shapiro Wilk			
	Estadístico	Gl	Sig.
Clima Consultivo	,892	13	,102
Desempeño Laboral	,739	13	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Consideramos que las variables son de un tipo ordinal.

Se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Spearman.

Paso 4: Aplicación del estadístico de prueba

Resultado de correlación según Rho Spearman:

			Clima Consultivo	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Consultivo	Coefficiente de correlación	1,000	,743*
		Sig. (bilateral)		,004
		N	13	13
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,743*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,004	
		N	13	13

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

Valores de Rho de Spearman

Valores	Relación
De ± 0.80 a ± 0.99	Muy alta
De ± 0.60 a ± 0.79	Alta
De ± 0.40 a ± 0.59	Moderada
De ± 0.20 a ± 0.39	Baja
De ± 0.01 a ± 0.19	Muy baja

Fuente: Garrida, Lubin, Merino, Padilla, Recio Y Suárez

De la tabla de Valores de Rho de Spearman se determina que el coeficiente de correlacion es de 0,743 que representa una correlación directa y significativa alta.

Paso 5: Decisión estadística

Como $P \text{ valor} = 0.004 < \alpha = 0.05$, se rechaza el H_0 y se acepta la H_1 .

Conclusión estadística:

Sí existe una correlación directa y significativa alta de 0,743 entre el Clima Consultivo y Desempeño Laboral de los trabajadores de la financiera Caja Cusco de la agencia de Chilca en tiempos de Covid-19.

5.3.1.4 Prueba de hipótesis específica 4

Paso 1: Formulación de Hipótesis

H0: La relación que existe entre el **Clima de Participación en Grupo** y desempeño laboral no es directa moderada en la empresa financiera Caja Cusco de la Agencia de Chilca en tiempos de Covid-19.

H1: Existe una relación directa y moderada entre el **Clima de Participación en Grupo** y desempeño laboral en la empresa financiera Caja Cusco de la Agencia de Chilca en tiempos de Covid-19.

Paso 2: Nivel de significancia

Alfa =5%

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Se determinó la normalidad de las variables, mediante Shapiro Wilk, ya que la muestra empleada es menor a 50 ($n \leq 50$).

Prueba de Normalidad:

Shapiro Wilk			
	Estadístico	Gl	Sig.
Clima de Participación en Grupo	,827	13	,014
Desempeño Laboral	,739	13	,001

b. Corrección de significación de Lilliefors

Consideramos que las variables son de un tipo ordinal.

Se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Spearman.

Paso 4: Aplicación del estadístico de prueba

Resultado de correlación según Rho Spearman:

			Clima de Participacion en Grupo	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima de Participacion en Grupo	Coeficiente de correlación	1,000	,862*
		Sig. (bilateral)		,000
		N	13	13
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,862*	1,000

		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	13	13

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

Valores de Rho de Spearman

Valores	Relación
De ± 0.80 a ± 0.99	Muy alta
De ± 0.60 a ± 0.79	Alta
De ± 0.40 a ± 0.59	Moderada
De ± 0.20 a ± 0.39	Baja
De ± 0.01 a ± 0.19	Muy baja

Fuente: Garrida, Lubin, Merino, Padilla, Recio Y Suárez

De la tabla de Valores de Rho de Spearman se determina que el coeficiente de correlacion es de 0,862 que representa una correlación directa y moderada muy alta.

Paso 5: Decisión estadística

Como $P \text{ valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$, se rechaza el H_0 y se acepta la H_1 .

Conclusión estadística:

Sí existe una correlación directa y moderada muy alta de 0,862 entre el Clima de Participación en Grupo y Desempeño Laboral de los trabajadores de la financiera Caja Cusco de la agencia de Chilca en tiempos de Covid-19.

5.3.1.5 Prueba de hipótesis específica 5

Paso 1: Formulación de Hipótesis

H0: La relación que existe entre el clima organizacional y **la Eficiencia** no es directa y significativa en le empresa financiera Caja Cusco de la Agencia de Chilca en tiempos de Covid-19.

H1: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y **la Eficiencia** en la empresa financiera Caja Cusco de la Agencia de Chilca en tiempos de Covid-19.

Paso 2: Nivel de significancia

Alfa =5%

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Se determinó la normalidad de las variables, mediante Shapiro Wilk, ya que la muestra empleada es menor a 50 ($n \leq 50$).

Shapiro Wilk			
	Estadístico	Gl	Sig.
Eficiencia	,777	13	,004
Clima Organizacional	,898	13	,126

Prueba de Normalidad:

c. Corrección de significación de Lilliefors

Consideramos que las variables son de un tipo ordinal.

Se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Spearman.

Paso 4: Aplicación del estadístico de prueba

Resultado de correlación según Rho Spearman:

		Eficiencia	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,793*
			,001

		N	13	13
	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	,793*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	
		N	13	13

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

Valores de Rho de Spearman

Valores	Relación
De ± 0.80 a ± 0.99	Muy alta
De ± 0.60 a ± 0.79	Alta
De ± 0.40 a ± 0.59	Moderada
De ± 0.20 a ± 0.39	Baja
De ± 0.01 a ± 0.19	Muy baja

Fuente: Garrida, Lubin, Merino, Padilla, Recio Y Suárez

De la tabla de Valores de Rho de Spearman se determina que el coeficiente de correlación es de 0,793 que representa una correlación directa y significativa alta.

Paso 5: Decisión estadística

Como $P \text{ valor} = 0.001 < \alpha = 0.05$, se rechaza el H_0 y se acepta la H_1 .

Conclusión estadística:

Sí existe una correlación directa y significativa alta de 0,793 entre la Eficiencia y Clima Organizacional de los trabajadores de la financiera Caja Cusco de la agencia de Chilca en tiempos de Covid-19.

5.3.1.6 Prueba de hipótesis específica 6

Paso 1: Formulación de Hipótesis

H0: La relación que existe entre el clima organizacional y la **Eficacia** no es directa y significativa en la empresa financiera Caja Cusco de la Agencia de Chilca en tiempos de Covid-19.

H1: Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la **Eficacia** en la empresa financiera Caja Cusco de la Agencia de Chilca en tiempos de Covid-19.

Paso 2: Nivel de significancia

Alfa =5%

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Se determinó la normalidad de las variables, mediante Shapiro Wilk, ya que la muestra empleada es menor a 50 ($n \leq 50$).

Prueba de Normalidad:

Shapiro Wilk			
	Estadístico	Gl	Sig.
Eficacia	,717	13	,001
Clima Organizacional	,898	13	,126

d. Corrección de significación de Lilliefors

Consideramos que las variables son de un tipo ordinal.

Se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Spearman.

Paso 4: Aplicación del estadístico de prueba

Resultado de correlación según Rho Spearman:

		Eficacia	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Eficacia	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	13
	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	,844*
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	13

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

Valores de Rho de Spearman

Valores	Relación
De ± 0.80 a ± 0.99	Muy alta
De ± 0.60 a ± 0.79	Alta
De ± 0.40 a ± 0.59	Moderada
De ± 0.20 a ± 0.39	Baja
De ± 0.01 a ± 0.19	Muy baja

Fuente: Garrida, Lubin, Merino, Padilla, Recio Y Suárez

De la tabla de Valores de Rho de Spearman se determina que el coeficiente de correlación es de 0,844 que representa una correlación directa y significativa muy alta.

Paso 5: Decisión estadística

Como $P \text{ valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$, se rechaza el H_0 y se acepta la H_1 .

Conclusión estadística:

Sí existe una correlación directa y significativa muy alta de 0,844 entre la Eficacia y Clima Organizacional de los trabajadores de la financiera Caja Cusco de la agencia de Chilca en tiempos de Covid-19.

5.4. Discusión de resultados

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo dar a conocer la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Cuzco, agencia ubicada en la ciudad de Huancayo. La aplicación del instrumento que permitió medir las variables y dimensiones, fue analizada y desarrollada por medio de pruebas y programas estadísticos para contrastar los resultados. Es así como parte de la discusión se utilizó los datos o resultados obtenidos y se hizo una comparación de los mismos; además de las contribuciones de los antecedentes nacionales e internacionales.

5.4.1. Respecto al objetivo general

Según los resultados encontrados anteriormente, la hipótesis alternativa general nos muestra que existe una relación directa y significativa alta de 0.944, visto en el cuadro de valor de Rho Spearman, entre la Clima Organizacional y la Desempeño Laboral de los trabajadores de la financiera Caja Cusco de la Agencia de Chilca en tiempos de Covid-19.

5.4.2. Respecto al objetivo específico 1

Según los resultados encontrados anteriormente, la hipótesis alternativa de la primera hipótesis nos muestra que no existe una relación directa moderada alta de 0.768 visto en el cuadro de valor de Rho Spearman, entre el Clima Autoritario Explotador y la Desempeño Laboral de los trabajadores de la financiera Caja Cusco de la Agencia de Chilca en tiempos de Covid-19.

5.4.3. Respecto al objetivo específico 2

Según los resultados encontrados anteriormente, la hipótesis alternativa de la segunda hipótesis nos muestra que no existe una relación directa y significativa moderada de 0.477 visto en el cuadro de valor de Rho Spearman, entre el Clima Paternalista y la Desempeño Laboral de los trabajadores de la financiera Caja Cusco de la Agencia de Chilca en tiempos de Covid-19.

5.4.4. Respecto al objetivo específico 3

Según los resultados encontrados anteriormente, la hipótesis alternativa de la tercera hipótesis nos muestra que existe una relación directa y significativa alta de 0.743 visto en el cuadro de valor de Rho Spearman, entre el Clima Consultivo y la Desempeño Laboral de los trabajadores de la financiera Caja Cusco de la Agencia de Chilca en tiempos de Covid-19.

5.4.5. Respecto al objetivo específico 4

Según los resultados encontrados anteriormente, la hipótesis alternativa de la cuarta hipótesis nos muestra que existe una relación directa y moderada muy alta de 0.862 visto en el cuadro de valor de Rho Spearman, entre el Clima de Participación en Grupo y la Desempeño Laboral de los trabajadores de la financiera Caja Cusco de la Agencia de Chilca en tiempos de Covid-19.

5.4.6. Respecto al objetivo específico 5

Según los resultados encontrados anteriormente, la hipótesis alternativa de la quinta hipótesis nos muestra que existe una relación directa y significativa alta de 0.793 visto en el cuadro de valor de Rho Spearman, entre la Eficiencia y Clima Organizacional de los trabajadores de la financiera Caja Cusco de la Agencia de Chilca en tiempos de Covid-19.

5.4.7. Respecto al objetivo específico 6

Según los resultados encontrados anteriormente, la hipótesis alternativa de la sexta hipótesis nos muestra que existe una relación directa y significativa muy alta de 0.844 visto en el cuadro de valor de Rho Spearman, entre la Eficacia y Clima Organizacional de los trabajadores de la financiera Caja Cusco de la Agencia de Chilca en tiempos de Covid-19.

REFERENCIAS

- Arias, C. (2006). Enfoques teóricos sobre la, percepción que tienen las personas . Horiz. Pedegóg, 22.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigacion . Venezuela: EPISTEME.
- Barthey. (1982). Enfoques teóricos sobre la, percepción que tienen las personas. Horiz. Pedegóg, 22.
- Bembibre, C. (enero de 2011). Definición ABC. Obtenido de Definición ABC:
<https://www.definicionabc.com/general/condescendiente.php>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigacion . Colombia : Orlando Fernández Palma.
- Bittel. (2000). DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS UNIVERSIDADES PRIVADAS. REDHECS, 79.
- Brunet. (2011). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de. Colombia : UNAD .
- Chiavenato. (2000). DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS UNIVERSIDADES PRIVADAS . REDHECS, 79.
- Chiavenato. (2009). Definiciones y dimensionel del clima organizacional. Centro de Desarrollo General.
- Constanza, D. (2012). El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje. Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Diana Vega, A. A. (2006). Panorama sobre los estudios del Clima Organizacional . Revista Diversitas , 329 - 349.
- Esperanza Pedrasa, A. G. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales.
- Fachelli, P. L. (2015). Metodología de la investigacion social cuantitativa . Barcelona - España: Universitat Autònoma de Barcelona.

- Garcia, J. (2004). Estudios descriptivos . Nure Investigacion .
- Gilmer, F. y. (1964). Panorama sobre los estudios de Clima Organizacion . Revista Diversitas , 333.
- Hernandez, R. (2014). Metodologia de la Investigacion . Mexico : McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. .
- Hernandez, R. (2014). Metodologia de la Investigacion . Mexico : INTERAMERICANA EDITORES, S.A. .
- Ibarra, M. G. (2012). Clima Organizacional. Mexico : ISBN-13: 978-84-15547-26-6.
- Koechlin, J. J. (20 de Agosto de 2018). Un 86% de peruanos renunciara a su trabajo por mal clima laboral . El Comercio .
- Likert. (1965). Clima y Compromiso Organizacional . Mexico: Calameo .
- Margulies, F. y. (1969). Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfaccion Laboral. Madrid: Comillas.
- Mendez, C. (2011). Metodologia . Mexico : Editorial Limusa , S.A del C.V , Grupo Noriega .
- Muntané, J. (2010). Introduccion a la Investigacion Basica . Revisiones Tematicas , 221.
- Navarro Rubén, S. A. (2007). Clima y Compromiso Organizacional. Mexico: Calameo .
- Núñez, A. (2010). Relaciones entre Clima Organizacional y la Satisfaccion Laboral. Madrid: Comillas.
- Palaci. (2005). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales.
- Perez, J. (2011). Definicion.de. Obtenido de Definicion.de:
<https://definicion.de/cohesion/>
- Quintana, A. (2013). Definiciones y Dimensiones del Clima Organizacional. Centro de Desarrollo Gerencial.

- Ramirez, M. G. (2012). DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO. Guanajuato: Universidad de Guanajuato.
- Razavieh, J. y. (1989). El Proyecto de Investigacion . Venezuela : Episteme .
- Santana, C. (18 de setiembre de 2014). acsendo.blog. Obtenido de acsendo.blog:
<https://blog.acsendo.com/clima-laboral-el-71-de-los-colombianos-es-feliz-en-su-trabajo/>
- Souza, N. (3 de 10 de 2019). Hotmart . Obtenido de Hotmart :
<https://blog.hotmart.com/es/meritocracia/>
- Tamayo, M. (2003). El Proceso de la Investigacion Cientifica . Mexico: EDITORIAL LIMUSA, S.A. DEC.V.
- Urdaneta, F. R. (2009). DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS UNIVERSIDADES PRIVADAS. REDHECS, 79.
- Valencia, U. I. (21 de 3 de 2018). Universidad Internacional de Valencia. Obtenido de Universidad Internacional de Valencia: <https://www.universidadviu.com/que-es-un-estudio-observacional/>

ANEXOS

OPERACIONALIZACIÓN:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA/ FUENTE/ESCALA
CLIMA ORGANIZACIONAL (VARIABLE DEPENDIENTE)	CLIMA AUTORITARIA EXPLOTADOR	Confianza entre jefes mayores y empleados	1. ¿Existe una confianza entre los jefes mayores y empleados en la empresa?	Técnica: Encuesta (Tipo escala de Likert) Fuente: Colaboradores de la empresa Escala: Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
		Reconocimiento de logros	2. ¿La empresa reconoce los logros de los trabajadores?	
		Comunicación efectiva entre empleados y jefes mayores	3. ¿Existe una comunicación efectiva entre los empleados y jefes mayores de la empresa?	
	CLIMA PATERNALISTA	Toma de decisiones	4. ¿La mayor parte de las decisiones la toman la alta gerencia?	
		Liderazgo por parte de los jefes mayores	5. ¿La empresa maneja un buen liderazgo por parte de los jefes mayores?	

		Nivel de motivacion	6. ¿Existe una bue nivel de motivación hacia los empleados?	
	CLIMA CONSULTIVO	Formacion y capacitacion	7. ¿La empresa maneja una buena formación y capacitación hacia sus empleados?	
		Igualdad de oportunidades en su desarrollo profesional	8. ¿Existe una igualdad de oportunidades en su desarrollo profesional para los empleados?	
		Tomar desiciones por parte de los empleados	9. ¿La empresa permite a los empleados tomar decisiones especificas?	
	CLIMA DE PARTICIPACIÓN EN GRUPO	Apoyo necesario para la ejecución de sus funciones	10. ¿La empresa le brinda el apoyo necesario para la ejecución de sus funciones?	
		Relaciones intrapersonales	11. ¿Existen buenas relaciones intrapersonales entre los miembros de la empresa?	

		Compromiso profesional y valores éticos	12. ¿El Compromiso profesional y los valores éticos están presentes en la empresa?	
DESEMPEÑO LABORAL (VARIABLE INDEPENDIENTE)	EFICIENCIA	Uso del tiempo	13. ¿Uso el tiempo necesario y asignado para hacer su trabajo?	
		Capacidad resolver problemas	14. ¿ Tengo la capacidad y facilidad de resolver los problemas que se me presentan en mi trabajo de manera inmediata y acertada sin afectar al servicio que brindamos?	
		Cumplimiento de procesos	15. ¿ En la institución se cumple con todos los procesos respectivos y en el tiempo oportuno en cuanto al servicio para una atención de calidad al usuario?	
		Uso correcto de recursos	16. ¿ Hago uso correcto de los recursos tecnológicos y materiales en la realización de mis actividades buscando minimizar costos?	

	EFICACIA	Cumplimiento de objetivos	17. ¿ Me preocupo por alcanzar objetivos planteados como equipo de trabajo para coberturar la mayor demanda posible de los usuarios y dar un buen servicio?	
		focaliza sus actividades	18. ¿ Me focalizo en mi trabajo para no cometer errores y cubrir las expectativas del usuario?	
		Uso de la capacidad y tiempo	19. ¿ Tengo capacidad y tiempo necesario para cubrir la demanda actual del servicio?	
		El resultado final que espera (satisfacción del usuario.)	20. ¿ Cumplo con todas las tareas que se me encomienda en un tiempo oportuno y correctamente logrando la satisfacción del usuario?	

MATRIZ DE CONSISTENCIA:

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco en los tiempos del Covid-19?</p>	<p>Conocer la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco en los tiempos del Covid-19.</p>	<p>¿Cuál es la influencia del clima organizacional y el desempeño laboral en la financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19?</p> <p>H0: Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19.</p> <p>H1: Existe una relación inversa entre el clima organizacional y desempeño</p>	<p><u>Independiente.</u></p> <p>X = CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <p>X1 = Clima Autoritaria Explotador</p> <p>X2 = Clima Paternalista</p> <p>X3 = Clima Consultivo</p> <p>X4 = Clima de participación en grupo</p>	<p>Enfoque de Investigación Cuantitativo</p> <p>Método de Investigación Deductivo Análisis - Síntesis</p> <p>Tipo de investigación Básica</p> <p>Nivel de investigación Correlacional</p>

		laboral en la financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19.		Diseño de investigación No experimental
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	<u>Dependiente.</u> Y = DESEMPEÑO LABORAL Y1 = Eficiencia Y2 = Eficacia	Población: 15 trabajadores de la empresa Financiera Caja Cuzco de la agencia Chilca.
¿Cuál es la relación entre el clima Autoritaria Explotador y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco en los tiempos del Covid-19?	Identificar la relación entre el clima Autoritaria Explotador y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco en los tiempos del Covid-19.	¿Cuál es la relación entre el clima Autoritaria Explotador y desempeño laboral en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19? H0: La relación que existe entre el clima Autoritaria Explotador y desempeño laboral es directa moderada en la financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19. H1: No existe relación directa moderada entre el clima Autoritaria Explotador y desempeño laboral en la		Muestra: 13 trabajadores de la empresa Financiera Caja Cuzco de la agencia Chilca. Técnicas de recolección de datos Encuesta

		<p>empresa financiera Caja Cusco de Huancayo.</p>		<p>Descripción del análisis de datos</p>
<p>¿Cuál es la relación entre el clima Paternalista y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco en los tiempos del Covid-19?</p>	<p>Evaluar la relación entre el Clima Paternalista y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco en los tiempos del Covid-19.</p>	<p>¿Cuál es la relación entre el Clima Paternalista y desempeño laboral en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19?</p> <p>H0: La relación que existe entre el clima Paternalista y desempeño laboral es directa y significativa en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19.</p> <p>H1: No existe relación directa y significativa entre el clima Paternalista y desempeño laboral en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19.</p>		<p>Haciendo uso de la estadístico</p>

<p>¿Cuál es la relación entre el clima Consultivo y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco en los tiempos del Covid-19?</p>	<p>Describir la relación entre el Clima Consultivo y desempeño laboral en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo.</p>	<p>¿Cuál es la relación entre el Clima Consultivo y desempeño laboral en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19?</p> <p>H0: La relación que existe entre el clima Consultivo y desempeño laboral es directa y significativa en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19.</p> <p>H1: No existe relación directa y significativa entre el clima Consultivo y desempeño laboral en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19.</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre el clima de participación</p>		<p>¿Cuál es la relación entre el clima de Participación en Grupo y desempeño</p>		

<p>en grupo y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco en los tiempos del Covid-19?</p>	<p>Determinar la relación entre el Clima de participación en grupo y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco en los tiempos del Covid-19.</p>	<p>laboral en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19?</p> <p>H0: La relación que existe entre el clima de participación en grupo y desempeño laboral es directa moderada en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19.</p> <p>H1: No existe relación directa moderada entre el clima de participación en grupo y desempeño laboral en la empresa financiera Caja Cusco de Huancayo en tiempos de Covid-19.</p>		
---	---	---	--	--

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO POR TRES EXPERTOS

TEMA: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA FINANCIERA CAJA CUZCO EN TIEMPOS DE COVID-19, HUANCAYO.

INTEGRANTES: MENDOZA BARROS AMBAR JULIETH Y MOSQUERA VIVANCO DANIELA DEVI

PRIMERO:

Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación								
<p>Señor Christian Portugal Rojas, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación del instrumento de investigación de CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA FINANCIERA CAJA CUZCO EN TIEMPOS DE COVID-19, HUANCAYO.. En razón a ello, se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación; se adjunta la matriz de operacionalización de variables. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información relevante, criterio requerido para toda investigación.</p>								
N°	Item	Validez de contenido		Validez de criterio		Validez de constructo		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		El ítem contribuye a medir el Indicador planteado		
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Clima Autoritaria Explotador	X		X		X		
1	¿Existe una confianza entre los jefes mayores y empleados en la empresa?	X		X		X		
2	¿La empresa reconoce los logros de los trabajadores?	X		X		X		
3	¿Existe una comunicación efectiva entre los empleados y jefes mayores de la empresa?	X		X		X		
	Clima Paternalista							
4	¿La mayor parte de las decisiones la toman la alta gerencia?	X		X		X		
5	¿La empresa maneja un buen liderazgo por parte de los jefes mayores?	X		X		X		
6	¿Existe una buen nivel de motivación hacia los empleados?	X		X		X		
	Clima Consultivo							
7	¿La empresa maneja una buena formación y capacitación hacia sus empleados?	X		X		X		

8	¿Existe una igualdad de oportunidades en su desarrollo profesional para los empleados?	X		X		X	
9	¿La empresa permite a los empleados tomar decisiones específicas?	X		X		X	
	Clima de participación en grupo						
10	¿La empresa le brinda el apoyo necesario para la ejecución de sus funciones?	X		X		X	
11	¿Existen buenas relaciones intrapersonales entre los miembros de la empresa?	X		X		X	
12	¿El Compromiso profesional y los valores éticos están presentes en la empresa?	X		X		X	
	EFICIENCIA						
13	¿Uso el tiempo necesario y asignado para hacer su trabajo?	X		X		X	
14	¿Tengo la capacidad y facilidad de resolver los problemas que se me presentan en mi trabajo de manera inmediata y acertada sin afectar al servicio que brindamos?	X		X		X	
15	¿En la institución se cumple con todos los procesos respectivos y en el tiempo oportuno en cuanto al servicio para una atención de calidad al usuario?	X		X		X	
16	¿Hago uso correcto de los recursos tecnológicos y materiales en la realización de mis actividades buscando minimizar costos?	X		X		X	
	EFICACIA						
17	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?	X		X		X	
18	¿Siente que su trabajo aporta a las metas de la	X		X		X	

	organización?						
19	¿Cumplo con las tareas asignadas en el tiempo oportuno?	X		X		X	
20	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se le generan en su entorno?	X		X		X	
21	¿Usted cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es óptimo?	X		X		X	

Observaciones generales:

No veo mayores observaciones a realizar, los criterios cumplen su cometido.

Apellidos y nombres del Experto: Portugal Rojas, Christian Miguel

Grado Académico Magister

Profesión: Consultor en Gestión de Talento

Fecha: 18-09-2020



Firma y sello de experto

SEGUNDO:

Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación

Señora LIC. ADM. MARIELA NINAMANGO GUEVARA, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación del instrumento de investigación de CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA FINANCIERA CAJA CUZCO EN TIEMPOS DE COVID-19, HUANCAYO - 2020. En razón a ello, se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación; se adjunta la matriz de operacionalización de variables. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información relevante, criterio requerido para toda investigación.

N°	Ítem	Validez de contenido		Validez de criterio		Validez de constructo		Observaciones	
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		El ítem contribuye a medir el indicador planteado			
		Si	No	Si	No	Si	No		
Clima Autoritaria Explotador									
1	¿Existe una confianza entre los jefes mayores y empleados en la empresa?	X		X		X			
2	¿La empresa reconoce los logros de los trabajadores?	X		X		X			
3	¿Existe una comunicación efectiva entre los empleados y jefes mayores de la empresa?	X		X		X			
Clima Paternalista									
4	¿La mayor parte de las decisiones la toman la alta gerencia?	X		X		X			
5	¿La empresa maneja un buen liderazgo por parte de los jefes mayores?	X		X		X			

8	¿Existe una igualdad de oportunidades en su desarrollo profesional para los empleados?	X		X		X			
9	¿La empresa permite a los empleados tomar decisiones específicas?	X		X		X			
Clima de participación en grupo									
10	¿La empresa le brinda el apoyo necesario para la ejecución de sus funciones?	X		X		X			
11	¿Existen buenas relaciones intrapersonales entre los miembros de la empresa?	X		X		X			
12	¿El Compromiso profesional y los valores éticos están presentes en la empresa?	X		X		X			
EFICIENCIA									



Universidad
Continental

19	¿Cumplo con las tareas asignadas en el tiempo oportuno?	X		X		X	
20	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se le generan en su entorno?	X		X		X	
21	¿Usted cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es óptimo?	X		X		X	

Observaciones generales:

- No se adjuntó la matriz de operacionalización de variables.
- Habiendo revisado el portal de la entidad financiera y consulta RUC ante la SUNAT, se ha observado que el nombre de la entidad es "Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A." pudiéndose usar CMAC-Cusco S.A.
- De persistir con "Financiera Caja Cuzco", hacer la corrección ortográfica de CUZCO a CUSCO.
- Las estudiantes proponen el siguiente título: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA FINANCIERA CAJA CUZCO EN TIEMPOS DE COVID-19. HUANCAYO", se manifiesta que no se debe condicionar el título con el uso de: "SU INFLUENCIA", ello será parte del planteamiento de hipótesis, conclusión estadística, discusión de resultados y conclusiones. Se sugiere "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL AJENO A LA ENTIDAD FINANCIERA CAJA CUZCO EN TIEMPOS DE COVID-19. HUANCAYO".

TERCERO:



Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación

Señora Eva Jesus Quino Huatuco usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación del instrumento de investigación de CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA FINANCIERA CAJA CUZCO EN TIEMPOS DE COVID-19, HUANCAYO.. En razón a ello, se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación; se adjunta la matriz de operacionalización de variables. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información relevante, criterio requerido para toda investigación.

N°	Item	Validez de contenido		Validez de criterio		Validez de constructo		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Clima Autoritaria Explotador							
1	¿Existe una confianza entre los jefes mayores y empleados en la empresa?	X		X		X		
2	¿La empresa reconoce los logros de los trabajadores?	X		X		X		
3	¿Existe una comunicación efectiva entre los empleados y jefes mayores de la empresa?	X		X		X		
	Clima Paternalista							
4	¿La mayor parte de las decisiones la toman la alta	X		X		X		

8	¿Existe una igualdad de oportunidades en su desarrollo profesional para los empleados?	X		X		X	
9	¿La empresa permite a los empleados tomar decisiones específicas?	X		X		X	
Clima de participación en grupo							
10	¿La empresa le brinda el apoyo necesario para la ejecución de sus funciones?	X		X		X	
11	¿Existen buenas relaciones intrapersonales entre los miembros de la empresa?	X		X		X	
12	¿El Compromiso profesional y los valores éticos están presentes en la empresa?	X		X		X	
EFICIENCIA							
13	¿Uso el tiempo necesario y asignado para hacer su trabajo?	X		X		X	
14	¿Tengo la capacidad y facilidad de resolver los problemas que se me presentan en mi trabajo de manera inmediata y acertada sin afectar al servicio que brindamos?	X		X		X	
15	¿En la institución se cumple con todos los procesos respectivos y en el tiempo oportuno en cuanto al servicio para una atención de calidad al usuario?	X		X		X	
16	¿Hago uso correcto de los recursos tecnológicos y materiales en la realización de mis actividades buscando minimizar costos?	X		X		X	
EFICACIA							
17	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?	X		X		X	



Universidad
Continental

19	¿Cumplo con las tareas asignadas en el tiempo oportuno?	X		X		X		
20	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se le generan en su entorno?	X		X		X		
21	¿Usted cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es óptimo?	X		X		X		
Observaciones generales:								

Apellidos y nombres del Experto: Quino Huataco ,Eva Jesus

Grado Académico : Lic. En Administracion

Profesión: Magister

Fecha: 18-09-2020_



Firma y sello de experto

ALFA

Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	SUMA		α (alfa) = 0,98	
5	5	5	5	5	5	99		K (numero de items) 21	
4	3	4	4	5	4	84		Vi (varianza de cada item) = 12,07	
4	5	5	5	5	5	92		Vt (varianza total)= 169,443787	
5	5	5	5	5	5	105			
5	5	5	5	5	5	98			
4	4	4	4	4	4	80			
5	5	5	5	5	5	99			
5	5	5	5	5	5	103			
3	3	4	3	3	3	67			
3	3	3	3	3	3	62			
5	5	5	5	4	4	96			
5	5	5	4	5	5	96			
5	5	5	5	5	5	98			
0,56	0,71	0,39	0,56	0,56	0,56				

PEARSON

	CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL							
SUJETO 1	54	45							
SUJETO 2	47	37							
SUJETO 3	49	43							
SUJETO 4	60	45			PEARSON 0,94		LA RELACION ES ALTA		
SUJETO 5	53	45							
SUJETO 6	44	36							
SUJETO 7	54	45							
SUJETO 8	59	44							
SUJETO 9	38	29							
SUJETO 10	35	27							
SUJETO 11	53	43							
SUJETO 12	53	43							
SUJETO 13	54	44							