

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC

FACULTAD ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Credinka S.A. en la Provincia de Abancay – 2018

Presentado por:

Gerardina Ccahuana Salcedo

Para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas

Abancay, Perú

2023



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC

FACULTAD ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



“TESIS”

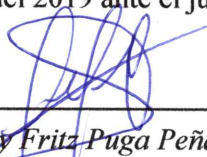
**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CREDINKA S.A.
EN LA PROVINCIA DE ABANCAY – 2018”**

Presentado por **Gerardina Ccahuana Salcedo**, para optar el Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

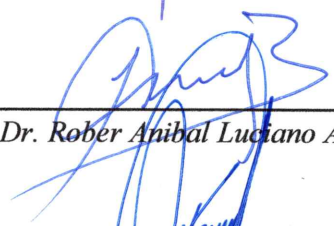
Sustentado y aprobado el 18 de enero del 2019 ante el jurado evaluador:

Presidente:



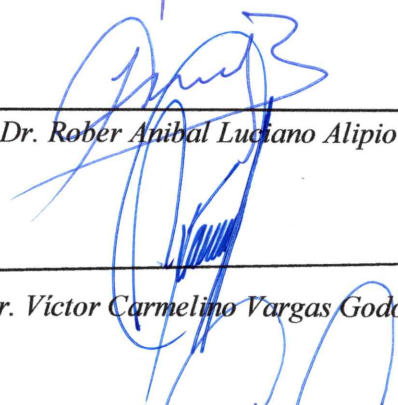
Dr. Percy Fritz Puga Peña

Primer Miembro:



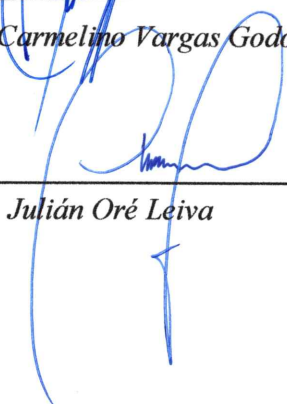
Dr. Rober Anibal Luciano Alipio

Segundo Miembro:



Dr. Víctor Carmelino Vargas Godoy

Asesor:



Dr. Julián Oré Leiva

Agradecimiento

*A Dios Todopoderoso por haberme dado vida y
sabiduría para poder*

*lograr mis sueños. A mis padres por todo el apoyo
en los momentos mas difíciles*



Dedicatoria

Este trabajo investigativo se lo dedico a mi familia que meha apoyado durante todos estos años y por ella estoy aquí culminando una etapa de mi vida.



El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Credinka S.A. en la provincia de Abancay – 2018.

Línea de investigación: Gestión empresarial

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons.



ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	3
ABSTRACT	4
CAPÍTULO I	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1. Descripción del problema.....	5
1.2. Problema general.....	6
1.2.1. Problemas específicos.	6
1.3. Justificación.....	7
1.4. Delimitación.....	8
CAPÍTULO II	9
OBJETIVOS E HIPÓTESIS	9
2.1. Objetivos de la investigación	9
2.1.1. Objetivo general	9
2.1.2. Objetivos específicos	9
2.2. Hipótesis de la Investigación.....	10
2.2.1. Hipótesis general	10
2.2.2. Hipótesis específicas	10
2.3. Operacionalización de variables	11
CAPÍTULO III	14
MARCO TEÓRICO	14

3.1.	Antecedentes	14
3.1.1.	Antecedentes Internacionales	14
3.1.2.	Antecedentes nacionales	16
3.2.	Marco referencial	18
3.2.1.	Clima organizacional	18
3.2.2.	Definición de percepción ambiental.....	19
3.2.3.	Definición de satisfacción laboral y actitudes.....	20
3.2.4.	Diferencia de Cultura y Clima Organizacional.....	21
3.2.5.	Importancia del Clima Organizacional	22
3.2.6.	Modelo Teórico de Litwin y Stringer.....	23
3.2.7.	Teoría del Clima Organizacional	27
3.2.8.	La estructura Organizacional.	28
3.2.9.	Desempeño Laboral.	32
3.2.10.	Factores que influyen en el Desempeño Laboral	38
3.3.	Definición de términos (marco conceptual)	39
CAPÍTULO IV.....		41
DISEÑO METODOLÓGICO		41
4.1.	Tipo y diseño de la investigación.....	41
4.1.1.	Tipo de investigación.....	41
4.1.2.	Nivel de investigación.....	41
4.2.	Método y diseño de investigación.....	41
4.2.1.	Método	41
4.2.2.	Diseño	41

4.3.	Población y muestra	42
4.3.1.	Características y delimitación.....	42
4.3.2.	Ubicación del espacio temporal.....	42
4.3.3.	Tamaño y cálculo del tamaño.....	42
4.4.	Procedimiento de la investigación.....	42
4.5.	Instrumentos de investigación	43
4.5.1.	Técnicas	43
4.5.2.	Instrumentos.....	43
4.5.3.	Plan de tratamiento de datos.	44
CAPÍTULO V		45
RESULTADOS		45
5.1.	Análisis de confiabilidad del instrumento	45
5.2.	Descripción de los resultados	46
5.2.1.	Variable 1: Clima organizacional	46
5.2.2.	Estructura organizacional (D1)	47
5.2.3.	Variable 2: Desempeño laboral.....	59
5.3.	Correlación de las variables	70
5.4.	Contrastación de hipótesis General	71
5.4.1.	Hipótesis de investigación e Hipótesis nula.....	71
5.4.2.	Hipótesis estadísticas.	72
5.4.3.	Resultados de la Prueba de Hipótesis.....	72
5.5.	Contrastación de Hipótesis Específicas	74
5.5.1.	Correlación de Hipótesis Específica 1.	74

5.5.2.	Correlación de Hipótesis Específica 2.	77
5.5.3.	Resultados de la prueba de Hipótesis.....	77
5.5.4.	Correlación de Hipótesis Específicas.....	79
5.5.5.	Correlación de Hipótesis Específica 4	81
5.5.6.	Correlación de Hipótesis Específica 5	84
5.5.7.	Correlación de Hipótesis Específica 6.	87
5.5.8.	Correlación de Hipótesis Específica 7.	89
5.5.9.	Correlación de Hipótesis Específica 8.	92
5.5.10.	Correlación de Hipótesis Específica 9.	94
5.6.	Discusión de resultados	97
CAPÍTULO VI.....		100
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		100
6.1.	Conclusiones.....	100
6.2.	Recomendaciones	104
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....		109
ANEXOS		115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables	12
Tabla 2 Principales Definiciones del Desempeño Laboral	33
Tabla 3 Principales autores del Desempeño Laboral.....	34
Tabla 4 Resumen del procesamiento de los casos	45
Tabla 5 Estadísticos de fiabilidad	45
Tabla 6 Variable 1: Clima organizacional	46
Tabla 7 D1: Estructura organizacional	48
Tabla 8 Responsabilidad(D2)	49
Tabla 9 Recompensa(D3)	50
Tabla 10 Desafío(D4)	52
Tabla 11 Cooperación(D6)	54
Tabla 12 Estándares(D7)	56
Tabla 13 Conflicto(D8)	57
Tabla 14 Identidad(D9)	58
Tabla 15 Variable 2: Desempeño laboral	60
Tabla 16 Eficacia en las tareas(D1)	61
Tabla 17 Comunicación oral y escrita (D2).....	62
Tabla 18 Mantenimiento de la disciplina personal(D3)	64
Tabla 19 Esfuerzo demostrado(D4).....	65
Tabla 20 Trabajo en equipo(D5).....	67
Tabla 21 Supervisión y liderazgo (D6	68
Tabla 22 Gestión y administración(D7)	69
Tabla 23 Intensidad de la Correlación de Spearman	71

Tabla 24	Coeficientes de Spearman: Clima Organizacional y Desempeño Laboral	73
Tabla 25	Influencia del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores.....	74
Tabla 26	Coeficientes de Spearman: Estructura organizacional y Desempeño laboral.....	75
Tabla 27	Influencia del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores.....	76
Tabla 28	Coeficientes de Spearman: Responsabilidad y Desempeño Laboral.....	78
Tabla 29	Influencia de la responsabilidad y desempeño laboral	79
Tabla 30	Influencia: Recompensa y Desempeño Laboral	81
Tabla 31	Influencia de la recompensa y desempeño laboral	81
Tabla 32	Coeficientes de Spearman: Desafíos y Desempeño Laboral	83
Tabla 33	Influencia: Desafíos y Desempeño Laboral.....	84
Tabla 34	Coeficientes de Spearman: Relaciones y Desempeño Laboral.....	85
Tabla 35	Influencia de relaciones y desempeño laboral	86
Tabla 36	Coeficientes de Spearman: Cooperación y Desempeño Laboral.....	88
Tabla 37	Influencia de cooperación y desempeño laboral.....	89
Tabla 38	Coeficientes de Spearman: Estándares y Desempeño Laboral.....	90
Tabla 39	Influencia: Estándares y Desempeño Laboral	91
Tabla 40	Coeficientes de Spearman: Gestión del conflicto y Desempeño Laboral.....	93
Tabla 41	Influencia: Gestión del conflicto y Desempeño Laboral	94
Tabla 42	Coeficientes de Spearman: Identidad y Desempeño Laboral	95
Tabla 43	Influencia: Identidad y Desempeño Laboral.....	96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo de clima organizacional	25
Figura 2 Factores que influyen el Desempeño Laboral.....	38
Figura 3 Clima organizacional	47
Figura 4 Estructura organizacional(D1)	48
Figura 5 Responsabilidad((D2)	50
Figura 6 Recompensa(D3).....	51
Figura 7 Desafío(D4).....	52
Figura 8 Relaciones (D5).....	54
Figura 9 Cooperación(D6).....	55
Figura 10 Estándares(D7).....	56
Figura 11 Conflicto(D8)	58
Figura 12 Identidad(D9).....	59
Figura 13 Variable 2: Desempeño laboral.....	60
Figura 14 Eficacia en las tareas(D1)	62
Figura 15 Comunicación oral y escrita(D2)	63
Figura 16 Mantenimiento de la disciplina personal(D3).....	65
Figura 17 Esfuerzo demostrado(D4)	66
Figura 18 Trabajo en equipo(D5)	67
Figura 19 Supervisión y liderazgo(D6)	69
Figura 20 <i>Gestión y administración</i> (D7).....	70
Figura 21 Influencia: Clima Organizacional y Desempeño Laboral.....	73
Figura 22 Influencia: Estructura organizacional y Desempeño Laboral	76

Figura 23 Influencia: Responsabilidad y Desempeño Laboral.....	78
Figura 24 Influencia: Recompensa y Desempeño Laboral.....	80
Figura 25 Influencia: Desafíos y Desempeño Laboral	83
Figura 26 Influencia: Relaciones y Desempeño Laboral	86
Figura 27 Influencia: Cooperación y Desempeño Laboral.....	88
Figura 28 Influencia: Estándares y Desempeño Laboral.....	91
Figura 29	93
Figura 30 Influencia: Identidad y Desempeño Laboral.....	96

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de la economía globalizada y ante las exigencias del mercado, las empresas deben adaptarse a las nuevas exigencias para ser competitivas y mantenerse en el mercado.

En ese contexto, un concepto que cobra especial relevancia es el desempeño laboral de los trabajadores. Puesto que, uno de los factores más relevantes de la competitividad es la productividad. En ese sentido, una condición inexorable que exige la productividad es el desempeño de los trabajadores, ya que alcanzar altos niveles de desempeño garantiza una gran parte de la competitividad. Así el talento humano, se instituye como uno de los factores más relevantes de la competitividad de las empresas.

Sin embargo, a su vez, el desempeño de los trabajadores dentro de una empresa está condicionado o determinado por el clima organizacional existente en la misma.

Así, tal como señala Burnet (1893) La influencia del clima organizacional se puede resumir en dos categorías, a saber, influencia directa e influencia indirecta. Por un lado, la influencia directa se refiere a la influencia de los atributos organizacionales en el comportamiento de la mayoría o algunos miembros de la organización. Por otro lado, la interacción se refiere a la influencia de los atributos organizacionales en el personal diferente y todo el apoyo que brinda el ambiente de trabajo para el personal.

Por tanto, las características multidimensionales del clima organizacional hacen que sean muchas las variables que constituyen el clima organizacional, y la forma en que interactúan en ocasiones dificulta su aislamiento. Asimismo, el impacto del clima en el rendimiento, la productividad o la satisfacción también respalda la naturaleza del clima. (Burnet, 1983)

En ese sentido, tal como señala Alcaide (2010) La productividad de los empleados de la empresa depende directamente del entorno de trabajo existente en la organización. Por tanto, cuando el entorno de trabajo existente en la organización es insuficiente, es imposible esperar que el personal de la empresa logre una alta productividad.

En este contexto, se enmarca esta investigación y su propósito es determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores financieros de CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018.

A lo largo del presente documento se presentan las evidencias y hallazgos del presente estudio,



el mismo que está organizado de la siguiente forma:

En el capítulo I, se verá una declaración del problema, que incluye una descripción del problema, objetivos, razón y alcance de la investigación.

En el capítulo II, Se propone un marco teórico que represente los antecedentes de la investigación, el fundamento teórico y el desarrollo del marco conceptual.

En el capítulo III, Se propone el diseño de métodos, incluyendo la operatividad de variables, la definición de hipótesis, tipos, métodos, niveles y la definición de diseño de investigación, la definición de población y muestra, y la definición de procedimientos de investigación.

En el capítulo IV, Se presentan los resultados de la investigación, incluida la introducción de estadística descriptiva y estadística inferencial, así como la discusión de los resultados.

En el capítulo V. Se presentará las conclusiones y sugerencias de la exposición.

Además de establecer una relación con el clima organizacional, el propósito de esta investigación es brindar un punto de referencia para evaluar el desempeño laboral del personal financiero de CREDINKA S.A en la provincia de Abancay-2018.

En este sentido, los resultados obtenidos en la investigación podrían servir de referencia e insumo para que los directivos la institución objeto de estudio tomen decisiones respecto a las estrategias y acciones que pudieran diseñar e implementar para potenciar y mejorar el desempeño general de empresa.



RESUMEN

El propósito de este estudio es determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral financiero de los trabajadores de CREDINKA S.A. En Abancay – 2018. El estudio, de diseño no experimental y de nivel correlacional, se trata de una investigación básica, que aplica el método científico deductivo. El diseño de la investigación es no experimental del tipo transversal. El estudio fue desarrollado con información primaria, que fue obtenida mediante la aplicación de encuestas. Asimismo, la población de la investigación estuvo conformada por 48 trabajadores de la financiera CREDINKA de la ciudad de Abancay. Lo cual concluye que existe una relación positiva considerable entre variables clima organizacional y desempeño laboral. Esto significa que el clima organizacional determina significativamente en la variación del desempeño de los trabajadores, por otro lado, otras conclusiones extraídas de la investigación son: (i) Existen relaciones bastante positivas entre varias dimensiones: estructura organizacional responsabilidad, recompensas, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identificación del desempeño con el trabajo variable.

Palabras clave: *Clima organizacional y desempeño laboral.*

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the relationship between the organizational climate and the financial work performance of the workers of CREDINKA S.A. In Abancay - 2018. The study, of non-experimental design and correlational level, is a basic research, which applies the deductive scientific method. The research design is non-experimental of the cross-sectional type. The study was developed with primary information, which was obtained through the application of surveys. Likewise, the population of the investigation was conformed by 48 workers of the financial CREDINKA of the city of Abancay. Which concludes that there is a considerable positive relationship between variables organizational climate and job performance. This means that the organizational climate determines significantly in the variation of the performance of the workers, on the other hand, other conclusions drawn from the research are: (i) There are quite positive relationships between several dimensions: organizational structure, responsibility, rewards, challenges, relationships, cooperation, standards, conflicts, and identification of performance with variable work.

Keywords: *Organizational climate and job performance.*



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

En la actualidad, el tema del clima organizacional ha despertado el interés de diferentes profesionales y disciplinas, y no tiene nada que ver con la diversidad de definiciones de clima organizacional, y no siempre es mutuamente excluyente. Entre ellos, el clima organizacional es una dimensión de la calidad de trabajo y de vida, que tiene un impacto importante en el desempeño laboral y la formación del talento de la organización.

Al respecto la financiera CREDINKA S.A. dedicada a la prestación de servicios financieros, la mayor parte de sus actividades cotidianas lo realiza mediante sus colaboradores en la Provincia de Abancay, sin embargo, dada la coyuntura y la fuerte competencia que está generando en los últimos años en el sector financiero, se ha visto en la necesidad de mejorar las condiciones laborales de los trabajadores, otorgando mayores incentivos laborales y generando mayores competencias mediante la capacitación permanente, con el propósito de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. Un aspecto básico que las organizaciones deben considerar hoy en día es crear un ambiente de trabajo agradable para lograr un buen desempeño laboral de manera colectiva e individual. La relación interpersonal dentro de una organización es un aspecto fundamental para lograr las metas organizacionales. El clima organizacional actual se ha vuelto crítico y se considera una parte fundamental de la estrategia organizacional. La comprensión de la atmósfera de la organización puede proporcionar retroalimentación sobre el proceso de determinación del comportamiento organizacional. También puede insertar cambios planeados en las actitudes y el comportamiento de los integrantes y la estructura organizativa. Esta investigación tiene por objetivo estudiar el clima organizacional y la relación de este con el desempeño laboral, pues la investigación brindará información clara y concisa para futuras investigaciones sobre este tema, que será

de gran utilidad.

Existen muchos estudios respecto al clima organizacional, sobre todo respecto a la motivación laboral, como los diversos tipos de este, Sin embargo, aún no se ha encontrado un estudio que muestre el vínculo entre el clima organizacional y el desempeño profesional de la entidad financiera, revelando cierto tipo de repercusiones, y se puede advertir si la institución ha corregido el clima laboral que está directamente relacionado con la productividad laboral. Sobre estos temas, aún existen vacíos de información. Así, no se sabe aún en qué medida tiene una relación.

Lo que se busca es obtener información para explicar y aplicar en lo futuro la mejor manera de desarrollar acciones que mejoren el clima organizacional, de tal manera que genere un mayor rendimiento laboral por parte de los ejecutivos, jefes y trabajadores que están directamente relacionados a las actividades cotidianas de la organización, encontrar las mejores formas de desarrollar un ambiente agradable de trabajo que permita optimizar el recurso humano. De lo dicho, la presente investigación pretende identificar y explicar la conveniencia del uso de las diversas formas de mejorar el ambiente laboral.

Así, ante lo anteriormente expuesto, la pregunta principal que guía la investigación es: ¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores?

1.2. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018?

1.2.1. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018?
- ¿Qué relación existe entre la responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018?
- ¿Qué relación existe entre recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay -



2018?

- ¿Qué relación existe entre desafíos y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018?
- ¿Qué relación existe entre las relaciones y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018?
- ¿Qué relación existe entre la cooperación y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018?
- ¿Qué relación existe entre los estándares y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018?
- ¿Qué relación existe entre la gestión del conflicto y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018?
- ¿Qué relación existe entre la identidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018?

1.3. Justificación

Se considera que el clima organizacional es la personalidad de todo tipo de organizaciones y el componente primordial del desenvolvimiento de las actividades de la compañía, por lo que determina la conducta de los trabajadores profesionales y no profesionales. El objetivo de esta investigación es establecer en qué volumen el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los empleados de la empresa de servicios financieros CREDINKA S.A. En Abancay – 2018

Teóricamente, la investigación se justifica porque se cuenta con el respaldo de las teorías y enfoques del clima organizacional y desempeño laboral, Se puede dar una explicación significativa sobre las características de la organización y el comportamiento de los trabajadores en su trabajo. En el contexto de la metodología, los resultados de esta investigación se basan en el empleo de técnicas y métodos de exploración específicos y



efectivos para fines de investigación, como la construcción, comprobación y uso de instrumentos tipo sondeo para trabajadores y gerentes de la industria. En situaciones reales, los resultados obtenidos pueden guiar estrategias para fortificar el clima organizacional en diversos campos cuando sea esencial, construir personalidades a partir de nuevos desafíos y brindar información valiosa para mejorar el rendimiento de los trabajadores.

El comportamiento y desempeño de las personas en el trabajo depende no solo de sus características personales, sino también de sus percepciones del clima laboral y los componentes organizacionales. En este contexto, el clima organizacional que viven los empleados y directivos de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018 es el resultado de la existencia de un clima organizacional en las organizaciones. Esta investigación tiene como objetivo, indagar, crear información valiosa que pueda ser utilizada como un instrumento válido para que los gerentes y directores reciban y orienten a las organizaciones para que se conviertan en un clima favorecedor para las organizaciones, lo que brinda rendimiento de trabajo ideal. condición, finalmente se pretende contribuir en identificar los factores determinantes en el clima organizacional que tienen una incidencia de mayor grado para que los trabajadores mejoren el desempeño laboral.

1.4. Delimitación

Dentro de las limitaciones que se debe destacar en la presente investigación son los recursos con los que se dispone, en tal sentido sólo se realizó en la provincia de Abancay, por lo que los resultados de la presente investigación son sólo válidos para las agencias comprendidas dentro de la provincia, es decir, no se puede generalizar a todas las demás sucursales que están ubicadas en diferentes regiones del Perú. Por otro lado, las dificultades de tiempo y la poca facilidad de conseguir información relevante al interior de la organización, por las políticas restrictivas que tiene la administración, para tener acceso a documentos reservados y de carácter institucional.

CAPÍTULO II

OBJETIVOS E HIPÓTESIS

2.1. Objetivos de la investigación

2.1.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018.

2.1.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018.
- Establecer la relación entre la responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018.
- Establecer la relación entre la recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018.
- Establecer la relación entre los desafíos y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018.
- Establecer la relación entre las relaciones y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018.

- Establecer la relación entre cooperación y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018.
- Establecer la relación entre los estándares y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018.
- Establecer la relación entre la gestión del conflicto y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018.
- Establecer la identidad la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018.

2.2. Hipótesis de la Investigación

2.2.1. Hipótesis general

El clima organizacional tiene relación positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018

2.2.2. Hipótesis específicas

- La estructura organizacional tiene relación positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay –2018.
- La responsabilidad tiene relación positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018.
- La recompensa tiene relación positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018.
- Los desafíos tienen relación positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018.



- Las relaciones tienen relación positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018.
- La cooperación tiene relación positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018.
- Los estándares tienen relación positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018.
- La gestión del conflicto tiene relación positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018.
- La identidad tiene relación positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018.

2.3. Operacionalización de variables

En la tabla 1 se muestra la operación de las variables de investigación.

Variable 1: Clima organizacional

Variable 2: Desempeño laboral



Tabla 1
Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: Clima Organizacional	Estructura Responsabilidad	Definición de roles y responsabilidades
		División y agrupación de actividades
		Definición de los canales de comunicación y coordinación
		Línea de autoridad
		Unidad de mando y tramo de control
		Procedimientos administrativos
		Estructura de la organización
		Normas, reglamentos y procedimientos
		Eficiencia de los canales de comunicación y coordinación
		Organización de la empresa
		Definición de responsabilidades
		Correspondencia de las funciones con las atribuciones
		Autonomía en la ejecución de actividades
	Recompensa	Autonomía en la toma de decisiones en el puesto
		Comprensión de la contribución de los resultados a los objetivos de la organización
		Cualidad de desempeño de las actividades y labores del puesto
		Compromiso con las funciones y responsabilidades del puesto
		Reconocimiento y recompensa del trabajo bien hecho
		Cualidad de atractivo y proporcional del sistema de recompensas
		Conocimiento de los beneficios recibidos por el esfuerzo y los resultados obtenidos
		Cualidad de justicia y adecuación de la remuneración recibida
		Filosofía de la organización respecto a los incentivos
		Oferta de compensaciones y reconocimientos adicionales
	Desafíos	Proposición de desafíos a los trabajadores
		Disposición de los trabajadores a asumir desafíos
		Estímulo de los desafíos a la competitividad de los trabajadores
		Contribución de los desafíos al saludable clima laboral de la organización
		Asunción de riesgos como práctica habitual de la organización
	Relaciones	Atmosfera entre trabajadores de la organización
		Clima de trabajo en la organización
		Relaciones interpersonales en la organización
		Trato y cooperación en las relaciones interpersonales
		Cordialidad de las relaciones entre superiores y subordinados



Variable 2: Desempeño Laboral	Cooperación	Sentimiento de confianza entre compañeros de trabajo Ayuda y comportamiento mutuo en el comportamiento de los trabajadores Espíritu de equipo dentro de la organización Colaboración de superiores y compañeros para mejorar el desempeño individual Valoración de la cooperación y trabajo en equipo
	Estándares	Incentivo del espíritu colaborativo entre los trabajadores de la organización Expectativas de la organización sobre el rendimiento de los trabajadores Claridad de los estándares y normas de rendimiento Importancia de los estándares y normas de rendimiento Racionalidad de los parámetros e indicadores de los estándares de rendimiento Justicia y equidad de los parámetros e indicadores de rendimiento
	Conflictos	Respeto a las opiniones de los demás Resolución de las desavenencias y conflictos Incentivo del dialogo en las relaciones interpersonales Promoción de diálogos abiertos entre los trabajadores Promoción de diálogos abiertos entre superiores y subordinados
	Identidad	Sentido de pertenencia hacia la organización Orgullo de pertenencia a la organización Valoración del aporte del trabajo individual al logro de los objetivos de la organización Priorización de los objetivos organizacionales sobre los individuales
	Eficiencia en las tareas	Valoración de la eficiencia de las tareas específicas individuales Valoración de la eficiencia de las tareas generales individuales Valoración de eficiencia de las tareas de los compañeros de trabajo Valoración de eficiencia de las tareas de los superiores
	Comunicación oral y escrita	Valoración de la efectividad de las comunicaciones orales Valoración de la efectividad de las comunicaciones escritas
	Mantenimiento de la disciplina personal	Valoración de la permanencia en el centro laboral Valoración del cumplimiento de las normas y reglamentos
	Esfuerzo demostrado	Valoración del esfuerzo para terminar las tareas Valoración del esfuerzo para el cumplimiento de los compromisos asumidos Valoración del esfuerzo para el cumplimiento de las funciones Valoración del esfuerzo para adaptarse al cambio en la empresa
	Trabajo en equipo	Valoración de la disciplina para el trabajo en equipo Valoración de la tolerancia con los integrantes del equipo Valoración del logro de metas por medio del trabajo en equipo
	Supervisión y liderazgo	Valoración de la capacidad para supervisar y motivar al equipo Valoración para ejecutar y motivar por medio de técnicas de trabajo
	Gestión y administración	Valoración de conducta dirigida a la utilización eficiente de recursos



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

3.1.1. Antecedentes Internacionales

Según Cardona (2016) desarrollo la tesis titulada: **“La satisfacción laboral y el clima organizacional en el CDI San José de la ciudad de Manizales”** para optar con el título Especialista en Gerencia del Talento Humano. La investigación tuvo por objetivo: Examinar la conformidad laboral y el clima organizacional en el CDI San José de la ciudad de Manizales. Respecto a la sistemática de investigación es de tipo básico nivel descriptivo correlacional. En conclusión, se tiene:

- El estudio encontró que el clima organizacional está muy satisfecho con la valoración porcentual, en el que la capacidad profesional y trabajo en equipo tienen las puntuaciones más altas, mientras la gestión del talento, comunicación e integración son las más bajas.
- Se encontró que la satisfacción laboral de los colaboradores del CDI San José de Manizales, puntúa porcentualmente como muy satisfactoria, siendo las condiciones del grupo social de trabajo el factor de mayor relevancia positiva y los estilos de vida individual los de menor.
- Resulta relevante para efectos de la presente investigación y con miras a la estructuración de la propuesta de intervención, denotar que en el ámbito del clima organizacional, en la variable administración del talento humano, una de las de menor puntuación porcentual, se encuentra como ítem de menor satisfacción, el referente a los incentivos dados por la entidad cuando se alcanzan los objetivos y las metas; y en la variable comunicación e integración, la otra de menor puntuación, se evidencia como ítem de menor satisfacción, el correspondiente a que la información sobre asuntos de la entidad, se transmiten muchos de ellos mediante comunicados oficiales.

- Con respecto a los resultados de la satisfacción laboral, con miras a la estructuración de la propuesta de intervención, cabe denotar que en la variable estilos de vida individual, evidenciada como la de menor puntuación, el ítem de más bajo fue percepción efectos negativos del trabajo sobre la salud.
- Resulta relevante en el contexto laboral actual, con miras a la gestión administrativa con enfoque humanista, realizar mediciones permanentes sobre los componentes satisfacción laboral y clima organizacional, indagando por los factores negativos y como estos inciden en la calidad de vida de los colaboradores, cuya circunstancia a la vez afecta el desempeño intralaboral y puede trascender al entorno extralaboral del afectado.

Según Sarabia & Vargas (2015) desarrollo la tesis titulada “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los servidores públicos de las áreas administrativas de la Procuraduría General del Estado” Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicología Industrial. El propósito de esta investigación es determinar el impacto del clima organizacional en el desempeño de los servidores públicos de la región administrativa de la Fiscalía General del Estado. En relación a la técnica, la investigación fue de índole descriptivo correlacional se utilizará una investigación correlacional, mediante el cual se relacionarán las variables, desempeño laboral y clima laboral. El diseño de la investigación utilizado fue no experimental de tipo transversal, el mismo que se enmarcó en un enfoque cualitativo. La muestra estuvo conformada por los servidores públicos en las áreas administrativas de la Procuraduría General del Estado que asciende a la cantidad de 74 Asimismo, la técnica de recolección de datos fue la encuesta. Finalmente planteo la siguiente conclusión:

- Los resultados obtenidos nos permiten establecer que el clima laboral incide verdaderamente en el desempeño laboral, tal y como muestra esta investigación, un clima laboral adecuado y positivo puede y alentar a sus trabajadores a lograr un alto desempeño laboral.
- A través de encuestas sobre el clima organizacional se puede establecer que los factores de comunicación, motivación, trabajo en equipo y liderazgo son importantes porque afectan el desempeño de los empleados, por lo que es necesario un clima laboral positivo para lograr las metas organizacionales.

- Medir el clima laboral permite a la empresa comprender las percepciones de los empleados sobre los factores que más influyen en su comportamiento, lo cual se refleja en su desempeño, es decir, puede conocer estas percepciones y / o indicar cómo se desempeñan o actúan los individuos en cierta medida.
- A través de la evaluación del desempeño, se puede determinar que el servidor necesita un buen ambiente organizacional para evitar la degradación de la calidad del servicio brindado.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Según Larios (2020) desarrollo la tesis titulada: “El clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de información de la Universidad Señor de Sipán - Chiclayo, año 2019” para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Señor de Sipán. El objetivo de la investigación es establecer la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del establecimiento de información de la Universidad Señor de Sipán – 2019. Con un tipo de investigación descriptiva porque se fundamenta en un diseño de no fenómeno, cimentado en el análisis del fenómeno que ilustra el conocimiento de un contenido específico. La población investigadora es colaboradora en el área del Centro de Información de la Universidad de Seine de Sipán, con 13 colaboradores en general. Se utilizaron dos cuestionarios altamente confiables y efectivos. Por último, en los resultados se encontró:

- El Clima Laboral está relacionado a la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán porque la asociación que se encontró resultó ser positiva ($r = 0.687$) y altamente significativa ($\text{Sig.} < 0.01$), El principal nivel de clima laboral de los colaboradores del centro de información es el nivel "bueno", que es el 48,5% de la dimensión de supervisión laboral de las muestras analizadas, es decir, el principal nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del centro de información es este grado. El medio representó el 57,7% de los ingresos laborales y remunerativos de la muestra total. En términos de políticas administrativas (por ejemplo, el trato a los empleados de los centros de información), el 64,6% de las personas recibieron un trato laboral muy desfavorable, y creían que eran explotados por el trabajo que desarrollaron, y



no hay una buena satisfacción laboral entre los colaboradores.

Según Ureta (2018) en su tesis titulada: “Cultura Organizacional y su impacto en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área de créditos hipotecarios del Banco de Crédito del Perú en el año 2018”. Para optar al título profesional de Licenciado en Administración. Cuyo objetivo general fue: Determinarsi la cultura organizacional tiene impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de Créditos Hipotecarios del BCP en el año 2018. Respecto ala metodología del desarrollo de la presente investigación, probar las hipótesis y el logro de objetivos, se utilizó una metodología del tipo exploratoria ya que se está realizando una investigación que no se ha estudiado en el sector y que puede servir como base para futuros estudios. Además, del tipo explicativo ya que se busca entender el problema identificado. Con enfoque cualitativo no experimental. llegó estas conclusiones:

- Tras la investigación realizada, se puede determinar que la cultura organizacional está directamente relacionada con el desempeño laboral. Es por ello, que si la Cultura Organizacional en sus diferentes factores, en especial artefactos y supuestos básicos, tienen cambios positivos, el desempeño laboral también será positivo.
- La dimensión artefactos de la cultura organizacional que esta llanamente relacionado con el desempeño laboral de los colaboradores del área hipotecaria del Banco de Crédito del Perú en 2018. Por lo cual, si es que existen cambios positivos en los artefactos de la cultura organizacional (instalaciones, lenguaje, vestimenta, mito), el desempeño laboral también tendrá cambios positivos.
- Según el indicador chi-cuadrado, la dimensión de independencia es la dimensión de valor y creencia. Entonces se puede determinar que, en el ámbito del crédito hipotecario del Banco del Perú en 2018, los cambios positivos o negativos en la cultura organizacional no afectarán el desempeño de sus socios.
- La dimensión supuestos básicos de la cultura organizacional están directamente relacionadas con el desempeño laboral de los trabajadores del

área hipotecaria del Banco de Crédito del Perú en 2018. Por lo cual, si es que existen cambios positivos en los supuestos básicos de la cultura organizacional (percepciones, pensamientos, sentimientos), el desempeño laboral de los colaboradores también sufrirá cambios positivos.

- Tras la investigación realizada, se puede determinar que la Cultura Organizacional está relacionada de manera directa con el Desempeño Laboral. Es por ello, que si la Cultura Organizacional en sus diferentes factores, en especial artefactos y supuestos básicos, tienen cambios positivos, el desempeño laboral también será positivo.
- La dimensión artefactos de la cultura organizacional está relacionada directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área hipotecaria del Banco de Crédito del Perú en 2018. Por lo cual, si es que existen cambios positivos en los artefactos de la cultura organizacional (instalaciones, lenguaje, vestimenta, mito), el desempeño laboral también tendrá cambios positivos.
- La dimensión que presenta independencia según el indicador Chi cuadrado es el de valores y creencias. Entonces, se puede determinar que en el área de créditos Hipotecarios del Banco de Crédito del Perú en el año 2018, al tener un cambio positivo o negativo en la Cultura Organizacional no impactaría en el desempeño laboral de sus colaboradores.
- La dimensión supuestos básicos de la cultura organizacional se relaciona directamente en el desempeño laboral de los empleados del área de créditos hipotecarios del Banco de Crédito del Perú en el año 2018. Por lo cual, si es que existen cambios positivos en los supuestos básicos de la cultura organizacional (percepciones, pensamientos, sentimientos), el desempeño laboral de los colaboradores también sufrirá cambios positivos.

3.2. Marco referencial

3.2.1. Clima organizacional

Litwin & Stringer (1978) Definen que, en cuanto al efecto subjetivo del sistema formal, el estilo informal del gerente y otros factores importantes en el clima organizacional, porque afectan las actitudes, creencias, valores y motivaciones de



las personas que trabajan en una organización en particular. En los modelos tradicionales utilizados para examinar el clima organizacional y sus efectos, el clima estará determinado por factores organizacionales, estructuras, sistemas, etc. Habilidades, personalidad, edad, etc. afines con factores personales. En otras palabras, el clima dependerá de los factores internos de la organización y de los factores personales que inciden en el desempeño del personal de la compañía. Los factores internos de la organización no afectan directamente a la organización, pero evidentemente afectan las opiniones de su personal sobre estos factores. En otras palabras, el comportamiento de los trabajadores no se debe al contenido local en su equipo, depende de los trabajadores estas cosas. Sin embargo, estas ideas se basan en el comportamiento, la interacción y la experiencia de cada operador de la compañía.

Revuelto y Fernández (como se citó en Guerrero, 2016) señalan que el clima organizacional afecta al personal. Por lo tanto, afecta a los equipos de trabajo. Estos autores dicen que la buena percepción del clima laboral da como consecuencia un gran impacto en la satisfacción laboral. Por lo tanto, un mejor entorno hará que los empleados estén más dispuestos a participar de manera efectiva en el desarrollo de su trabajo. Por el contrario, con mal tiempo, es difícil planificar y coordinar las actividades de la empresa. El tema de la naturaleza organizacional se confunde a menudo con el significado de cultura organizacional. Por lo tanto, veamos el significado de cada concepto y sus diferencias. (pag.5).

3.2.2. Definición de percepción ambiental

Weick citado por Chiavenato (2001), manifiesta que “las organizaciones perciben subjetivamente sus ambientes de acuerdo a sus expectativas, sus experiencias, sus problemas, sus convicciones y sus motivaciones. La manera como una organización percibe e interpreta su ambiente puede ser completamente diferente de la percepción y de la interpretación que otra organización tiene respecto del mismo ambiente” (pág. 850).

Por consiguiente, se considera que las diferencias de percepción ayudan a describir por qué las personas se comportan de forma distinta en una misma situación. Por consiguiente, perciben de manera libre la misma situación y sus respuestas conductuales dependen en enorme medida de estas percepciones. Por



consiguiente, según esta teoría, la percepción es fundamental ya que la conducta de la organización se fundamenta en la percepción del ámbito.

3.2.3. Definición de satisfacción laboral y actitudes

Blum & Naylor (1990) define la satisfacción laboral como “Reacciones de los trabajadores hacia el trabajo, componentes específicos (como organización, supervisor, compañeros, salarios, ascensos, condiciones laborales, etcétera.) y los resultados de su historia generalmente. Por consiguiente, la satisfacción gremial es un grupo de reacciones en general de los individuos hacia el trabajo. Todos tenemos cientos de actitudes, pero la mayoría de los estudios relacionados con el comportamiento organizacional están interesados en tres tipos de actitudes de acuerdo a lo dicho por (Robbins S., 2004) “satisfacción con el trabajo, participación en el trabajo y compromiso con la organización” (pág. 12). Las actitudes de satisfacción con el trabajo, “se refieren a la actitud general de un individuo hacia su empleo, es decir, al conjunto de sentimientos y emociones con los cuales los empleados consideran su trabajo” (Davis & Newstrom, 2001, pág. 270). Hellriegel & Woodman (2003), relatan que en los diversos estudios más recientes se demostró que “Las organizaciones con empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con empleados descontentos” (pág. 55), El contenido mencionado por estos autores confirma que existe un vínculo entre la satisfacción laboral y el desempeño general de la organización. Se puede ver que una persona con alta satisfacción mantendrá una actitud laboral positiva, mientras que una persona insatisfecha mantendrá una actitud negativa. Para (Robbins S., 2004), las actitudes del segundo tipo “son aquellas en las cuales una persona se identifica con su trabajo, participa en él y considera su desempeño importante para la valoración propia” (pág. 12). la involucración en su trabajo o el nivel de compromiso con el mismo según (Davis & Newstrom, 2001), “es el grado en que los empleados se sumergen en sus labores, invierten tiempo y energía en ellas y conciben el trabajo como parte central de su existencia” (pág. 276). Según (Robbins S., 2004), las actitudes del tercer tipo, “están relacionadas con el grado en el cual un empleado se identifica con la organización y sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros” (pág. 12), así mismo (Davis & Newstrom, 2001, pág. 279) coincide con Robbins al asegurar que el compromiso organizacional o lealtad de los empleados “es el grado en que un empleado se



identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella”. Es preciso resaltar que los empleados que tienen un alto grado de compromiso con su trabajo y se sienten parte de la organización a la que pertenecen y, por lo tanto, están interesados en el trabajo que realizan. Luego, el enfoque en la investigación del clima organizacional comienza por verificar que cada persona tiene una comprensión diferente de su entorno, y esta percepción afecta el comportamiento de los individuos en la organización y sus consecuencias.

3.2.4. Diferencia de Cultura y Clima Organizacional

Schein (1985) nos da una definición más acertada de lo que es la cultura organizacional, la cual la define como un patrón de premisas básicas; cierto conjunto había inventado, halló y desarrolló el modelo de conjetura elemental en el proceso de aprendizaje para solucionar sus inconvenientes de habituación externa y adhesión interna. Este modelo funciona lo suficientemente bien como para ser considerado efectivo, por lo cual para los nuevos miembros del conjunto debería enseñarse lo conveniente forma de notar, pensar y sentirse referente con dichos temas. (Litwin & Stringer, 1978) R. Motivation and organizational climate. Boston: Harvard Business School. 1968. define La cultura organizacional como un sistema de valores y creencias compartidos; el personal, la composición organizacional, el proceso de toma de elecciones y el sistema de control interactúan para crear reglas de comportamiento.

Podemos decir que la atmósfera hace que se refiera a los empleados en general de la empresa, así como a la percepción de la gente sobre la estructura, el sistema y la participación de la organización, mientras que la cultura se refiere a una de las suposiciones, valores y creencias. Normas compartidas con los trabajadores. También, crea un entorno humano en el que realizan su trabajo, es decir, todas las creencias, valores y normas constituyen la forma en que los colaboradores perciben, piensan y actúan.

De esta forma, la cultura puede existir en toda la empresa puede referirse al entorno de un departamento, fábrica o sucursal. Por tanto, en comparación con el clima, la cultura ocupa una parte menos obvia del entorno laboral. Si quieres reformular la cultura, entonces el cambio no se hará a través de nuevas definiciones de tareas o reuniones, porque se encontrará diversas nuevas formas de hacer las

cosas en la empresa durante la reunión. Para que una empresa tenga nuevas creencias y valores, debe realizar cambios tangibles en las cosas que definen el clima organizacional.

Muestra los valores o ideales sociales y creencias compartidos por los diferentes integrantes de la organización, y se materializa en recursos simbólicos como mitos, ceremonias, historias, leyendas e idioma particular. En otros términos, la cultura crea creencias y valores usuales, y estas creencias y valores se reflejan en la manera en que funcionan las cosas. Los empleados tienen la posibilidad de conocer los últimos procedimientos de trabajo y tienen la posibilidad de reflejarse en la medición del tiempo. Por consiguiente, tanto el clima como la cultura están afectando la conducta de los trabajadores. No obstante, si quiere modificar el clima, primero debería evaluar la cultura de la compañía. Ejemplificando, si los resultados de la medición del clima hallan que los empleados creen que no existe un sistema de colaboración justo entre ellos, primero se debería evaluar la cultura anterior a tomar cualquier acción sobre el sistema de colaboración. Ya que puede ser por la cultura de la organización, hay una cierta forma de participar en el sistema de la compañía. Por consiguiente, midiendo el clima, tenemos la posibilidad de entender las opiniones de los trabajadores sobre los procedimientos de trabajo de la compañía, empero para modificar estas opiniones, solo los cambios parciales no son suficientes. Por esto, se debería evaluar la cultura en la organización, puesto que de repente, las creencias y supuestos de los empleados les hacen notar el manejo de las cosas de cierta forma. Al examinar el clima y la cultura de la organización, los individuos ya tienen la posibilidad de intentar modificar ciertos puntos de la compañía.

3.2.5. Importancia del Clima Organizacional

Como Quevedo (2003) Se señala que la importancia de entender el clima organizacional se basa en identificar cómo los trabajadores impactan y, a partir de ahí, comprender cómo afecta el desarrollo de los individuos que trabajan en la institución, filtrando la realidad a través de su percepción y movilizand la motivación y su rendimiento laboral. Por ejemplo, un empleado puede encontrar que el clima de su empresa es agradable, pero no se da cuenta de que su comportamiento hace que el ambiente de la empresa sea agradable, de lo contrario

sucedará la misma situación: si alguien critica el entorno de su empresa, entonces lo hace por sí mismo Contribuye peor para el medio ambiente. Según Quevedo (2003) El diagnóstico de clima organizacional demuestra a la organización lo que piensan sus empleados sobre los diversos aspectos medidos en la evaluación. Esta información es fundamental para evaluar las herramientas de gestión utilizadas y diseñar las herramientas más adecuadas para resolver posibles conflictos y lograr los objetivos comerciales. Saber si el entorno de la empresa es bueno o malo nos permitirá conocer las consecuencias, estas pueden ser negativas y/o positivas. Las probables secuelas positivas tienen la posibilidad de ser: alta productividad, baja tasa de rotación, habituación, innovación, etcétera. Por tanto, se pueden señalar los efectos negativos de la poca productividad, mayor tasa de rotación, accidentes laborales, etc. La atmósfera organizacional afectará el nivel de compromiso y el sentido de identificación con los trabajadores de la empresa.

Es probable que las organizaciones con un buen clima obtengan un alto grado de reconocimiento por parte de sus miembros, mientras que las organizaciones con un mal clima no pueden esperar obtener un grado alto de reconocimiento. Las instituciones se lamentan de que los empleados "no usan camisa" a menudo experimentan un clima organizacional muy malo. En definitiva, el ambiente juega un papel decisivo en la toma de decisiones internas de la organización y las relaciones interpersonales internas y externas de la empresa.

3.2.6. Modelo Teórico de Litwin y Stringer

El modelo de clima organizacional de Litwin & Stringer (1978) hablan de un intento de simplificar la medición de los componentes del medio ambiente que inciden en la motivación por medio de una secuencia de magnitudes cuantificables, las cuales conforman todo el clima, los dos autores tratan de examinar y conceptualizar las diversas magnitudes del clima organizacional que inciden en la conducta motivacional. Estas dimensiones describirán el estado de la organización para que se logre diferenciar y examinar. Con la intención de medir el ámbito organizacional con razonable fiabilidad y validez, el creador desarrolló un instrumento de interacción de información, que se apoya en formularios aplicados a miembros de la organización.

Entre los componentes internos de la organización, ciertos permanecen



involucrados con componentes de liderazgo y procesos de administración, ejemplificando, el control es autoritario, democrático y / o participativo. Otros componentes están relacionados con la estructura y los sistemas formales de la empresa, tales como: sistema de formación, sistema salarial, comunicación, etc. Otras son las consecuencias de las conductas laborales, como incentivos, participación, etc. Los factores climáticos comúnmente usados para medir el clima de una organización son los siguientes: El estilo y el proceso de liderazgo se refieren a la manera en que los empleados ven la utilización del poder en la organización, si se les posibilita participar, oír sus opiniones, etcétera. Esta composición representa la percepción del empleado de las limitaciones impuestas en el trabajo, o sea, la proporción de normas, políticas y métodos que tienen que implementarse en el trabajo. Además, incluye opiniones sobre si las cosas permanecen organizadas. La responsabilidad tiene relación con la percepción de los empleados sobre la soberanía que se les proporciona en el trabajo, si continuamente permanecen supervisados, tienen que consultar a su líder, en especial, etcétera. La recompensa es la percepción de un empleado de si el trabajo realizado se paga adecuadamente; además, si el castigo por ellos excede la recompensa para ellos, y viceversa. El peligro corresponde a la percepción que tiene el empleado de los retos que tienen la posibilidad de surgir de su trabajo. El nivel en que la organización optimiza el peligro calculado en el manejo gremial. La interacción interpersonal tiene relación con las opiniones de los empleados sobre el ámbito gremial: si existe un ambiente agradable y amistoso entre compañeros, jefes y subordinados. Beneficiar tiene relación con la perspectiva eficaz que tiene el empleado de la compañía entre compañeros de trabajo y entre jefes y subordinados. Dichos estándares representan las opiniones de los empleados sobre el hincapié de la compañía en el funcionamiento gremial. El conflicto se refiere a cómo los empleados se sienten acerca de su jefe si escuchan diferentes opiniones y no tienen miedo de enfrentarlo de inmediato cuando surge un problema. Acepte la emoción de compartir las metas individuales con las metas de la compañía. La comunicación se refiere a las percepciones de las personas sobre la comunicación de la empresa, aunque solo sea en dirección ascendente, descendente y / u horizontal.

Figura 1*Modelo de clima organizacional*

Nota: Reproducida del Clima de Trabajo en las Organizaciones, de Brunet 1992

Según la figura 1 de esta perspectiva, el ambiente organizacional es un filtro, por ejemplo, la estructura, el liderazgo, la toma de decisiones, etc. pueden pasar por este filtro, por lo que al evaluar el ambiente se puede medir la percepción de la institución. El clima perjudica las motivaciones y comportamientos de los miembros de la organización, perjudicando de esta forma la productividad, la satisfacción, la rotación, etcétera. De la empresa. (Litwin & Stringer, 1978) Propusieron un marco teórico para aprender el clima de una cierta organización, y asumieron que hay 9 puntos, todos los cuales son referente con ciertos atributos de la organización. La medida que definieron es:

- La composición organizacional representa la emoción que poseen los empleados de la organización por los trámites, trámites y limitaciones que tienen que atravesar para hacer su trabajo. Medir si la organización valora la burocracia.
- La responsabilidad tiene relación con la percepción de los empleados sobre su soberanía para tomar decisiones en el desarrollo de su trabajo. Si todo lo que realizan es supervisado, ¿deben consultar a su líder más que nada, etcétera.? Sistema organizacional, ámbito organizacional percibido, dinámica

de producción, secuelas conductuales emergentes para la tecnología organizacional, composición organizacional, composición social, prácticas de administración de liderazgo, procesos de toma de elecciones, magnitudes de logro del clima organizacional requeridas por los miembros, agresión, temor, actividad, relación, productividad, satisfacción, rotación, absentismo, habituación a accidentes Fama creativa retroalimentación

- c) El premio representa la opinión del empleado sobre la recompensa, si es adecuada para un buen trabajo. Mide si la empresa utiliza más recompensas que sanciones.
- d) Los retos corresponden a las percepciones de los empleados sobre los desafíos que plantea el trabajo. Mide si la organización promueve el riesgo calculado para lograr el objetivo propuesto.
- e) Las Relaciones Es la opinión de los trabajadores sobre si existe un entorno de labor agradable y buenas interrelaciones entre colegas y entre gerentes y subordinados.
- f) La cooperación significa que los empleados tienen una visión útil del gerente y sus colegas. Medir el apoyo mutuo que existe en los niveles superior e inferior.
- g) Los estándares corresponden a los siguientes conceptos: los empleados dan importancia a los estándares de desempeño de la empresa.
- h) El problema representa la perspectiva del empleado sobre el líder, si escucha diferentes opiniones y no posee temor de enfrentarlo rápido una vez que nace un problema.
- i) La identidad es la impresión del empleado de pertenencia a la empresa, y es un componente fundamental e importante en el conjunto laboral. Generalmente, en otras palabras, lo cual se siente al compartir metas individuales con objetivos organizacionales.

Luego, otros estudiosos, como Herbert Meyer, usaron los formularios de Litwin y Stringer e hicieron varias modificaciones al cuestionario. Las magnitudes definidas son: composición, responsabilidad, recompensa, peligro,

enardecimiento, apoyo, estándares, problema e identidad (Litwin & Stringer, 1978).

Los resultados arrojados por la investigación que realizaron ambos autores se pueden resumir de la siguiente manera:

- Al cambiar el estilo de liderazgo, se puede crear una atmósfera diferente en la organización.
- El clima se puede producir en poco tiempo y sus características son bastante estables.
- Una vez creado, el clima puede tener un impacto significativo, a veces dramático, en la motivación, que a su vez tiene un impacto en el desempleo y la satisfacción laboral.
- El clima organizacional puede conducir a cambios en aspectos de personalidad evidentemente estables.

3.2.7. Teoría del Clima Organizacional

La teoría del clima Organizacional de Stringer (2001), es una enmienda a la teoría del clima anterior iniciada por Litwin y Stringer en su libro *Motivation and Organizational Climate* en 1978. De acuerdo con el propio Stringer, los hechos han demostrado que la teoría sobre enfatiza a los académicos. Stringer planteó este nuevo modelo en su libro "ámbito organizacional" del 2002. Al adoptar la indagación del ámbito organizacional e inclusive enseñar la relevancia de las prácticas de administración organizacional en la verdad, aprobó el caso anterior.

Las principales contribuciones incluyen el desarrollo de modelos y herramientas como herramientas de gestión adecuadas para mejorar el desempeño organizacional.

Según el modelo de Stringer (2001) El clima establece el manejo de una organización y el clima perjudica el funcionamiento, ya que el clima está de manera directa referente con el manejo, o sea, la motivación es la motivación para que el personal labore. La teoría de incentivos puede explicar mejor el fenómeno que pasa en el sitio de trabajo y muestra las 3 fuentes primordiales de energía motivacional: la necesidad de logros, la necesidad de alianzas y la necesidad de

poder. Como todos entendemos, diversos tipos de clima organizacional conducirán a estas 3 motivaciones, y después se va a poder medir su comportamiento.

Por otro lado, Stringer (2001), indicó que el jefe de una organización crea y guía la motivación que impulsa a los individuos a actuar. Ciertos comportamientos de liderazgo perjudicarán las emociones, motivaciones y comportamientos de los individuos, por lo cual los dirigentes crearán una determinada atmósfera o atmósfera en la organización, que perjudica el funcionamiento de la empresa.

En su modelo Stringer (2001), culmina en que el clima organizacional podría ser descrito en términos de 9 magnitudes los mismos que se explica de la siguiente forma.

3.2.8. La estructura Organizacional

Refleja la noción de que los trabajadores deben estar organizados y definir claramente sus roles y responsabilidades. Como señala Stringer (2001) señala lo siguiente:

También se refiere a la forma en que las actividades organizacionales se dividen, agrupan y coordinan según la relación entre los diferentes niveles, independientemente de la ubicación del nivel. Su fundamento está directamente relacionado con la composición orgánica en la estructura organizacional, generalmente la llamamos estructura organizacional. Para que la empresa funcione, dependiendo de la organización que adopte la empresa, es importante implantar normas, reglas, políticas, procedimientos, etc. que promuevan o dificulten el correcto desenvolvimiento de las actividades de la institución y los problemas que enfrentan los empleados en el trabajo. Los resultados positivos o negativos se darán dentro del alcance de la visualización y control de la organización del impacto en el entorno de trabajo. (p. 223).

3.2.8.1. Responsabilidad

Refleja el sentimiento de que los empleados se han convertido en sus propios jefes y tienen derecho a tomar decisiones por sí mismos. En este sentido, Stringer (2001) indica:



Está obligado a estar vinculado a la libertad al realizar las actividades encomendadas y al mismo tiempo, está estrechamente relacionado con el modelo de vigilancia de las tareas asignadas a los trabajadores. Para cada uno de los trabajadores, autónomamente del puesto que ocupen o la labor que realice, si están realizando la actividad que le genera una satisfacción y motivación al ejecutarlos, los trabajadores deben tener conocimiento que la labor que vienen realizando tiene una mucha importancia, Manteniendo la idea de que a través de su trabajo ha contribuido a la organización, la importancia de su aporte se puede medir por la relación directa con el grado de autonomía de la distribución y los desafíos que plantea la organización. Las actividades y compromisos asumidos por los trabajadores son los mejores indicadores de si están motivados por el trabajo (p.234).

3.2.8.2. Recompensa

Implica la emoción de que los empleados son recompensados por el buen trabajo, que es el grado en que la organización usa recompensas en lugar de castigos. Stringer (2001) señala que los trabajadores deben saber con claridad qué recompensas se obtienen a cambio del trabajo duro y la dedicación. Lo más importante es obtener buenos resultados en el trabajo. Según las actividades realizadas, lo primero es un salario razonable y adecuado. Es fundamental recordar que inclusive si los salarios y los resultados laborales razonables alcanzan la estabilidad anhelada, los trabajadores humanos constantemente anhelan más indemnización y reconocimiento.

3.2.8.3. Desafíos

En términos de empresas que promueven la aprobación de peligros calculados para poder hacer las metas propuestas, dichos retos ayudarán a conservar el ambiente competitivo sana primordial para cada organización. Stringer (2001).

3.2.8.4. Relaciones

Las interacciones interpersonales se establecen sobre la base del respeto



recíproco, el buen trato y la cooperación a todos los niveles, y con el respaldo de la efectividad, productividad, utilidad y obediencia, cada una permanece dentro del rango preciso sin Estrés, acoso o abuso desmesurado y protagonista en vez de trabajo y otros problemas Stringer (2001).

3.2.8.5. Cooperación

Esto refleja la motivación y el apoyo del personal del equipo de trabajo. Además, esto involucra el espíritu de la organización y el apoyo, la planificación y el mantenimiento del día a día de las políticas de la empresa mientras se continúa implementando políticas conjuntas. Stringer (2001).

3.2.8.6. Estándares

Es una garantía de que los miembros respetan los valores de la organización y están orgullosos de su excelente trabajo. Además, esta norma describe parámetros o productos que demuestran su eficiencia y seguridad. Las reglas se establecen con cierto estímulo. Lo más importante es que puede hacerlo sin aumentar la cantidad de esfuerzo. Aplica este principio. Reconocerlos como justicia o justicia significativa. Stringer (2001).

3.2.8.7. Conflictos

Los conflictos siempre son causados por diferencias entre los miembros del grupo. Estos sentimientos pueden ocurrir por una variedad de razones. Está relacionado con problemas laborales y sociales y puede ocurrir entre empleados del mismo nivel o en relación con un supervisor o superior. Stringer (2001).

3.2.8.8. Identidad

Refleja el sentido de pertenencia del empleado a la organización y el grado de compromiso con los objetivos de la organización. Hoy, se llama sentido de pertenencia. Conviértete en miembro de la organización, conviértete en un miembro activo de la organización y siéntete orgulloso

de hacer tus propios esfuerzos para lograr los objetivos de la organización. Stringer (2001).

Estos objetivos son la clave para medir la calidad de su organización, para que pueda comprender mejor lo que los miembros están haciendo por su organización. Stringer (2001).

Para Stringer (2001) Existen cinco determinantes principales del clima organizacional, los cuales son:

- a) **Prácticas de Liderazgo:** En un entorno organizacional, el determinante más importante es la actitud de los líderes cotidianos de la organización. Los directores de grupo activos tienen un gran impacto en las expectativas de sus miembros. Los gerentes supervisan regularmente la compensación, establecen reglas y procedimientos, hacen cumplir las reglas de trabajo y establecen reglas de trabajo regulares. La forma más sencilla de cambiar la naturaleza de su organización es cambiar su estilo de gestión.
- b) **Sistema Formal y la Estructura de la Organización:** El segundo determinante más importante de la naturaleza organizacional es la estructura y estructura de la organización. Estos son su estructura organizacional de forma regular, incluida una evaluación de sus actividades y actividades, su estructura de resultados, políticas y procedimientos, y el estado de su organización.
- c) **La Estrategia:** La estrategia de una organización puede tener un impacto significativo en su entorno y puede afectar la comprensión de un empleado sobre las oportunidades de éxito, las recompensas, las barreras para el éxito y la satisfacción.
- d) **El Ambiente Externo:** El entorno externo en el que el equipo participa en la competición juega un papel importante en el entorno del equipo. Factores como la regulación gubernamental, las condiciones económicas, la competitividad industrial y el cambio tecnológico están ejerciendo presión sobre las organizaciones y sus gerentes.

- e) La Historia de las Organizaciones: La historia de una organización es muy influyente en ese contexto. Las personas brindan las recompensas y los beneficios esperados de lo que han hecho, en función de lo que sucedió en la organización en el pasado.

Para Stringer (2001) es casi imposible cambiar los determinantes de una organización y su historia. Si desea cambiar su estructura organizativa o su estructura organizativa, este puede ser un proceso lento y difícil, pero el líder aún puede cambiar su estilo de liderazgo.

3.2.9. Desempeño Laboral

3.2.9.1. Evolución del Desempeño Laboral

La evolución del desempeño laboral se compone en el área de la dirección de los Recursos Humanos en 3 áreas específicamente como son:

Primero, la micro-dirección se simplifica a un sistema de representación laboral para las prácticas y políticas individuales o grupales, la organización del trabajo y la interacción con los sindicatos.

La segunda es una estrategia de gestión, que engloba todas las tecnologías utilizadas por empresas y negocios e intenta medir su impacto en el desempeño de los empleados.

La tercera es una estrategia internacional, que se integra en empresas que operan en varios países / regiones.

El proceso de evaluación del desempeño de los empleados comienza observando la relación entre la urgencia y las tareas de prestación de servicios para ayudar a lograr los resultados estratégicos esperados. En ese momento, opciones como millas y nieve realmente se destacaron. (1984), que identifican distintos tipos de estrategias asociados a un conjunto específico de prácticas,

Estudios recientes sobre gestión de recursos humanos no solo tienen en cuenta que las relaciones causales pueden defenderse incluso entre sí, sino también factores validados en la relación entre los sistemas de

gestión individuales y los resultados organizacionales, incluidas las combinaciones. Asimismo, los países en desarrollo también se centran en las estrategias de recursos humanos, la implementación de estrategias de fusiones y posteriores la adquisición y la transferencia de negocios entre empresas matrices y subsidiarias. Estos concursos se basan en la educación, el desarrollo de modelos de investigación para el desempeño académico y el aprendizaje en equipo.

Tabla 2

Principales Definiciones del Desempeño Laboral

Autor	Definición
Arias (1999)	“Es un proceso global, basado en la planificación, observación, seguimiento y evaluación de las diversas conductas que ejecutan los empleados en sus cargos y de las consecuencias que estas generan en función de criterios identificados previamente, a fin de que la organización tome decisiones eficaces con respecto al personal”
Dessler (2001)	“Calificar a un empleado comparando su actuación, presente o pasado, con las normas establecidas para su desempeño”
Chiavenato (2002. P.236)	“Eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”
Dalton, Hoyle y Watts (2007)	“Es una medida de la eficiencia con la que un empleado realiza su trabajo. La aplica un supervisor a sus subalternos, los empleados al personal, los empleados entre sí o una combinación de todas estas posibilidades”
Stoner (1994)	El desempeño laboral “es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”.

Nota: Desempeño Laboral, adaptado de Campbell et al. (1993)

De acuerdo con la definición que se muestra en la Tabla N ° 1, se puede decir que el rendimiento laboral es una especie de apreciación del supervisor de la organización para que los empleados logren sus metas, así como la meta a alcanzar se puede ver intuitivamente. Los empleados pueden hacer un trabajo; aclarar que este desempeño incluye no solo la

elaboración de unidades tangibles, entendiendo que es el desarrollo de varias etapas de aprendizaje, sino también las etapas no tangibles, como el pensamiento creativo, inventar nuevos productos, resolver conflictos, y vender productos o servicios y otros.

Tabla 3

Principales autores del Desempeño Laboral

Autor/es	Naturaleza de la medida	Dimensiones
Toops (1944)	Distinguiendo entre adecuación calidad y ausencia de errores y cantidad volumen de producto.	• Unidad de producción • Calidad del trabajo • Tiempo de permanencia • Destrezas de supervisión y liderazgo
Wherry (1957)		• Resultados • Calidad • Tiempo perdido en la ejecución • Cambio de trabajos • Tiempo de formación o promoción • Satisfacción
Bernandin & Beatty (1984)	Definen la ejecución como un registro de los resultados de una determinada posición durante un período de tiempo. Aunque el rendimiento es una combinación de varios predictores, el rendimiento solo se puede medir en función de los resultados. Entre las seis características que propusieron, confirmaron que la comprensión de estas dimensiones significa la relación entre ellas.	• Calidad • Cantidad • Tiempo • Costo-eficacia • Necesidad de suspensión • Impacto interpersonal
Campbell (1990)	Describe 8 dimensiones, pero advierte que la correlación entre las 8 dimensiones es muy baja, por lo que cualquier intento de estudiarlas en profundidad no ayudará a descubrir el potencial.	• Eficacia en tareas específicas • Eficacia en tareas no específicas (para todos) • Comunicación oral y escrita • Esfuerzo demostrado (en acabar una tarea) • Disciplina personal sostenida • Facilitación de ejecución pares y equipos • Supervisión • Gestión o administración
Murphy	Entiende la ejecución como el compendio de cuatro dimensiones	• Conductas que hacen perder el tiempo • Ejecución de las tareas o roles definidos para el puesto • Interpersonales de ayuda y de equipo • Conductas destructivas violencia, robos, etc.

De acuerdo con la Tabla N ° 2, a través de las dimensiones propuestas por cada autor, se pueden entender diversos modelos que intentan explicar el desempeño laboral en la organización.

3.2.9.2. Determinantes del Desempeño Laboral

Según Campbell (1990) El desempeño se puede determinar por los elementos que lo componen, por lo que lo divido en determinantes directos e indirectos:

- Los comportamientos específicos son actitudes que dependen solo del individuo y afectan directamente el nivel de actividad del individuo. Se clasifican en las siguientes categorías: (A) Conocimiento: información pública proporcionada sobre diversos temas. (B) Habilidad o técnica: el nivel de experiencia individual para realizar una tarea en particular. (C) Ejercicio o motivación: experiencia prioritaria para una determinada tarea. Directamente a otro trabajo.
- Como sugiere el nombre, los determinantes indirectos afectan indirectamente el desempeño a través de determinantes directos. Pueden ser internos o externos.

Los determinantes indirectos dentro del individuo son: (a) Capacidad o aptitud: Las características generales del individuo se refieren al potencial innato del sujeto para realizar cierto tipo de actividades. (B) Rasgos de personalidad: elementos relativamente estables de ciertos comportamientos. (C) Actitud: Una persona tiende a dar valoraciones favorables o desfavorables de las cosas, temas o situaciones que le rodean. (D) Valores: determinados códigos de conducta o comportamientos adoptados por las personas. (E) Interés: el atractivo de ciertos objetos, temas o situaciones para personas específicas.

Los indicadores externos indirectos son: Organización: disponibilidad de recursos, grupo de empleados, etc.



3.2.9.3. Los componentes del Desempeño Laboral según Campbell

Definido por Borman y Motowidlo (1993) como “la pericia con la que los ocupantes de un puesto realizan actividades formalmente reconocidas como parte de sus trabajos, actividades que contribuyen al núcleo técnico de la organización, bien directamente como parte de su proceso tecnológico o indirectamente proveyéndolo con materiales necesarios o servicios”.

3.2.9.4. Comunicación oral y escrita

La escritura es individual y verbal, independientemente de la coherencia del proyecto. Proteja su organización de manera eficaz expresando satisfacción y seguridad por su tiempo y medio ambiente en nombre de su organización. Estamos de acuerdo con las metas y objetivos de la organización, adoptamos posiciones y métodos organizacionales y hacemos recomendaciones de manera oportuna.

3.2.9.5. Mantenimiento de la disciplina personal

El nivel en que la persona elude el mal comportamiento, como las faltas excesivas, el abuso de alcohol u otras drogas y la violación de leyes o reglamentos. Por otro lado, expresan Jimenez & Milano (2006) que existe una variedad de indicadores que se pueden llevar en la gestión de mantenimiento de la disciplina personal, estos se implementan para medir el comportamiento de los sistemas productivos, los cuales son utilizados para cumplir con las metas definidas en un plan de trabajo generalmente realizado anualmente. Anteriormente, los registros de datos debían llevarse a cabo para permitir el cálculo periódico de los indicadores, los cuales pueden expresarse en términos de calidad del servicio, disponibilidad, confiabilidad, mantenibilidad y costo.

3.2.9.6. Esfuerzo demostrado

Equilibra el esfuerzo de las personas, el tiempo para trabajar duro cuando es necesario y la voluntad de trabajar en un entorno negativo. Cortés Jiménez (2016) se refiere a las habilidades que los empleados necesitan para realizar las tareas que necesitan, incluidas las habilidades



adquiridas como habilidades interpersonales, conocimientos técnicos y presentación.

3.2.9.7. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo se denomina modelo de gestión, el cual puede mostrar efectivamente los resultados. Si es un equipo funcional, se convertirá en un modelo de imitación. Estará estrechamente vinculado con líderes activos. De lo contrario, nos enfrentaremos a un grupo de trabajo y lograremos Resultados obtenidos, pero a largo plazo. En cuanto al trabajo en equipo, el ejemplo más exitoso es el equipo de fútbol, porque en estedeporte todos los jugadores deben interactuar, participar y unirse, porque la combinación de estos factores permite que todos los jugadores se unan y comprendan trabajar en una misma dirección como objetivo (Toro, 2015, p. 7).

3.2.9.8. Supervisión y liderazgo

La supervisión es una actividad administrada por un supervisor para monitorear la productividad y el desarrollo de los empleados que reportan directamente al supervisor. La supervisión es una función de gestión y los supervisores desempeñan un papel de gestión dentro de la organización. El liderazgo se refiere a la capacidad de ser exitoso y confiable en las personas, implementar y planificar para lograr los objetivos de una organización, organización o individuo. Todos los significados requieren una función que normalmente se ejecutará como resultado. También existe un fuerte deseo de completar un proyecto basado en criterios, pautas deseables, especificaciones y expectativas de equipos, departamentos, unidades, clientes y más. Muchos productos para el cuidado se enfocan en completar tareas y resultados y en usar el liderazgo como una forma de lograr metas. Creo que el liderazgo debería ser un gran marco para satisfacer las necesidades y objetivos de la organización (Melo, 2020).

3.2.9.9. Gestión y administración

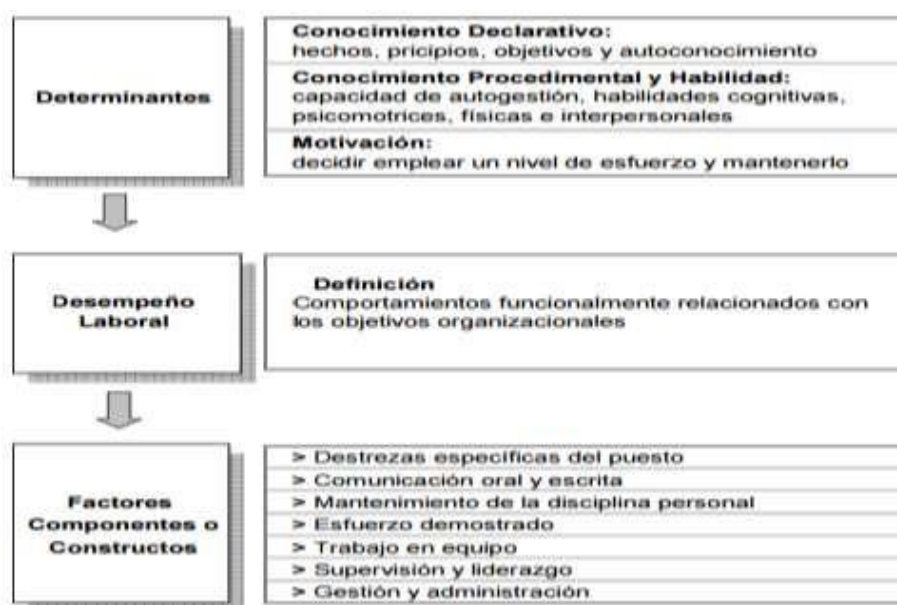
En cuanto a la presentación de la unidad, la organización del personal y



los recursos, el seguimiento de los avances, la cooperación para resolver problemas que pueden no alcanzar las metas, el dominio de gastos, la adquisición de recursos adicionales y la negociación de otras unidades. Según Ponce (1998) Participar en la toma de decisiones puede mejorar la calidad y la aceptabilidad de las decisiones, aumentar la motivación y el respeto por los empleados y mejorar las relaciones entre las personas y los empleados. Pero la puesta en servicio no siempre es fácil. Sin embargo, según Pulido, (2003) Los trabajadores deben sentir la necesidad de solucionar los problemas cotidianos directamente con sus supervisores, pero al mismo tiempo, deben mostrar a sus empleados que están dispuestos a escuchar a los trabajadores mediante la implementación de políticas abiertas.

Figura 2

Factores que influyen el Desempeño Laboral



Nota: Desempeño Laboral, determinantes y componentes Campbell (1988).

3.2.10. Factores que influyen en el Desempeño Laboral

Como indican Quintero et al. (2008) Para brindar un servicio de calidad a los clientes, las empresas de servicios deben considerar los factores relacionados con el desempeño de los empleados que se consideran en este estudio. Satisfacción, orgullo, cohesión del equipo y capacitación de los empleados. empleados.

- **Satisfacción Del Trabajo.** Con respecto a la satisfacción del trabajo (Davis & Newstrom, 2001), plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” Esto tiene que ver con el entorno laboral y factores relacionados con el entorno laboral, como la colaboración, el seguimiento y la estructura organizativa. Estos escritores creen que la satisfacción es trabajo y placer, más que una reflexión sobre acciones, deseos e intenciones. Estas características ayudan a los gerentes a anticipar el impacto de las acciones en los valores futuros.
- **Autoestima.** El orgullo se puede superar porque es un proceso de necesidad personal que expresa la necesidad de crear un nuevo entorno para la empresa y el deseo de confiar en la organización del trabajo.
- **Trabajo en equipo.** Si un empleado está en contacto directo con el usuario que presta el servicio, o si pertenece a un grupo de trabajo que puede evaluar la calidad, es importante considerar que puede mejorar el trabajo que realiza.
- **Capacitación del trabajador.** Se trata de un proceso de creación implementado en el ámbito de los recursos humanos para que los empleados puedan funcionar de la forma más eficiente posible.

3.3. Definición de términos (marco conceptual)

Para la presente investigación se ha considerado pertinente desarrollar los siguientes términos:

- **Clima organizacional.** - La cultura de una organización es una percepción de las percepciones que los miembros del equipo tienen sobre ella. Su número de teléfono depende del grupo de empleados que se le solicite en la misma unidad.
- **Conocimiento declarativo.** - Comprenda lo que debe hacer para completar la tarea. Conocimiento del mismo cargo o función.
- **Conocimiento procedimental.** - entendimiento de cómo se aplicará una actividad; desarrollando mediante la práctica y la experiencia.
- **Desarrollo personal y motivación.** - motivación para el logro, compromiso, obstáculos de aplicación, identidad laboral y responsabilidad personal en el trabajo.



- **Desempeño laboral.** - El empleo es la forma en que trabajan los empleados. Se evalúa durante el proceso de evaluación y el empleador revisa a cada empleado individualmente, teniendo en cuenta factores como las habilidades de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades en equipo y el desempeño. Por lo general, una evaluación de trabajo se realiza anualmente para determinar si califica para la promoción, si califica para la promoción y si necesita ser despedido.
- **Desempeño.** - Incluye un comportamiento que es coherente con los objetivos de la organización y puede medirse por el desempeño de los empleados.
- **Efectividad.** - Es la variación de los resultados del desempeño. Está controlada por factores que van más allá de las acciones de un individuo.
- **Enfoque en la evaluación.** - Un examen del desempeño efectiva es una actividad continua y, en pocas palabras, supone dos preguntas el trabajo que realizó en forma efectiva Y el empleo máximo sus habilidades y capacidades.
- **Motivación.** - Se refiere al entorno que causa diferencias en fuerza, calidad y dirección de acción.
- **Productividad.** - Relación rentable para lograr tal nivel de efectividad.
- **Relaciones sociales.** - Datos recopilados sobre comportamiento social. Alternativamente, el apoyo mutuo cálido y amistoso es más importante para las relaciones entre pares, con o sin cooperación en grupos o departamentos.

CAPÍTULO IV

DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y diseño de la investigación

4.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación, según el propósito, es básico; en tanto según la naturaleza del problema, es una investigación de tipo explicativo (Charaja Cutipa, 2009, pág. 172) por lo tanto para el presente trabajo de investigación lo que se trata no solo es describir o acercarse a un problema, sino, se va intentar encontrar las causas que generan los hechos de investigación.

4.1.2. Nivel de investigación

El nivel de la investigación es correlacional.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) sugieren que el propósito de la colaboración es determinar las relaciones que existen entre grupos o variables dentro de un modelo. En algunos casos, solo se investigan las relaciones entre dos variables.

4.2. Método y diseño de investigación

4.2.1. Método

La metodología es de un enfoque cuantitativo deductivo utilizará el razonamiento deductivo. Porque se pretende generalizar en un grupo denominado muestra a una colectividad mayor que es considerada población de estudio según Hernández (2014).

4.2.2. Diseño

El diseño es no experimental, del tipo transversal.

Es no experimental porque es un estudio que distingue deliberadamente variables

independientes y confirma su efecto sobre otras variables. Los resultados de la investigación no experimental son la observación y el estudio de los fenómenos que ocurren en el medio ambiente. (Hernández et al., 2014).

4.3. Población y muestra

4.3.1. Características y delimitación

Para el presente trabajo de investigación la población a estudiar comprende a los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A. en la Provincia de Abancay - 2018.

4.3.2. Ubicación del espacio temporal

El periodo de estudio de investigación comprende el año 2018, además comprende a la empresa CREDINKA S.A, institución que brinda los servicios financieros en la Provincia de Abancay Región de Apurímac.

4.3.3. Tamaño y cálculo del tamaño

La financiera CREDINKA S.A. a nivel de la Provincia de Abancay cuenta con tres agencias lo que constituye una cantidad de 48 empleados. Para esta investigación se tomó en cuenta la población total por considerar que la población se encuentra dentro de las características de ser una población finita.

En ese sentido, se aplicaron las herramientas de recolección de información a los 48 trabajadores de la financiera CREDINKA en la provincia de Abancay – 2018.

4.4. Procedimiento de la investigación

El procedimiento de investigación del presente estudio se describe a continuación:

- a) Se elaboró una base de datos de los colaboradores de la financiera CREDINKA en la provincia de Abancay que laboraron durante el año 2018. Esta base de datos consistió en la confección de un listado en una hoja de cálculo Microsoft Excel.
- b) Se realizó la Encuesta a los empleados de la financiera CREDINKA S.A en la provincia de Abancay - 2018. En vista que la investigación no tuvo muestra, se aplicaron las encuestas al total de trabajadores (48).
- c) La información recopilada a través de la encuesta está codificada y concentrada en una matriz de datos. Para ello, se utilizó una hoja de cálculo de Microsoft Excel.



- d) Después de codificar y concentrar la información del archivo de la encuesta en la matriz correspondiente, la información se procesa con la ayuda del programa estadístico SPSS 23. Las técnicas de análisis utilizadas para analizar la información obtenida son la estadística descriptiva y la estadística inferencial. En este sentido, se realizó un análisis bivariado descriptivo e inferencial de los datos. Como resultado del análisis de datos, se generan estadísticas descriptivas, como medidas de distribución de frecuencia y tendencia central. De manera similar, se empleó la prueba estadística de Spearman para el análisis de inferencia.
- e) Finalmente, utilizando la información procesada, se recopilaron los frutos de la encuesta, así como las conclusiones y recomendaciones de la misma.

4.5. Instrumentos de investigación

4.5.1. Técnicas

La técnica de investigación empleada en la presente investigación fue:

- La encuesta

4.5.2. Instrumentos

El instrumento de investigación empleada en la presente investigación fue:

- Ficha de encuesta Diseño de materiales

La presente investigación utilizará información proveniente de fuente primaria. La técnica de investigación que se empleó para recoger la información fue la encuesta.

Se administró una encuesta a los trabajadores de la financiera CREDINKA de la ciudad de Abancay – 2018 para obtener información sobre el clima organizacional y el desempeño laboral, respectivamente.

La ficha de encuesta consta de 2 bloques, 17 secciones y 72 ítems. El bloque 1, referido al clima organizacional, está conformado por 9 secciones y 53 ítems. Mientras que el bloque 2, referido al desempeño laboral, está conformado por 7 secciones y 19 ítems.

4.5.3. Plan de tratamiento de datos

4.5.3.1. Técnicas estadísticas

La presente investigación, para el estudio de datos, aplicó la estadística descriptiva (Salkin, 1999) y estadística inferencial (Hernández O.).

Los estadísticos descriptivos que fueron empleados para analizar los datos de la presente investigación serán: la distribución de frecuencias y las medidas de variabilidad (Hernández, 2014).

Asimismo, la prueba estadística aplicada para realizar el estudio inferencial de los datos fue la prueba de Spearman y la prueba de Pseudo R cuadrado con coeficiente de McFadden para determinar la influencia.



CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Análisis de confiabilidad del instrumento

La fiabilidad puede entenderse como consistencia interna, se utiliza el coeficiente Alfa de Cronbach.

El Alfa de Cronbach son en correlaciones promedio entre ítems y asume que estos ítems (medidos en una escala tipo Likert) miden la misma estructura y que las correlaciones entre ellos son altas. El valor del coeficiente está en el rango de 0 a 1. Cuando el valor es igual o superior a 0,70, el coeficiente aceptable se considera como regla general (Lacave , Molina, Fernández, & Redondo, 2015).

Tabla 4

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Validos	48	100.0
	Excluidos	0	,0
	Total	48	100,0

Nota. Casos válidos y excluidos

Tabla 5

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Cantidad de preguntas
0.998	72

Nota. Alfa de cronbach



El coeficiente de Alpha Cronbach utilizado para las pruebas de confiabilidad del instrumento es igual a 0,998 (que contiene 72 elementos). Este coeficiente indica que el instrumento es muy confiable porque su valor es superior a 0,7.

5.2. Descripción de los resultados

En este apartado se detallará el análisis estadístico descriptivo obtenido a través de la encuesta a los ejecutivos de Financiera CREDINKA S.A. De la provincia de Abancay-2018.

Para analizar y explicar la asociación entre las variables de investigación se utilizó el programa SPSS.

5.2.1. Variable 1: Clima organizacional

El valor dado por los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A en la provincia de Abancay – 2018, respecto al clima organizacional es desfavorable.

Cabe destacar que, en conjunto, el 33,3% de los encuestados tiene una actitud negativa hacia la variable de clima organizacional, mientras que solo el 31,3% tiene una actitud positiva.

Tabla 6

Variable 1: Clima organizacional

	f	%
En desacuerdo	16	33,3
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	11	22,9
De acuerdo	15	31,3
Muy de acuerdo	6	12,5
Total	48	100

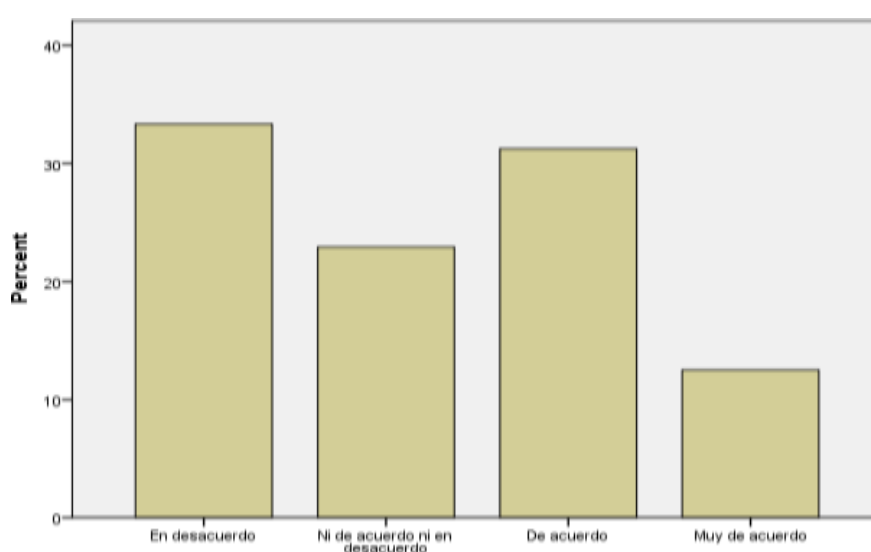
Nota. Actitud de los trabajadores hacia la variable de clima organizacional

En ese sentido, los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018 consideran que el clima organizacional dentro de la institución es malo.

Los resultados muestran que el 33.3% de los trabajadores considera que el clima organizacional dentro de la organización es malo. Por su parte, el 31.3% considera que es bueno y el 22.9% regular. Mientras que el 12.5% señala que el clima organizacional es muy bueno.

Figura 3

Clima organizacional



Nota. Actitud de los trabajadores hacia la variable de clima organizacional

5.2.2. Estructura organizacional (D1)

El valor dado por los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018, respecto a la dimensión estructura organizacional es desfavorable.

Cabe señalar que, el 37,5% de los encuestados tiene una actitud negativa hacia la estructura organizativa, y solo el 29,2% tiene una actitud neutral.

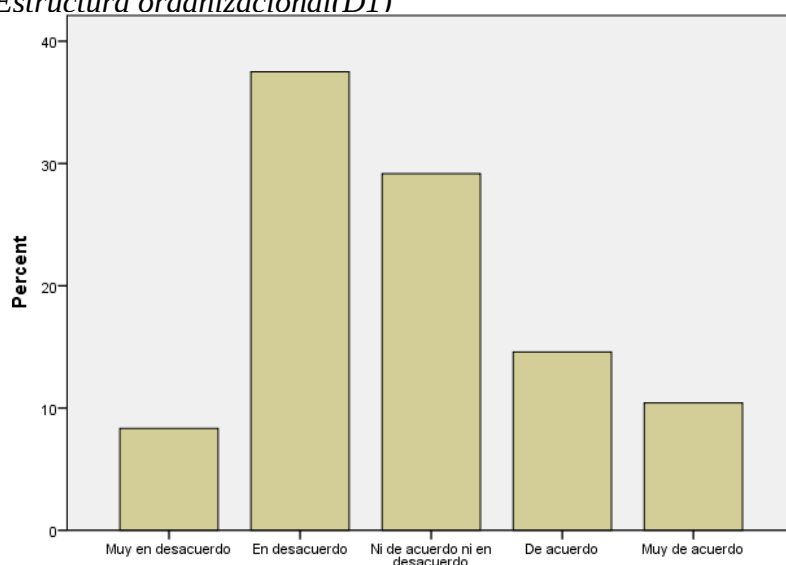
Tabla 7*D1: Estructura organizacional*

	f	%
Muy en desacuerdo	4	8,3
En desacuerdo	18	37,5
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	14	29,2
De acuerdo	7	14,6
Muy de acuerdo	5	10,4
Total	48	100,0

Nota. Resultado de la actitud de los trabajadores hacia la estructura organizacional.

En ese sentido, los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018, consideran que la estructura organizacional de la institución es deficiente.

Puesto que el 37.5% de los trabajadores considera que la estructura organizacional de la institución es deficiente. Por su parte, el 29.2% considera que es regular y el 14.6% eficiente. Mientras que el 10.4% y el 8.3% señalan que la estructura organizacional es muy eficiente y muy deficiente, respectivamente.

Figura 4*Estructura organizacional(D1)*

Nota. Valoración de los trabajadores sobre la estructura organizacional.

5.2.2.1. Responsabilidad(D2)

El valor dado por los empleados de Financiera CREDINKA S.A. se encuentra en laprovincia de Abancay-2018, considerando el alcance del pasivo como medio.

Cabe señalar que, en conjunto, el 43,8% de los encuestados tiene una actitud neutrahacia la dimensión de responsabilidad, mientras que solo el 39,6% tiene una actitud negativa.

Tabla 8

Responsabilidad(D2)

	f	%
Muy en desacuerdo	2	4,2
En desacuerdo	19	39,6
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	21	43,8
Muy de acuerdo	6	12,5
Total	48	100,0

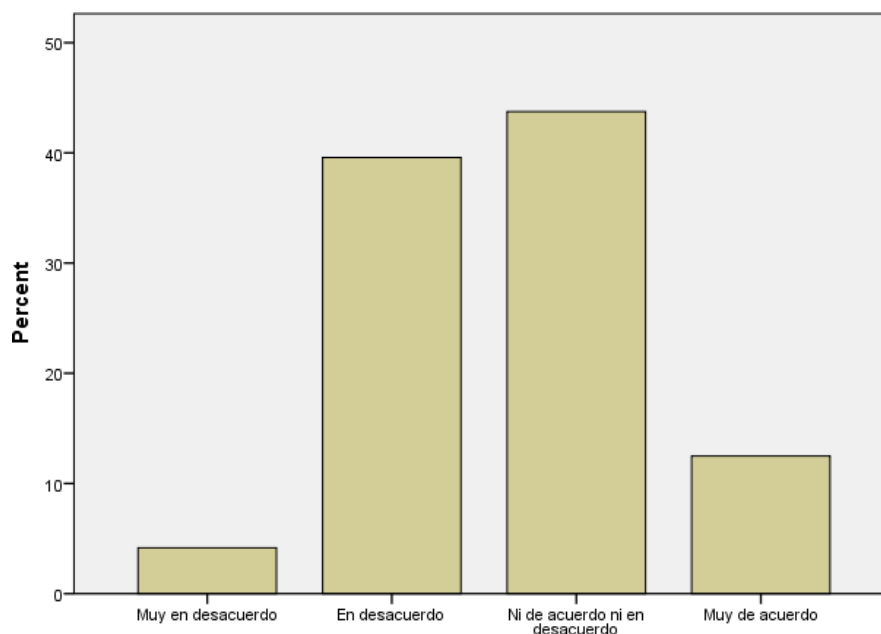
Nota. Actitud de los encuestados hacia la dimensión responsabilidad

En ese sentido, los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A. en la provincia deAbancay - 2018, consideran que la responsabilidad de los trabajadores dentro la instituciones regular.

Puesto que el 43.8% de los trabajadores considera que la responsabilidad de los trabajadores dentro de la institución es regular. Por su parte, el 39.6% considera que es altay el 12.5% muy alta. Mientras que el 4.2% señala que la responsabilidad de los trabajadoreses muy baja.



Figura 5
Responsabilidad((D2)



Nota. Datos sobre la responsabilidad del trabajador dentro de la institución

5.2.2.2. Dimensión 3: Recompensa

El valor dado por los empleados de Financiera CREDINKA S.A. se encuentra en la provincia de Abancay-2018, la cual es favorable en términos de recompensas.

Cabe señalar que, en general, el 31,3% de las personas encuestadas tiene una actitud positiva hacia la dimensión recompensa, mientras que solo el 27,1% mostró una actitud muy positiva.

Tabla 9
Recompensa(D3)

	f	%
En desacuerdo	8	16,7
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	12	25,0
De acuerdo	15	31,3
Muy de acuerdo	13	27,1
Total	48	100,0

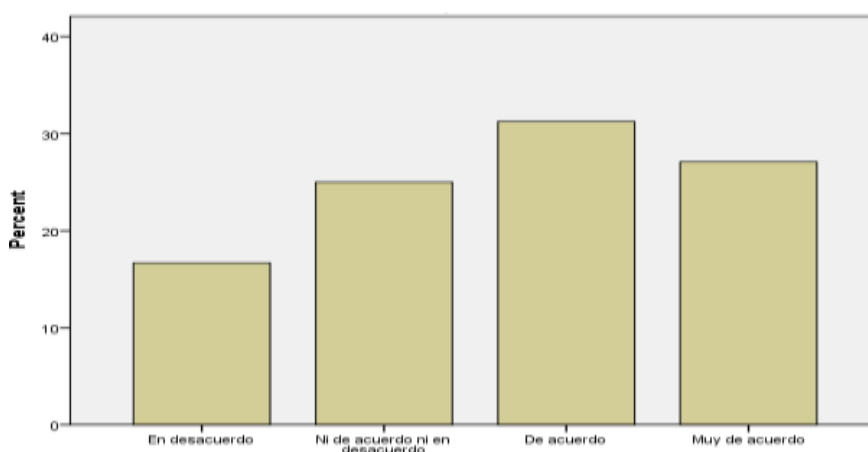
Nota. Actitud de los encuestados a la dimensión recompensa

En ese sentido, los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018, consideran que el sistema de recompensa implementado por la institución es eficaz.

Puesto que el 31.3% de los colaboradores considera que el sistema de recompensa implementado por la institución es eficaz. Por su parte, el 27.1% considera que es muy eficaz y el 25.0% regular. Mientras que el 16.7% señala que el sistema de recompensas es ineficaz.

Figura 6

Recompensa(D3)



Nota. En la figura muestra la respuesta de los colaboradores considera que el sistema de recompensa implementado por la institución

5.2.2.3. Desafío (D4)

El valor dado por los empleados de Financiera CREDINKA S.A. está en Abancay - 2018, la dimensión de desafío es desfavorable.

Cabe señalar que, en conjunto, el 37,5% de los encuestados tiene una actitud negativa hacia la dimensión desafío, mientras que solo el 25,0% tiene una actitud neutral.

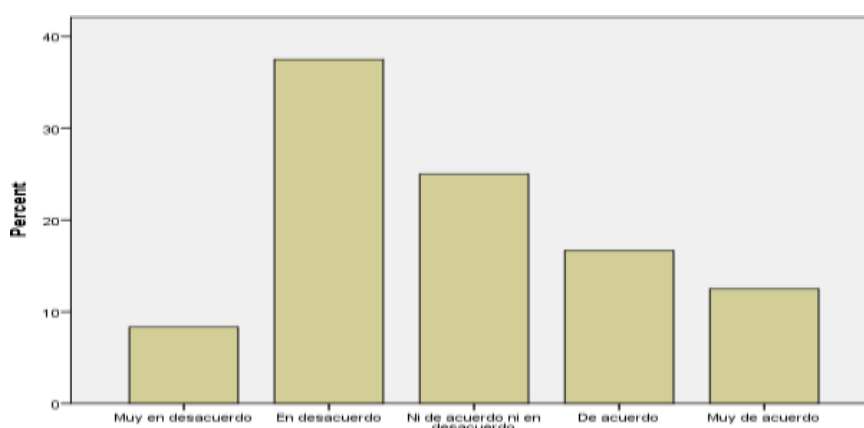
Tabla 10*Desafío(D4)*

	f	%
Muy en desacuerdo	4	8,3
En desacuerdo	18	37,5
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	12	25,0
De acuerdo	8	16,7
Muy de acuerdo	6	12,5
Total	48	100,0

Nota. Los encuestados frente a la dimensión desafío

En ese sentido, los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018, consideran que la gestión los desafíos por parte de la organización es regular.

Puesto que el 37.5% de los colaboradores considera que la gestión de los desafíos en la organización es deficiente. Por su parte, el 25.0% considera que es regular y el 16.7% eficiente. Mientras que el 12.5% y el 8.3% señalan que la gestión de los desafíos es muy eficiente y muy deficiente, respectivamente.

Figura 7*Desafío(D4)*

Nota. La gestión los desafíos por parte de la organización

5.2.2.4. Relaciones(D5)

El valor dado por los empleados de Financiera CREDINKA S.A. se encuentra en la provincia de Abancay-2018, la dimensión de relación es favorable.

Puesto que, el 37,5% de los colaboradores tienen una actitud positiva hacia ladimensión de relación interpersonal, mientras que solo el 25,0% de los encuestados tiene una actitud neutral hacia la relación interpersonal.

Tabla 11

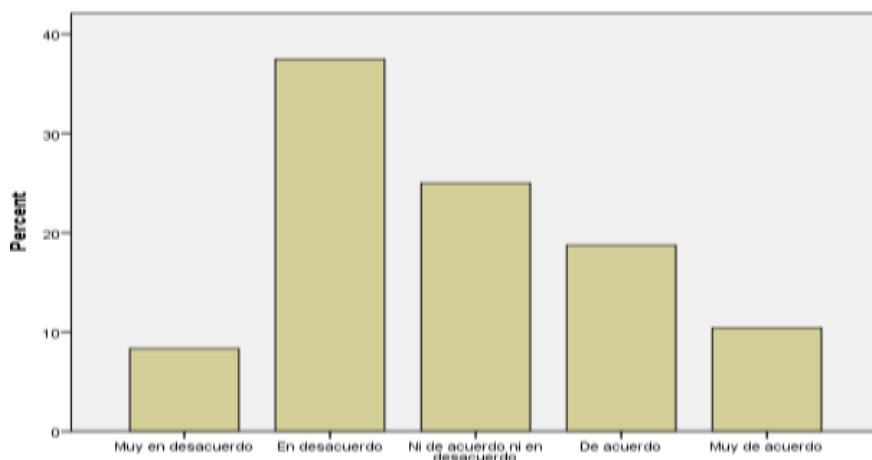
Relaciones(D5)

	f	s
Muy en desacuerdo	4	8,3
En desacuerdo	18	37,5
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	12	25,0
De acuerdo	9	18,8
Muy de acuerdo	5	10,4
Total	48	100,0

Nota. Los colaboradores tienen una actitud positiva hacia la dimensión de relación interpersonal.

En ese sentido, los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018, consideran que las relaciones dentro de la institución son malas.

Los resultados muestran que el 37.5% de los trabajadores considera que las relaciones dentro de la institución son malas. Por su parte, el 25.0% considera que son regulares y el 18.8% buenas. Mientras que el 10.4% y el 8.3% señalan que las relaciones son muy buenas y muy malas, respectivamente.

Figura 8*Relaciones (D5)*

Nota. Las relaciones dentro de la institución

5.2.2.5. Cooperación(D6)

El valor dado por los empleados de Financiera CREDINKA S.A. se encuentra en Abancay-2018, en un nivel medio en términos de cooperación.

Puesto que, el 31,3% de los encuestados tiene una actitud neutral hacia la cooperación, mientras que solo el 22,9% tiene una actitud muy positiva.

Tabla 12

Cooperación(D6)

	f	%
Muy en desacuerdo	11	22,9
En desacuerdo	10	20,8
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	15	31,3
De acuerdo	7	14,6
Muy de acuerdo	5	10,4
Total	48	100,0

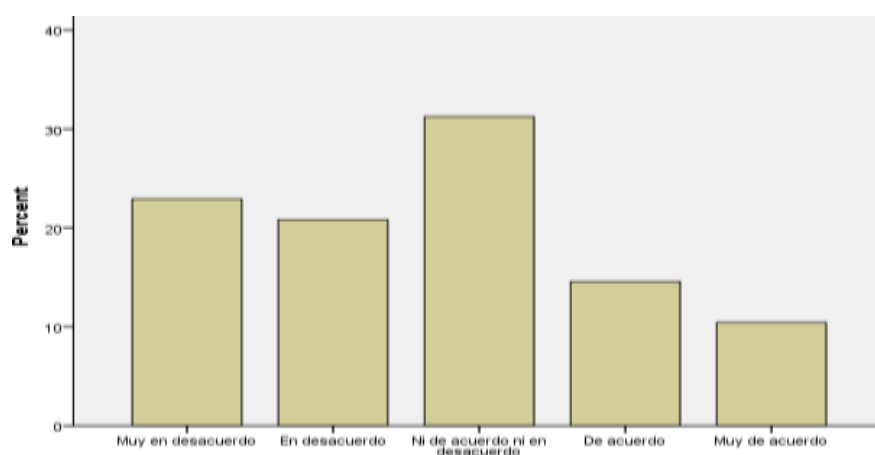
Nota. Actitud de los colaboradores en términos de cooperación

En ese sentido, los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A en la provincia de Abancay - 2018, consideran que el espíritu de cooperación dentro de la institución es regular.

Puesto que el 31.3% de los trabajadores considera que el ambiente de cooperación en la institución es regular. Por su parte, el 22.9% considera que es muy malo y el 20.8% malo. Mientras que el 14.6% y el 10.4% señalan que el ambiente de cooperación bueno y muy bueno, respectivamente.

Figura 9

Cooperación(D6)



Nota. Opinión de los trabajadores sobre el ambiente de cooperación en Credinka

5.2.2.6. Estándares(D7)

El valor dado por los empleados de Financiera CREDINKA S.A. se encuentra en la provincia de Abancay -en 2018, es favorable respecto al tamaño estándar.

Cabe señalar que, en conjunto, el 31,3% de las personas encuestadas tiene una actitud positiva hacia los estándares, mientras que solo el 27,1% tiene una actitud neurótica.

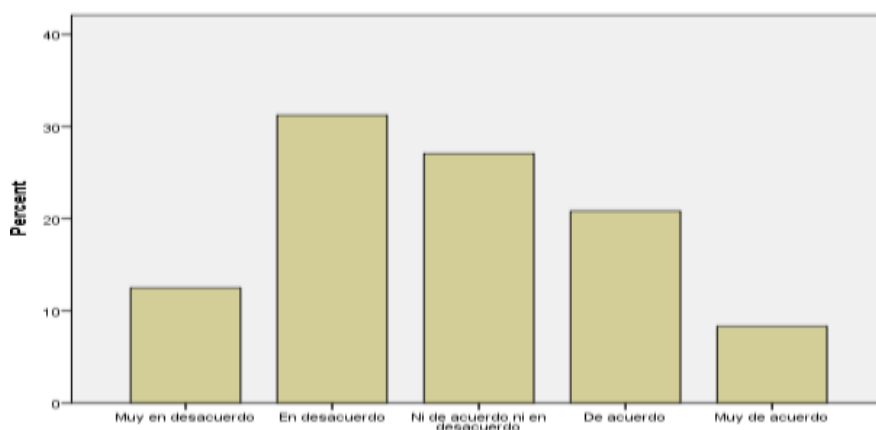
Tabla 13*Estándares(D7)*

	f	%
Muy en desacuerdo	6	12,5
En desacuerdo	15	31,3
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	13	27,1
De acuerdo	10	20,8
Muy de acuerdo	4	8,3
Total	48	100,0

Nota. Actitud de los trabajadores frente al estándar.

En ese sentido, los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018, consideran que la definición y gestión de los estándares en la organizaciones deficiente.

Puesto que el 31.3% de los colaboradores considera que la definición y gestión de los estándares es deficiente. Por su parte, el 27.1% considera que es regular y el 20.8% eficiente. Mientras que el 12.5% y el 8.3% señalan que la definición y gestión es muy deficiente y muy eficiente, respectivamente.

Figura 10*Estándares(D7)*

Nota. La definición y gestión de los estándares en la organización

5.2.2.7. Conflicto(D8)

El valor dado por los empleados de Financiera CREDINKA S.A. se encuentra en laprovincia de Abancay-2018, muy desfavorable respecto al conflicto.

Cabe señalar que, en conjunto, el 31,3% de los entrevistados tiene una actitud muynegativa hacia el conflicto, mientras que solo el 25,0% tiene una actitud positiva.

Tabla 14

Conflicto(D8)

	f	%
Muy en desacuerdo	15	31,3
En desacuerdo	12	25,0
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	11	22,9
De acuerdo	6	12,5
Muy de acuerdo	4	8,3
Total	48	100,0

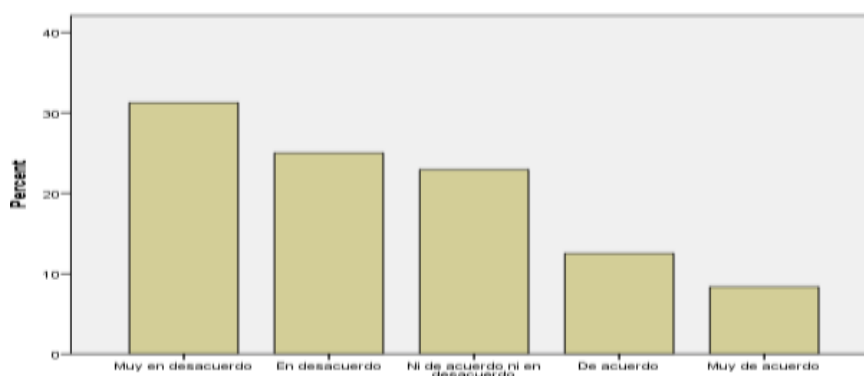
Nota. Valor dado de los trabajadores sobre el conflicto

En ese sentido, los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A. en la provincia deAbancay - 2018, consideran que la gestión del conflicto dentro de la organización es muy deficiente.

Puesto que, el 31.3% de los colaboradores considera que la gestión del conflicto es muy deficiente. Por su parte, el 25.0% considera que es deficiente y el 22.9% regular. Mientras que el 12.5% y el 8.3% señalan que la gestión del conflicto es eficiente y muy eficiente, respectivamente.



Figura 11
Conflicto(D8)



Nota. Figura que muestra la gestión de conflictos dentro de la organización.

El valor dado por los empleados de Financiera CREDINKA S.A. es en la provinciade Abancay-2018, la cual es muy favorable en términos de identidad.

Puesto que, el 31,3% de los encuestados mostró una actitud muy positiva hacia la dimensión identitaria, mientras que solo el 25,0% mostró una actitud positiva.

Tabla 15
Identidad(D9)

	f	%
Muy en desacuerdo	2	4,2
En desacuerdo	21	43,8
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	12	25,0
De acuerdo	9	18,8
Muy de acuerdo	4	8,3
Total	48	100,0

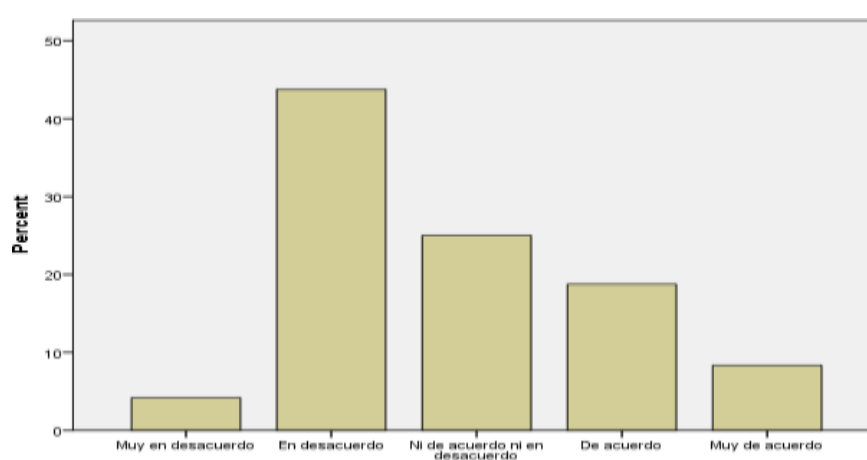
Nota. Actitud de los trabajadores frente a la identidad

En ese sentido, los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay -2018, consideran que el sentido de identidad de los miembros respecto a la organización es bajo.

Puesto que, el 43.8% de los colaboradores considera que el sentido de identidad es bajo. Por su parte, el 25.0% considera que es regular y el 18.8% alto. Mientras que el 8.3% y el 4.2% señalan que el sentido de identidad es alto y muy bajo, respectivamente.

Figura 12

Identidad(D9)



Nota. El sentido de identidad de los trabajadores

5.2.3. Variable 2: Desempeño laboral

El valor dado por los empleados de Financiera CREDINKA S.A. es en la provincia de Abancay -en 2018, es normal para desempeño laboral variable.

Cabe señalar que, en conjunto, el 29,2% de los encuestados tiene una actitud neutral hacia las variables de desempeño laboral, mientras que solo el 27,1% tiene una actitud positiva.

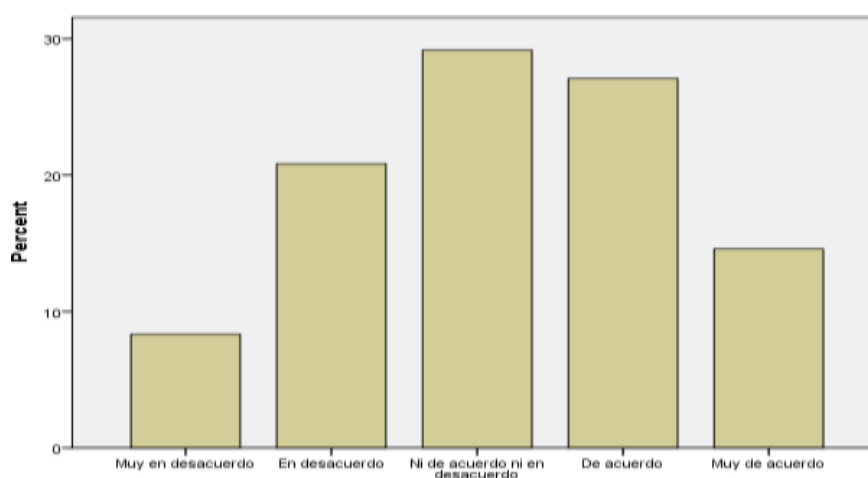
Tabla 16*Variable 2: Desempeño laboral*

	f	%
Muy en desacuerdo	4	8,3
En desacuerdo	10	20,8
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	14	29,2
De acuerdo	13	27,1
Muy de acuerdo	7	14,6
Total	48	100,0

Nota. Actitud de los trabajadores frente al desempeños laborales.

En ese sentido, los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018, consideran que el desempeño laboral dentro de la organización es regular.

Puesto que, el 29.2 de los trabajadores considera que el desempeño laboral es regular. Por su parte, el 27.1% considera que es alto y el 20.8% bajo. Mientras que el 14.4% y el 8.3% señalan que el desempeño laboral es muy alto y muy bajo, respectivamente.

Figura 13*Variable 2: Desempeño laboral*

Nota. Opinión de desempeño organizacional por parte de los trabajadores.

5.2.3.1. Eficacia en las tareas(D1)

El valor dado por los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018, respecto a dimensión eficacia en las tareas es favorable.

Cabe señalar que, en general, el 25,0% de las personas encuestadas tiene una actitud positiva hacia la dimensión eficacia de la tarea, mientras que solo el 25,0% tiene una actitud muy negativa.

Tabla 17

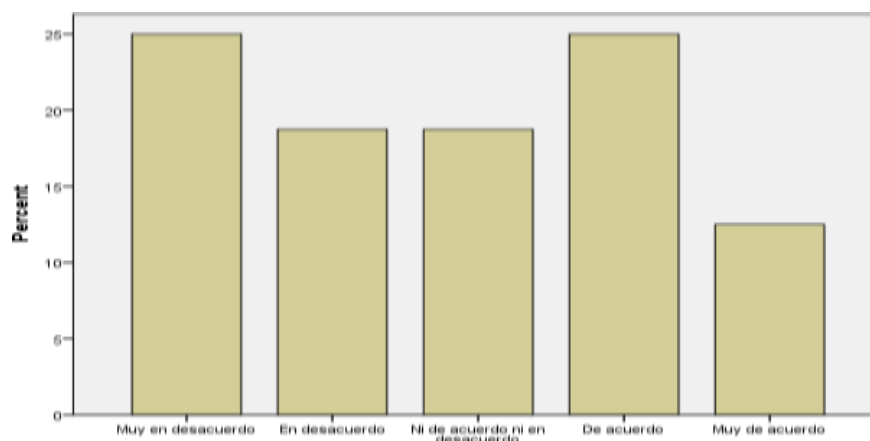
Eficacia en las tareas(D1)

	f	%
Muy en desacuerdo	12	25,0
En desacuerdo	9	18,8
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	9	18,8
De acuerdo	12	25,0
Muy de acuerdo	6	12,5
Total	48	100,0

Nota. Resultado de la encuesta de la eficacia en las tareas.

En ese sentido, los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018, consideran que la eficiencia en las tareas de los miembros de la organización es alta.

Puesto que, el 25.0% de los colaboradores consideran que la eficiencia en las tareas de los integrantes de la empresa es alta. Por su parte, el 25.0% considera que es muy baja y el 18.8% regular. Mientras que el 18.8% y el 12.5% señalan que la eficiencia en las tareas es baja y muy baja, respectivamente.

Figura 14*Eficacia en las tareas(D1)*

Nota. La opinión de los colaboradores en la eficiencia de las tareas

5.2.3.2. Comunicación oral y escrita(D2)

El valor dado por los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A. en la provinciade Abancay - 2018, respecto a la dimensión comunicación oral y escritura es desfavorable.

Cabe señalar que, en general, el 27,1% de los encuestados tiene una actitud negativahacia la comunicación oral y escrita, mientras que solo el 22,9% de los encuestados tiene una actitud positiva.

Tabla 18*Comunicación oral y escrita (D2)*

	f	%
Muy en desacuerdo	8	16,7
En desacuerdo	13	27,1
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	10	20,8
De acuerdo	11	22,9
Muy de acuerdo	6	12,5
Total	48	100,0

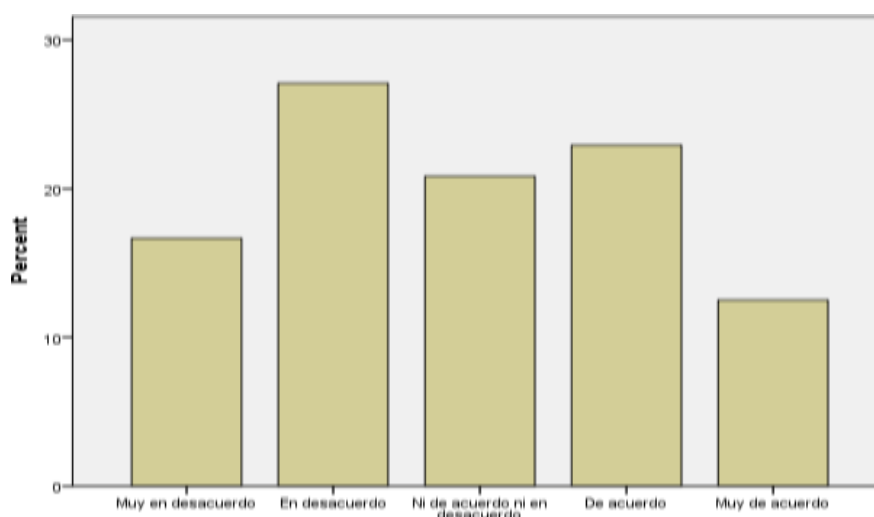
Nota. Opinión de los colaboradores respecto a la comunicación oral y escrita

En ese sentido, los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018, consideran que comunicación oral y escrita dentro de la organización es deficiente.

Puesto que, el 27.1% de los colaboradores es considera que la comunicación oral y escrita es deficiente. Por su parte, el 22.9% considera que es eficiente y el 20.8% regular. Mientras que el 16.7% y el 12.5% señalan que la comunicación oral y escrita es muy deficiente y muy deficiente, respectivamente.

Figura 15

Comunicación oral y escrita(D2)



Nota. Resultado de la comunicación oral y escrita.

5.2.3.3. Mantenimiento de la disciplina personal(D3)

El valor dado por los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A. en la provinciade Abancay - 2018, respecto a la dimensión mantenimiento de la disciplina personal es intermedia.

Se advierte que, en general, el 31.3% de los encuestados muestra una actitud neutralrespecto a la dimensión mantenimiento de la disciplina personal, mientras que solo el 25.0%manifiesta una actitud positiva.

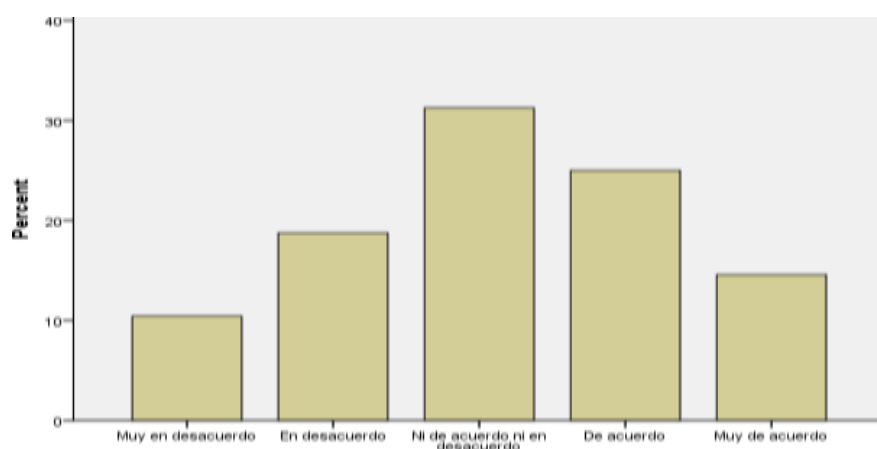
Tabla 19*Mantenimiento de la disciplina personal(D3)*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	5	10,4
En desacuerdo	9	18,8
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	15	31,3
De acuerdo	12	25,0
Muy de acuerdo	7	14,6
Total	48	100,0

Nota. Resultado de mantenimiento de la disciplina del personal.

En ese sentido, los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018, consideran que el mantenimiento de la disciplina dentro de la organizaciones regular.

Puesto que, el 31.3% de los trabajadores considera que el mantenimiento de la disciplina es regular. Por su parte, el 25.0% considera que es alto y el 18.8% bajo. Mientras que el 14.6% y el 10.4% señalan que el mantenimiento de la disciplina es muy alto y muy bajo, respectivamente.

Figura 16*Mantenimiento de la disciplina personal(D3)*

Nota. Resultados sobre el mantenimiento de la disciplina del personal

5.2.3.4. Dimensión 4: Esfuerzo demostrado

El valor de los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018, respecto a la dimensión esfuerzo demostrado es desfavorable.

Vale la pena señalar que, en general, el 33,3% de las personas encuestadas expresaron una actitud negativa hacia los esfuerzos dimensionales, mientras que solo el 25,0% expresó una actitud positiva.

Tabla 20*Esfuerzo demostrado(D4)*

	f	%
Muy en desacuerdo	6	12,5
En desacuerdo	16	33,3
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	8	16,7
De acuerdo	12	25,0
Muy de acuerdo	6	12,5
Total	48	100,0

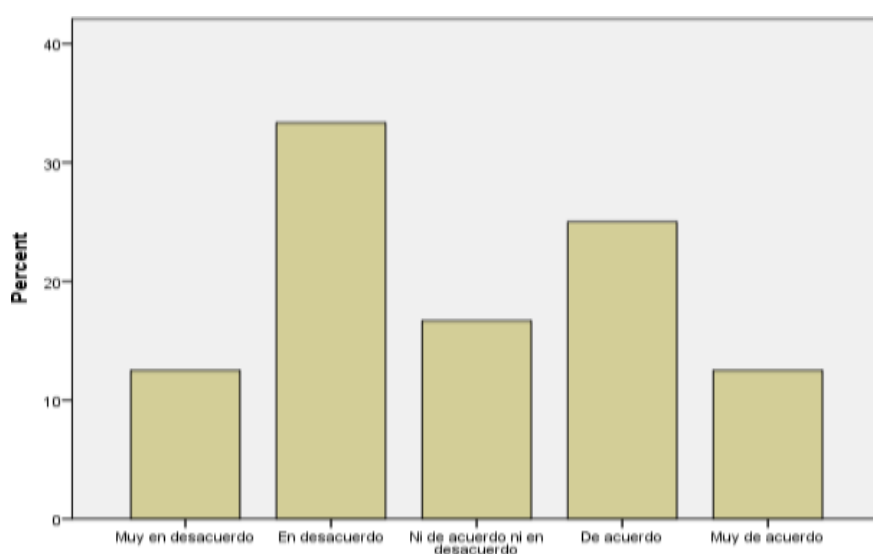
Nota. El valor de los trabajadores de la respecto a al esfuerzo demostrado

En ese sentido, los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018, consideran que el esfuerzo demostrado dentro de la organización es bajo.

Puesto que, el 33.3% de los colaboradores consideran que el esfuerzo demostrado es bajo. Por su parte, el 25.0% considera que es alto y el 16.7% regular. Mientras que el 12.5% y el 12.5% señalan que el esfuerzo demostrado es muy alto y muy bajo, respectivamente.

Figura 17

Esfuerzo demostrado(D4)



Nota. Percepción de esfuerzo demostrado dentro de la organización.

5.2.3.5. Trabajo en equipo(D5)

El valor dado por los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018, respecto a la dimensión trabajo en equipo es desfavorable.

Cabe señalar que, en conjunto, el 33,3% de las personas encuestadas tiene una actitud negativa hacia el trabajo en equipo, mientras que solo el 27,1% tiene una actitud positiva.

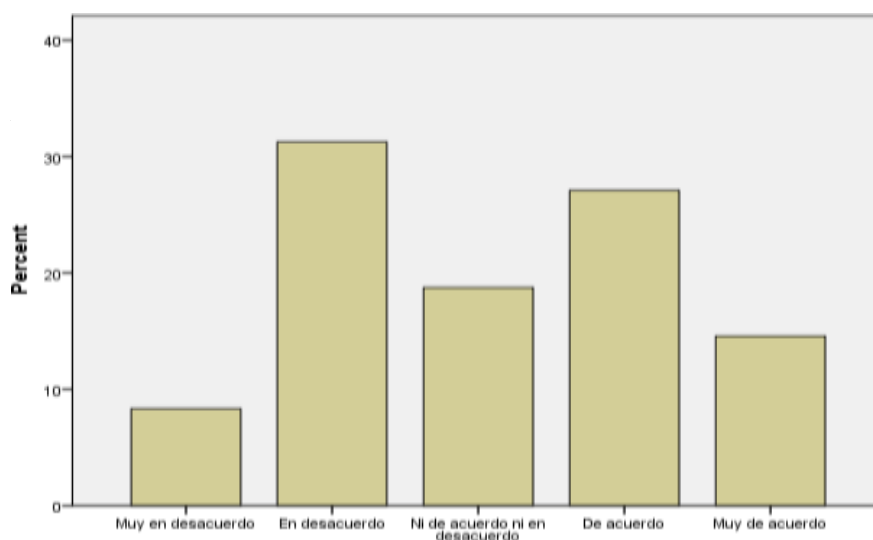
Tabla 21*Trabajo en equipo(D5)*

	f	%
Muy en desacuerdo	4	8,3
En desacuerdo	15	31,3
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	9	18,8
De acuerdo	13	27,1
Muy de acuerdo	7	14,6
Total	48	100,0

Nota. Opinión respecto a la dimensión trabajo en equipo

En ese sentido, los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018, consideran que el trabajo en equipo dentro de la organización es deficiente.

Los resultados muestran que el 31.3% de los trabajadores considera que el trabajo en equipo es deficiente. Por su parte, el 27.1% considera que es eficiente y el 18.8% regular. Mientras que el 14.6% y el 8.3% señalan que el trabajo en equipo es muy eficiente y muy deficiente, respectivamente.

Figura 18*Trabajo en equipo(D5)*

El valor dado por los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018, respecto a la dimensión supervisión y liderazgo es favorable.

Cabe señalar que, en general, el 27,1% de los encuestados tiene una actitud positiva hacia la supervisión y el liderazgo, mientras que solo el 27,1% tiene una actitud neutral.

Tabla 22

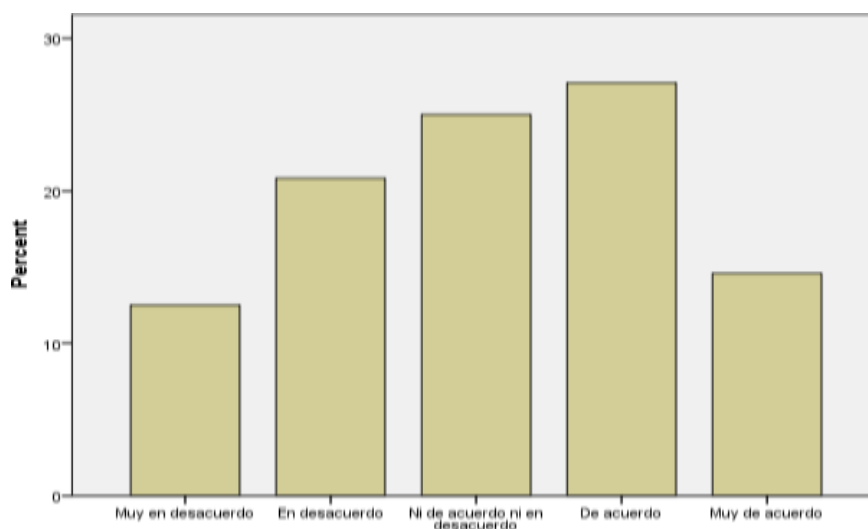
Supervisión y liderazgo (D6)

	f	%
Muy en desacuerdo	6	12,5
En desacuerdo	10	20,8
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	12	25,0
De acuerdo	13	27,1
Muy de acuerdo	7	14,6
Total	48	100,0

Nota. El valor dado por los trabajadores respecto a la dimensión supervisión y liderazgo

En ese sentido, los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018, consideran que la supervisión y liderazgo en la organización es eficiente.

Los resultados muestran que el 27.1% de los trabajadores considera que la supervisión y liderazgo es eficiente. Por su parte, el 25.0% considera que es regular y el 20.8% deficiente. Mientras que el 14.6% y el 12.5% señalan que la supervisión y liderazgo es muy eficiente y muy deficiente, respectivamente.

Figura 19*Supervisión y liderazgo(D6)*

Nota. Opinión de los trabajadores de la Financiera consideran que la supervisión y liderazgo en la organización

5.2.3.7. Gestión y administración(D7)

El valor dado por los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018, respecto a la dimensión gestión y administración es desfavorable.

Cabe señalar que, en conjunto, el 35,4% de los encuestados tiene una actitud negativa hacia la gestión y la administración, mientras que solo el 27,1% tiene una actitud positiva.

Tabla 23*Gestión y administración(D7)*

	f	%
Muy en desacuerdo	5	10,4
En desacuerdo	17	35,4
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	10	20,8
De acuerdo	13	27,1
Muy de acuerdo	3	6,3
Total	48	100,0

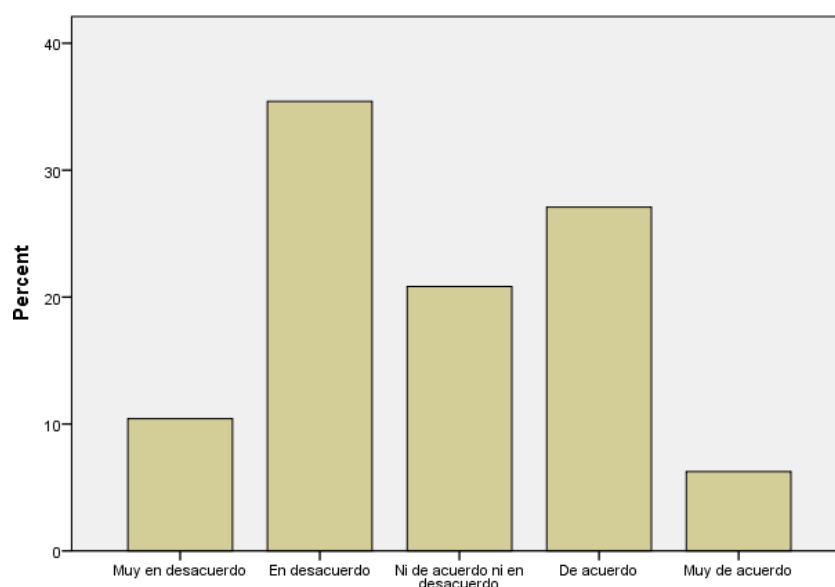
Nota. Opinión dado por los trabajadores sobre Gestión y administración

En ese sentido, los trabajadores de la Financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018, consideran que la gestión y administración en la organización es deficiente.

Puesto que, el 35.4% de los trabajadores considera que la gestión y administración es deficiente. Por su parte, el 27.1% considera que es eficiente y el 20.8% regular. Mientras que el 10.4% y el 6.3% señalan la gestión y administración y administración es muy deficiente y muy eficiente, respectivamente.

Figura 20

Gestión y administración(D7)



Nota. Gestión administrativa de la organización

5.3. Correlación de las variables

En este apartado se introducirán los resultados del análisis estadístico inferencial obtenido a partir de la información obtenida a través de la encuesta a los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. En Abancay-2018.

La prueba estadística utilizada para evaluar la relación entre las variables de investigación y probar la hipótesis de investigación es la prueba de Spearman.

La prueba de Spearman es una medida de correlación de variables a nivel de medida ordinal, y se utiliza para escalas de asociación estadística tipo Likert. Considerando que 0 significa que no existe correlación entre las variables estratificadas, el coeficiente varía

de $[-1, 1]$. Si es -1 signo indica la dirección relativa inversa y si es 1 dirección positiva. De manera similar, si p es menor que 0.05 , el coeficiente es significativo (Hernandez, 2014).

A continuación, se ve el grado de asociación (tabla 24):

Tabla 24

Intensidad de la Correlación de Spearman

COEFICIENTE	INTENSIDAD DE LA CORRELACIÓN
-1.00	Correlación perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación negativa muy fuerte.
+1.00	Correlación perfecta

Nota. Hernandez, R; Fernandez, C.; Baptista, MP (2004)

Finalmente, se pone en evidencia que se para realizar el trabajo operativo del análisis de la correlación entre las variables de estudio se utilizó el paquete estadístico SPSS.

5.4. Contrastación de hipótesis General

5.4.1. Hipótesis de investigación e Hipótesis nula.

H_1 = El clima organizacional tiene relación positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018.

H_0 = El clima organizacional no tiene relación positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018.



5.4.2. Hipótesis estadísticas.

Las hipótesis estadísticas planteadas fueron:

$$H_i: p < 0.05$$

$$H_0: p > 0.05$$

El valor estadístico comparativo (p) obtenido tras aplicar la prueba estadística de Spearman a las variables de clima organizacional y desempeño laboral es 0.000.

Por tanto, dado que el estadístico de contraste ($p = 0,000$) es menor que 0,05, es aceptable basarse en supuestos y concluir que la relación encontrada es estadísticamente significativa.

5.4.3. Resultados de la Prueba de Hipótesis.

El objetivo general de la investigación, determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018. Mediante el análisis de correlación mediante el coeficiente de Spearman, se encuentra que el clima organizacional se correlaciona con el desempeño laboral, y su significancia (p) es 0.000 ($p < 0.05$), y el coeficiente R es 0.809. Por lo tanto, la correlación se correlaciona positivamente.

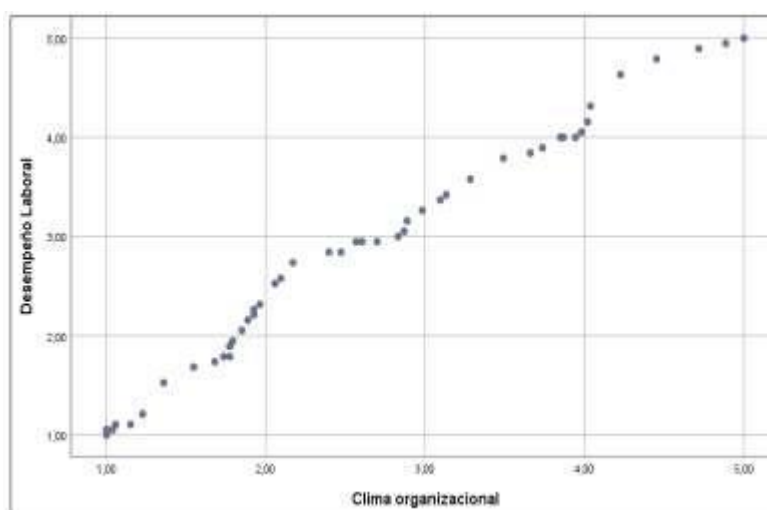
La Tabla número 25 muestra los coeficientes de correlación obtenidos de la prueba de Spearman, los cuales son aplicables a la variable clima organizacional y desempeño laboral.

Tabla 25*Coeficientes de Spearman: Clima Organizacional y Desempeño Laboral*

Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de Correlación	de	Clima Organizacional	Desempeño Laboral
				1.000	0.809**
		Sig. (bilateral)		.	0.000
		N		48	48
	Desempeño Laboral	Coeficiente de Correlación	de	0.809**	1.000
		Sig. (bilateral)		0.000	.
		N		48	48

Nota. Adaptado de spss V 23. La influencia es significativa al nivel 0.01 bilateral

Con estos resultados se aceptó la hipótesis principal del estudio, que indica que existe una influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Financiera CREDINKA S.A. En Abancay-2018.

Figura 21*Influencia: Clima Organizacional y Desempeño Laboral*

Nota. Resultado de la hipótesis entre clima laboral y desempeño laboral

Tabla 26*Influencia del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores*

Modelo	Chi-cuadrado	P	Pseudo R cuadrado
			McFadden
Final	110.4	0.000	0.749

Nota. En la tabla se muestra la influencia del clima organizacional frente al desempeño laboral

En la Tabla 26. El valor de la prueba de chi-cuadrado = 110,4, y el valor de P < 0,05, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores. La prueba de pseudo R-cuadrado muestra que el coeficiente de McFadden = 0,749, lo que indica que las variables climáticas de la organización tienen un impacto del 74,9% en el desempeño laboral de los trabajadores.

5.5. Contrastación de Hipótesis Específicas

5.5.1. Correlación de Hipótesis Específica 1.

5.5.1.1. Hipótesis de investigación e Hipótesis nula

Hi = La estructura organizacional tiene relación positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018

H0 = La estructura organizacional no tiene relación positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018

5.5.1.2. Hipótesis estadística

Las hipótesis estadísticas planteadas fueron:

Hi: $p < 0.05$ H0: $p >$

0.05

Luego de aplicar la prueba estadística de Spearman a las dimensiones de la estructura organizacional y las variables de desempeño laboral, la estadística de reclutamiento (p) obtenida es 0,000. Por tanto, dado que el

estadístico de contraste ($p = 0,000$) es menor que 0,05, es aceptable basarse en supuestos y concluir que la relación encontrada es estadísticamente significativa.

5.5.1.3. Resultados de la prueba de Hipótesis

Respecto al objetivo específico de la investigación, establecer la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018. Mediante el análisis de correlación mediante el coeficiente de Spearman, se encuentra que la estructura organizacional está relacionada con el desempeño laboral, y su significancia (p) es 0.000 ($p < 0.05$), y el coeficiente de correlación es 0.820. Por tanto, la correlación se correlaciona positivamente.

La Tabla 27 muestra los coeficientes de correlación obtenidos de la prueba de Spearman, aplicables a las dimensiones de la Clima organizacional y las variables de desempeño laboral.

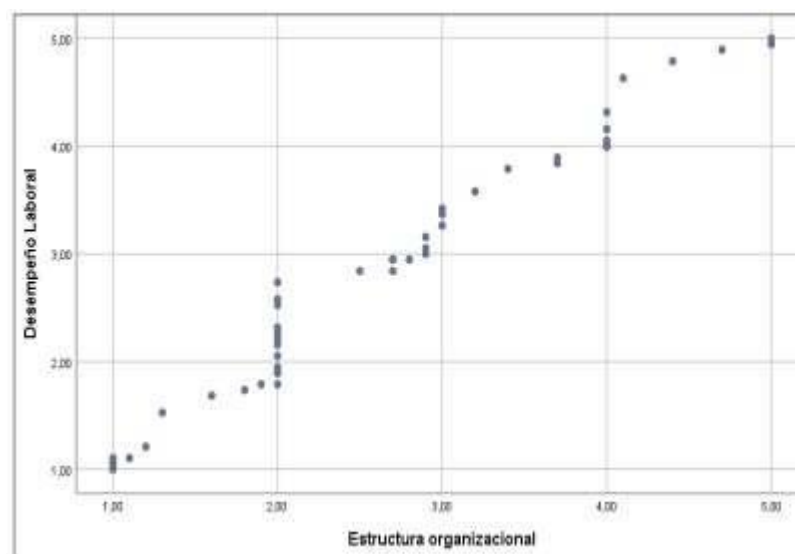
Tabla 27

Coeficientes de Spearman: Estructura organizacional y Desempeño laboral

			Estructura organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coeficiente de Correlación	1.000	0.820**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
	Desempeño Laboral	N	48	48
		Coeficiente de Correlación	0.820**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	48	48

Nota. La influencia es significativa al nivel 0.01 bilateral.

Con estos resultados se aceptó la hipótesis principal del estudio, que indica que existe una influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Financiera CREDINKA S.A. En Abancay-2018.

Figura 22*Influencia: Estructura organizacional y Desempeño Laboral*

Nota. Influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral

Tabla 28*Influencia del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores*

			Pseudo R cuadrado
Modelo	Chi-cuadrado	P	McFadden
Final	114,9	0,000	0.780

Nota. Influencia entre clima organizacional y desempeño laboral

En la Tabla 28 se observa que la prueba de chi-cuadrado = 110.4, $P < 0.05$, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que el clima organizacional tiene impacto en el desempeño laboral de los trabajadores. La prueba de pseudo R-cuadrado muestra que el coeficiente de McFadden = 0,749, lo que indica que las variables climáticas de la organización tienen un impacto del 74,9% en el desempeño laboral de los trabajadores.

5.5.2. Correlación de Hipótesis Específica 2

5.5.2.1. Hipótesis de investigación e Hipótesis nula

H_i = La responsabilidad tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018

H_0 = La responsabilidad no tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018

5.5.2.2. Hipótesis estadística

Las hipótesis estadísticas planteadas fueron:

$H_i: p < 0.05$

$H_0: p > 0.05$

La estadística de empleo (p) obtenida tras aplicar la prueba estadística de Spearman la dimensión responsabilidad y variables de desempeño laboral es 0,000.

Por tanto, dado que el estadístico de contraste ($p = 0,000$) es menor que 0,05, es aceptable basarse en supuestos y concluir que los efectos encontrados son estadísticamente significativos.

5.5.3. Resultados de la prueba de Hipótesis

En cuanto a los objetivos específicos de la encuesta, para determinar el impacto entre la responsabilidad financiera de CREDINKA SA y el desempeño laboral se encontró mediante análisis estadístico utilizando coeficientes de Spearman, y el sentido de responsabilidad se encontró mediante análisis estadístico a través de significancia (p) 0,000 ($p < 0.05$) y coeficiente 0,778, la responsabilidad tiene un impacto en el desempeño laboral. Por tanto, el impacto es bastante positivo.

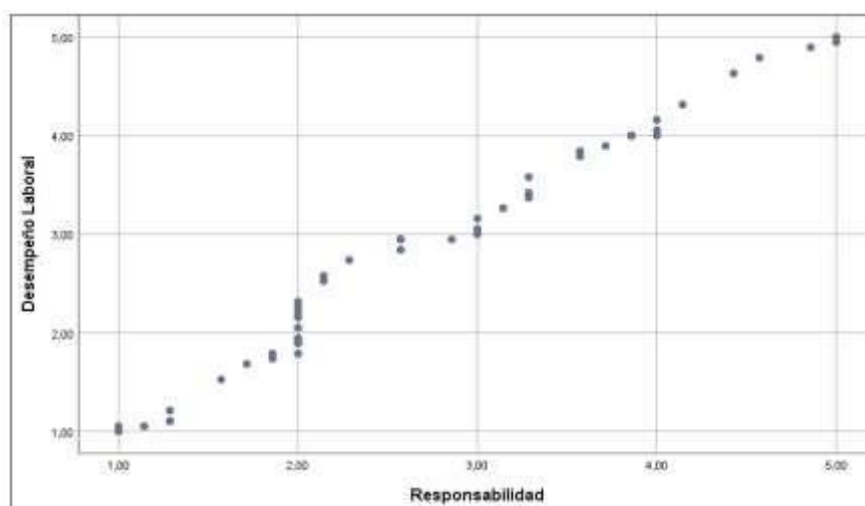
La tabla 29 muestra los coeficientes de la Prueba de Spearman aplicada a la responsabilidad y desempeño laboral.

Tabla 29*Coeficientes de Spearman: Responsabilidad y Desempeño Laboral*

Rho de Spearman	de Responsabilidad	Coeficiente de Correlación	de Responsabilidad	Desempeño Laboral
			1,000	0,778**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	48	48
	Desempeño Laboral	Coeficiente de Correlación	0,778**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	48	48

Nota. La influencia es significativa al nivel 0.01 bilateral.

Con base en estos resultados, se puede aceptar la hipótesis específica del estudio, que muestra que existe un impacto significativo entre las responsabilidades de los empleados de la financiera CREDINKA S.A. y su desempeño laboral. En Abancay-2018.

Figura 23*Influencia: Responsabilidad y Desempeño Laboral*

Nota. Existe un impacto significativo entre las responsabilidades de los empleados de la financiera

Tabla 30*Influencia de la responsabilidad y desempeño laboral*

Modelo	Chi-cuadrado	P	Pseudo R cuadrado
			McFadden
Final	125,2	0,000	0.849

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia.

Nota. La tabla muestra la influencia de la responsabilidad y desempeño laboral, SPSS 23.

En la tabla 30, el valor de la prueba de chi-cuadrado es 125.2 y el valor P es 0.05, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y la conclusión es que la responsabilidad tiene un impacto en el desempeño laboral de los trabajadores. La prueba de pseudo R-cuadrado muestra que el coeficiente de McFadden = 0,849, lo que indica que el sentido de responsabilidad tiene un impacto del 84,9% en el desempeño laboral de los trabajadores.

5.5.4. Correlación de Hipótesis Específicas

5.5.4.1. Hipótesis de investigación e Hipótesis nula

H_i = La recompensa tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018

H_0 = La recompensa no tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018

5.5.4.2. Hipótesis estadística.

Las hipótesis estadísticas planteadas fueron:

$H_i: p < 0.05$

$H_0: p > 0.05$

El valor de la estadística de reclutamiento (p) obtenido al aplicar la prueba estadística de Spearman a la dimensión de recompensa y las variables de desempeño laboral es 0.000.



Por tanto, dado que el estadístico de contraste ($p = 0,000$) es menor que 0,05, es aceptable basarse en supuestos y concluir que los efectos encontrados son estadísticamente significativos.

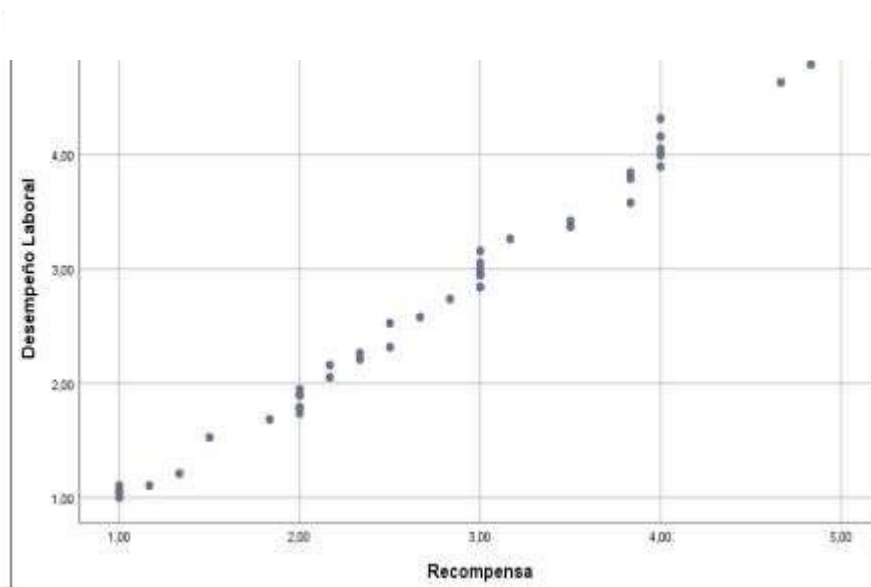
5.5.4.3. Resultados de la prueba de Hipótesis

En cuanto a los objetivos específicos de la encuesta, determinar la relación entre la retribución de los empleados financieros de CREDINKA S.A. y su desempeño laboral. A través del análisis estadístico mediante el coeficiente de Spearman, se encuentra que la recompensa tiene un impacto en el desempeño laboral, con una significancia (p) de 0.000 ($p < 0.05$) y un coeficiente de 0.817. Por tanto, el impacto es bastante positivo.

La tabla 31 muestra los coeficientes de la Prueba de Spearman aplicada a la dimensión recompensa y la variable desempeño laboral.

Figura 24

Influencia: Recompensa y Desempeño Laboral



Nota. La influencia es significativa al nivel 0.01 bilateral

Con estos resultados se acepta la hipótesis concreta de la investigación, que muestra que existe una influencia significativa entre la retribución de los empleados de la financiera CREDINKA S.A. y el desempeño laboral. En Abancay-2018.

Tabla 31*Influencia: Recompensa y Desempeño Laboral*

		Recompensa		Desempeño Laboral
Rho de Spearman	de Recompensa	Coefficiente de Correlación	de	
			1.000	0.817**
		Sig. (bilateral)	-	.000
		N	48	48
	Desempeño Laboral	Coefficiente de Correlación	de	
			.817**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	-
		N	48	48

Nota. Influencia significativa entre la retribución de los empleados

Tabla 32*Influencia de la recompensa y desempeño laboral*

			Pseudo R cuadrado
Modelo	Chi-cuadrado	P	McFadden
Final	133,9	0,000	0.908

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia.

En la tabla 31, el valor de la prueba de chi-cuadrado es 133,9 y el valor P es 0,05, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y la conclusión es que las recompensas tienen un impacto en el desempeño laboral de los trabajadores. La prueba de pseudo R cuadrado muestra que el coeficiente de McFadden = 0.908, lo que indica que las recompensas tienen un impacto del 90.8% en el desempeño laboral de los trabajadores.

5.5.5. Correlación de Hipótesis Específica 4

5.5.5.1. Hipótesis de investigación e Hipótesis nula

Hi = Los desafíos tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018

H0 = Los desafíos no tiene influencia en el desempeño laboral de los

trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018

5.5.5.2. Hipótesis estadística

Las hipótesis estadísticas planteadas fueron:

$H_1: p < 0.05$

$H_0: p > 0.05$

Después de aplicar la prueba estadística de Spearman a la dimensión de desafío y las variables de desempeño laboral, la estadística de reclutamiento (p) es 0,000.

Por tanto, dado que el estadístico de contraste ($p = 0,000$) es menor que 0,05, es aceptable basarse en supuestos y concluir que los efectos encontrados son estadísticamente significativos.

5.5.5.3. Resultados de la prueba de Hipótesis

En cuanto al propósito específico de la encuesta, determinar el impacto entre el desafío y el desempeño laboral de la empresa financiera CREDINKA S.A. Mediante análisis estadístico utilizando el coeficiente de Spearman, se encontró que el desempeño del desafío fue afectado por una significancia (p) de 0.000 ($p < 0.05$) y un coeficiente de 0.826, el cual fue analizado por el coeficiente de Spearman. Por tanto, el impacto es bastante positivo.

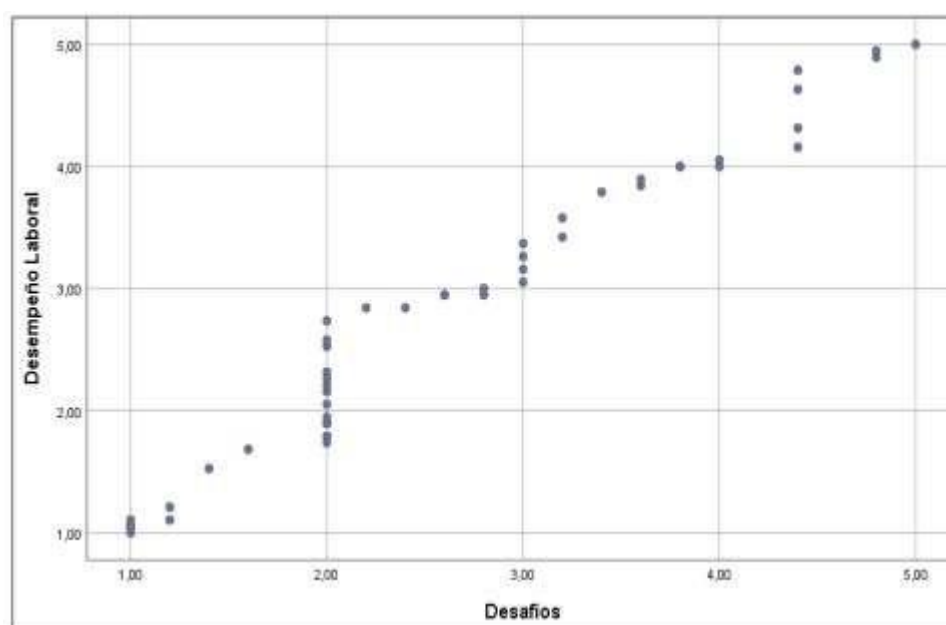
La tabla 33 muestra los coeficientes de la Prueba de Spearman aplicada a la dimensión desafíos y la variable desempeño laboral.

Tabla 33*Coeficientes de Spearman: Desafíos y Desempeño Laboral*

Rho de Spearman	de	Desafíos	Coeficiente de Correlación	Desafíos	Desempeño Laboral
				1.000	0.826**
			Sig. (bilateral)	.	.000
			N	48	48
	Desempeño Laboral		Coeficiente de Correlación	0.826**	1.000
			Sig. (bilateral)	.000	.
			N	48	48

Nota. Coeficientes de Spearman. La influencia es significativa al nivel 0.01 bilateral

De los resultados, se acepta la hipótesis concreta de este estudio, que muestra que existe un impacto significativo entre los retos financieros de CREDINKA S.A. y el desempeño laboral. En la provincia de Abancay-2018.

Figura 25*Influencia: Desafíos y Desempeño Laboral*

Nota. Muestra que existe un impacto significativo entre los retos financieros y desempeño laboral

Tabla 34*Influencia: Desafíos y Desempeño Laboral*

Modelo	Chi-cuadrado	P	Pseudo R cuadrado
			McFadden
Final	110,4	0,000	0.749

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia.

En la tabla 34, valor de la prueba de chi-cuadrado = 110,4, $P < 0,05$, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula, y la conclusión es que el desafío tiene un impacto en el desempeño laboral de los trabajadores. La prueba de pseudo R cuadrado muestra que el coeficiente de McFadden = 0,749, lo que indica que el desafío afecta al 74,9% del desempeño laboral de los trabajadores.

5.5.6. Correlación de Hipótesis Específica 5

5.5.6.1. Hipótesis de investigación e Hipótesis nula

H_i = Las relaciones tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018

H_0 = Las relaciones no tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018

5.5.6.2. Hipótesis estadística

Las hipótesis estadísticas planteadas fueron:

$H_i: p < 0.05$

$H_0: p > 0.05$

El valor de las estadísticas de empleo (p) obtenido al aplicar la prueba estadística de Spearman a las dimensiones de relación y las variables de desempeño laboral es 0,000.

Por tanto, dado que el estadístico de contraste ($p = 0,000$) es menor que

0,05, es aceptable basarse en supuestos y concluir que los efectos encontrados son estadísticamente significativos.

5.5.6.3. Resultados de la prueba de Hipótesis

En cuanto a los objetivos específicos de la encuesta, para determinar el impacto de la relación entre los empleados de la financiera CREDINKA SA y el desempeño laboral a través del análisis estadístico utilizando el coeficiente de Spearman, se encuentra que esta relación tiene un impacto en el desempeño laboral, y su significación (p) es 0,000 ($P < 0,05$), el coeficiente es 0,829. Por tanto, el impacto es bastante positivo.

La tabla 35, muestra los coeficientes de la Prueba de Spearman aplicada a la dimensión relaciones y la variable desempeño laboral.

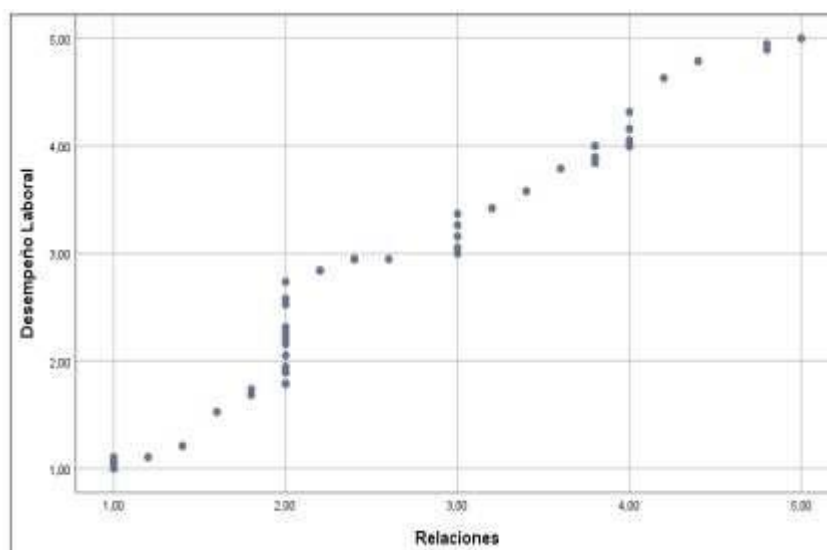
Tabla 35

Coefficientes de Spearman: Relaciones y Desempeño Laboral

		Relaciones		Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	de Relaciones	Coefficiente	de	1,000	0,829*
		Correlación			*
		Sig. (bilateral)			0,000
		N		48	48
	Desempeño Laboral	Coefficiente	de	0,829*	1,000
		Correlación		*	
		Sig. (bilateral)		0,000	*
		N		48	48

Nota. Relaciones y desempeño laboral. La influencia es significativa al nivel 0.01 bilateral.

Del resultado, se aceptó la hipótesis específica del estudio, que indica que existe un impacto significativo entre el desempeño laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de CREDINKA S.A. en términos de relaciones económicas. En Abancay- 2018.

Figura 26*Influencia: Relaciones y Desempeño Laboral*

Nota. Existe un impacto significativo entre el desempeño laboral y el desempeño laboral

Tabla 36*Influencia de relaciones y desempeño laboral*

Modelo	Chi-cuadrado	P	Pseudo R cuadrado
			McFadden
Final	112,7	0,000	0.765

Fuente: SPSS 23, *Elaboración Propia.*

Nota. Tabla Chi-cuadrado de relaciones y desempeño laboral

En la tabla 36, el valor de la prueba chi-cuadrado es 112,7 y el valor P es 0,05, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula, y la conclusión es que esta relación tiene un impacto en el desempeño laboral de los trabajadores. La prueba de pseudo R-cuadrado muestra que el coeficiente de McFadden = 0,765, lo que indica que esta relación tiene un impacto del 76,5% en el desempeño laboral de los trabajadores.

5.5.7. Correlación de Hipótesis Específica 6.

5.5.7.1. Hipótesis de investigación e Hipótesis nula

H_i = La cooperación tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018

H_0 = La cooperación no tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018

5.5.7.2. Hipótesis estadística

Las hipótesis estadísticas planteadas fueron:

$H_i: p < 0.05$

$H_0: p > 0.05$

La estadística de reclutamiento (p) obtenida luego de aplicar el test estadístico de Spearman a la dimensión cooperación y variables de desempeño laboral es 0,000.

Por tanto, dado que el estadístico de contraste ($p = 0,000$) es menor que 0,05, es aceptable basarse en supuestos y concluir que los efectos encontrados son estadísticamente significativos.

5.5.7.3. Resultados de la prueba de Hipótesis

En cuanto a los objetivos específicos de la encuesta, es necesario determinar la relación entre la sociedad y el desempeño laboral de los trabajadores financieros de CREDINKA S.A. Mediante análisis estadístico utilizando el coeficiente de Spearman, se encuentra que la cooperación tiene un impacto en el desempeño laboral, con una significancia (p) de 0.000 ($p < 0.05$) y un coeficiente de 0.831. Por tanto, el impacto es bastante positivo.

La tabla 37 muestra los coeficientes obtenidos de la Prueba de Spearman aplicada a la dimensión cooperación y la variable desempeño laboral.

Tabla 37

Coeficientes de Spearman: Cooperación y Desempeño Laboral

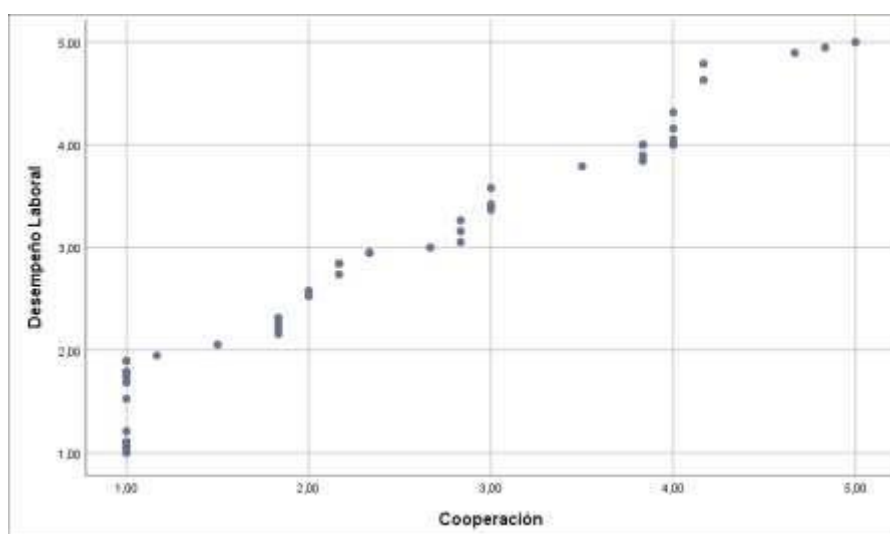
			Cooperación	Desempeño Laboral
Rho Spearman	de Cooperación	Coeficiente de Correlación	1.000	0.831**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	48	48
	Desempeño Laboral	Coeficiente de Correlación	0.831**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	48	48

** La influencia es significativa al nivel 0,01 bilateral.

Nota. Según el coeficiente de Spearman la cooperación tiene un impacto en el desempeño laboral.

Figura 27

Influencia: Cooperación y Desempeño Laboral



Nota. Impacto significativo entre la cooperación y el desempeño laboral de los trabajadores de CREDINKA S.A

Con estos resultados, se evidencia que existe un impacto significativo entre la cooperación y el desempeño laboral de los trabajadores de CREDINKA S.A., por lo que se acepta la hipótesis específica de la investigación. En Abancay-2018.

Tabla 38*Influencia de cooperación y desempeño laboral*

Modelo	Chi-cuadrado	P	Pseudo R cuadrado
			McFadden
Final	105,2	0,000	0.713

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia.

En la tabla 38, prueba de Chi-cuadrado = 105,2, $P < 0,05$, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula, y la conclusión es que la cooperación tiene un impacto en el desempeño laboral de los trabajadores. La prueba de pseudo-R-cuadrado muestra que el coeficiente de McFadden = 0,713, lo que indica que la cooperación tiene un impacto del 71,3% en el desempeño laboral de los trabajadores.

5.5.8. Correlación de Hipótesis Específica 7.

5.5.8.1. Hipótesis de investigación e Hipótesis nula

H_i = Los estándares tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018

H_0 = Los estándares no tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018

5.5.8.2. Hipótesis estadística

Las hipótesis estadísticas planteadas fueron:

$H_i: p < 0.05$

$H_0: p > 0.05$

El valor de las estadísticas de empleo (p) obtenido al aplicar la prueba estadística de Spearman a las dimensiones estándar y variables de desempeño laboral es 0,000.

Por tanto, dado que el estadístico de contraste ($p = 0,000$) es menor que

0,05, es aceptable basarse en supuestos y concluir que los efectos encontrados son estadísticamente significativos.

5.5.8.3. Resultados de la prueba de Hipótesis

En cuanto a los objetivos específicos de la encuesta, es necesario determinar la relación entre los estándares y el desempeño laboral de los trabajadores financieros de CREDINKA S.A. Mediante análisis estadístico utilizando el coeficiente de Spearman, se encuentra que el estándar tiene una significancia (p) de 0,000 ($p < 0,05$) y un coeficiente de 0,829. Mediante análisis estadístico se encuentra que el estándar tiene impacto en el desempeño laboral. Por tanto, el impacto es bastante positivo.

La tabla 39 muestra los coeficientes de la Prueba de Spearman aplicada a la dimensión estándares y la variable desempeño laboral.

Tabla 39

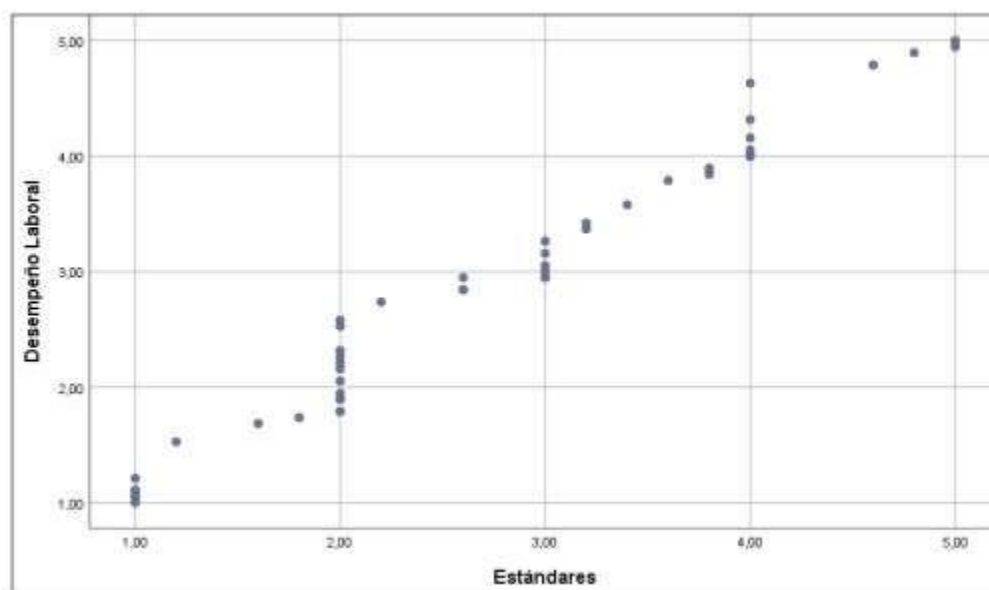
Coefficientes de Spearman: Estándares y Desempeño Laboral

		Estándares		Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	de Estándares	Coeficiente de Correlación	de	1.000	0.829**
		Sig. (bilateral)		.	0.000
		N		48	48
		Coeficiente de Correlación	de	0.829**	1.000
	Desempeño Laboral	Sig. (bilateral)		0.000	.
		N		48	48

** La influencia es significativa al nivel 0.01 bilateral.

Nota. Se encuentra que el estándar tiene impacto en el desempeño laboral.

Con estos resultados se acepta la hipótesis concreta de la investigación, que indica que existe una influencia significativa entre los estándares y el desempeño laboral de la financiera CREDINKA S.A. En Abancay-2018.

Figura 28*Influencia: Estándares y Desempeño Laboral*

Nota. En grafico muestra la influencia entre estándares y desempeño laboral.

Tabla 40*Influencia: Estándares y Desempeño Laboral*

Modelo	Chi-cuadrado	P	Pseudo R cuadrado
			McFadden
Final	121,7	,000	0.826

Fuente: SPSS 23, *Elaboración Propia.*

En la tabla 40, valor de la prueba de chi-cuadrado = 121,7, $P < 0,05$, esto nos dice que se rechaza la hipótesis nula, y la conclusión es que el estándar tiene un impacto en el desempeño laboral de los trabajadores. La prueba de pseudo R-cuadrado muestra que el coeficiente de McFadden = 0.826, lo que indica que el estándar tiene un impacto del 82.6% en el desempeño laboral de los trabajadores.

5.5.9. Correlación de Hipótesis Específica 8

5.5.9.1. Hipótesis de investigación e Hipótesis nula

H_i = La gestión del conflicto tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018. H_0 = La gestión del conflicto no tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018.

5.5.9.2. Hipótesis estadística

Las hipótesis estadísticas planteadas fueron:

$H_i: p < 0.05$

$H_0: p > 0.05$

Luego de aplicar la prueba estadística de Spearman a las dimensiones de manejo de conflictos y variables de desempeño laboral, las estadísticas de reclutamiento (p) obtenidas son 0,000.

Por tanto, dado que el estadístico de contraste ($p = 0,000$) es menor que 0,05, es aceptable basarse en supuestos y concluir que los efectos encontrados son estadísticamente significativos.

5.5.9.3. Resultados de la prueba de Hipótesis

En cuanto a los objetivos específicos de la investigación, establecer el impacto entre la gestión de conflictos y el desempeño laboral de los trabajadores financieros de CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay-2018. A través del análisis estadístico, utilizando el coeficiente de Spearman, se encuentra que la gestión de conflictos tiene un impacto en el desempeño laboral, con una significancia (p) de 0,000 ($p < 0,05$) y un coeficiente de 0,798. Por tanto, el impacto es bastante positivo.

La tabla 41 muestra los coeficientes de la Prueba de Spearman aplicada a la dimensión gestión del conflicto y la variable desempeño laboral.

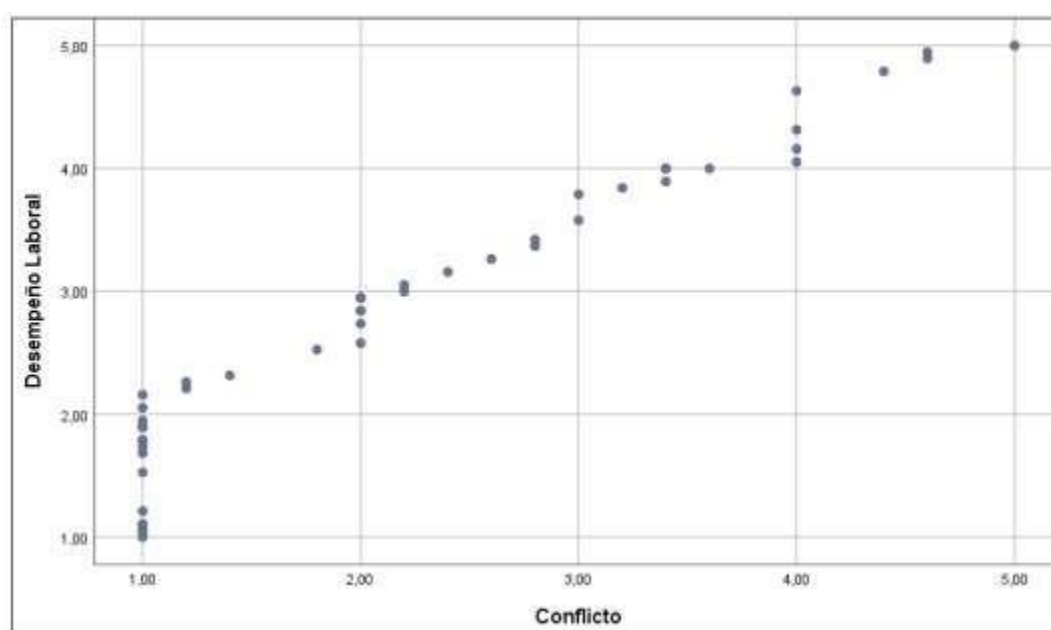
Tabla 41*Coeficientes de Spearman: Gestión del conflicto y Desempeño Laboral*

		Gestión del conflicto		Desempeño Laboral	
Rho Spearman	de Gestión del conflicto	Coeficiente de	1.000	0.798**	
		Correlación			
		Sig. (bilateral)	.	0.000	
		N	48	48	
	Desempeño Laboral	Coeficiente de	0.798**	1.000	
		Correlación			
		Sig. (bilateral)	0.000	.	
		N	48	48	

** La influencia es significativa al nivel 0.01 bilateral.

Nota. Prueba de Spearman aplicada a la dimensión gestión del conflicto y la variable desempeño laboral

Con estos resultados se aceptó la hipótesis específica del estudio, que indica que existe un impacto significativo entre la gestión de conflictos y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. En Abancay-2018.

Figura 29*Influencia: Gestión del conflicto y Desempeño Laboral*

Nota. La figura indica que existe un impacto significativo entre la gestión de conflictos y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A

Tabla 42*Influencia: Gestión del conflicto y Desempeño Laboral*

Modelo	Chi-cuadrado	P	Pseudo R cuadrado
			McFadden
Final	112,7	0,000	0.765

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia.

En la tabla 42, el valor de la prueba chi-cuadrado es 112,7 y el valor P es 0,05, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula, y la conclusión es que la gestión de conflictos tiene un impacto en el desempeño laboral de los trabajadores. La prueba de pseudo R-cuadrado muestra que el coeficiente de McFadden = 0,765, lo que indica que la gestión de conflictos tiene un impacto del 76,5% en el desempeño laboral de los trabajadores.

5.5.10. Correlación de Hipótesis Específica 9

5.5.10.1. Hipótesis de investigación e Hipótesis nula

H_i = La identidad tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018

H_0 = La identidad no tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018

5.5.10.2. Hipótesis estadística

Las hipótesis estadísticas planteadas fueron:

$H_i: p < 0.05$

$H_0: p > 0.05$

El valor de la estadística de reclutamiento (p) obtenido después de aplicar la prueba estadística de Spearman a la dimensión identidad y las variables de desempeño laboral es 0.000.



Por tanto, dado que el estadístico de contraste ($p = 0,000$) es menor que 0,05, es aceptable basarse en supuestos y concluir que los efectos encontrados son estadísticamente significativos.

5.5.10.3. Resultados de la prueba de Hipótesis

En cuanto a los objetivos específicos de la encuesta, es necesario determinar el impacto entre la situación financiera de los trabajadores de CREDINKA S.A. y su desempeño laboral. Mediante análisis estadístico utilizando el coeficiente de Spearman, se encuentra que la identidad tiene significancia (p) 0,000 ($p < 0,05$) y coeficiente 0,812, que se obtiene mediante análisis estadístico mediante el coeficiente de Spearman. Por tanto, el impacto es bastante positivo.

La tabla 43 muestra los coeficientes de la Prueba de Spearman de identidad con el desempeño laboral.

Tabla 43

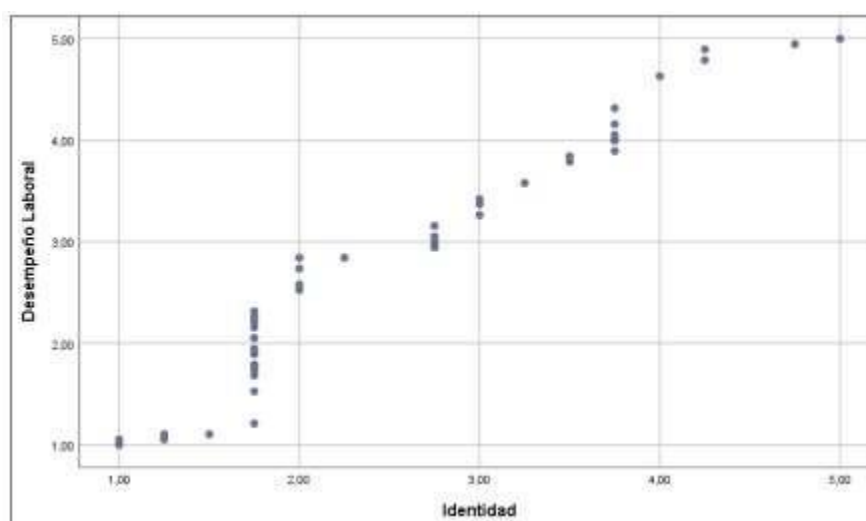
Coeficientes de Spearman: Identidad y Desempeño Laboral

			Identidad	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Identidad	Coeficiente de Correlación	1.000	0.812**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	48	48
	Desempeño Laboral	Coeficiente de Correlación	0.812**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	48	48

**** La influencia es significativa al nivel 0,01 bilateral.**

Nota. Coeficientes de la Prueba de Spearman de identidad con el desempeño laboral.

Con estos resultados, al mostrar que existe un impacto significativo entre la situación de los empleados de la financiera CREDINKA S.A. y el desempeño laboral, se puede aceptarla hipótesis específica del estudio. En Abancay-2018.

Figura 30*Influencia: Identidad y Desempeño Laboral*

Nota. Impacto significativo entre la situación de los empleados financieros de CREDINKA S.A.

Tabla 44*Influencia: Identidad y Desempeño Laboral*

Modelo	Chi-cuadrado	P	Pseudo R cuadrado
			McFadden
Final	103,4	0,000	0.702

Fuente: SPSS 23, *Elaboración Propia.*

Nota. Según la tabla 44 la identidad tiene un impacto en el desempeño laboral de los trabajadores

En la tabla 44, valor de la prueba de chi-cuadrado = 112,7, $P < 0,05$, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula, y la conclusión es que la identidad tiene un impacto en el desempeño laboral de los trabajadores. La prueba de pseudo R cuadrado muestra que el coeficiente de McFadden = 0,702, lo que indica que la identidad tiene un impacto del 70,2% en el desempeño laboral de los trabajadores.

5.6. Discusión de resultados

Se determinó la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa financiera CREDINKA S.A. En Abancay-2018. Los resultados de la encuesta muestran que el clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral de los empleados de la empresa financiera CREDINKA. La evidencia encontró que el coeficiente de Spearman es igual a 0,809, lo que indica que existe una relación positiva considerable entre la variable clima organizacional y el desempeño laboral. Lo anterior muestra que el ambiente de la organización determina significativamente los cambios en el desempeño de los trabajadores.

Los resultados de este estudio están relacionados con la literatura profesional sobre el tema. Para Stringer (2001) El clima organizacional está integrado en el modelo de desempeño organizacional. En este sentido, el clima organizacional se define como la calidad relativamente permanente del ambiente interno de la organización, vivido por sus miembros e influyendo en su comportamiento (Deninson, 1991; Chiavenato, 2011).

Por otra parte, según Muñoz, Coll, Torrent y Linares (2006) Existe evidencia de que el clima organizacional adecuado puede promover un mayor compromiso laboral. Esto significa que si los empleados están estrechamente vinculados a la organización donde laboran, las posibilidades de permanecer en ella aumentarán, viabilizando el desarrollo de habilidades y habilidades colectivas, y formando un equipo de trabajo sólido, lo que sin duda conducirá a La organización puede lograr sus metas y objetivos (Domínguez, Ramírez y García, 2013).

Asimismo, según Brunet (1983) La influencia del clima organizacional se puede resumir en dos categorías, a saber, influencia directa e influencia indirecta. Por un lado, la influencia directa se refiere a la influencia de los atributos o atributos de la organización sobre el comportamiento de la mayoría o parte de los miembros de la organización. Por otro lado, la interacción se refiere al impacto de los atributos organizacionales en diferentes personas y todo el apoyo que el entorno laboral brinda a las personas.

Así, tal como señala Burnet (1983) El carácter multidimensional del clima organizacional hace que sean muchas las variables que lo conforman, y la forma en que interactúan dificulta en ocasiones aislarlas. Asimismo, el impacto del clima en el rendimiento, la productividad o la satisfacción también respalda la naturaleza del clima.



Finalmente, según Alcalde (2010) La productividad de los empleados de la empresa depende directamente del entorno de trabajo existente en la organización. Por tanto, cuando el entorno de trabajo existente en la organización es insuficiente, es imposible esperar que el personal de la empresa alcance una alta productividad.

En sentido, se puede afirmar que los esfuerzos de la empresa por el clima organizacional, tendrán como resultado mejoras significativas en los niveles de desempeño de los trabajadores.

Por último, los resultados de la investigación son coherentes con los hallazgos obtenidos por otras investigaciones, tales como:

- a) Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015.

En esta investigación Quispe (2015) Se concluye que la evidencia estadística del estudio muestra que el estadístico de correlación es 0.743, lo que indica que existe una relación directa; moderadamente positiva; es decir, a medida que la relación aumenta en la misma dirección, aumenta la asociación entre las dos variables. Es por ello que la significancia también es muy alta, porque la evidencia estadística muestra que el resultado representa que el resultado es menor que 0.01, por lo que no hay suficiente evidencia estadística para rechazar la relación porque el valor p es <0.05 .

- b) Clima organizacional y su asociación con el desempeño laboral de los servidores de Ministerio Público gerencia administrativa de Arequipa, 2016.

En esta investigación existe una correlación entre el clima organizacional y el desempeño profesional del personal del servicio administrativo del Departamento Público de Arequipa. El 93.3% de los servidores señalan que el clima organizacional es promedio, lo que lo prueba. Al verificar el valor p , puede ver que es 0.001, es decir, menor que 0.05, lo que significa que existe una relación entre las dos variables. Esto valida la hipótesis y es factible para formular sugerencias para mejorar el clima organizacional.

- c) Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica – 2015. En esta investigación de la Cruz y Huamán (2016) Determinaron que el clima organizacional se asocia positiva y significativamente con el desempeño laboral del personal de Cuna Más en el Plan



Nacional Cuna Más de la Provincia de Huancavelica durante 2015.

- d) La fuerza de la relación encontrada es $r = 71\%$, la cual se relaciona con la probabilidad $p = 0.0$.



CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Con base en el análisis de la información obtenida al investigar a los trabajadores de Financiera CREDINKA S.A. En Abancay-2018 se puede determinar la asociación entre las variables de investigación y la dirección e intensidad relacionadas. La conclusión de la investigación es la siguiente:

- a) El análisis de los datos recogidos a través de la encuesta muestra que el clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores financieros de CREDINKA S.A. En la provincia de Abancay-2018. La evidencia encontró r es 0.809, lo que indica que existe una asociación positiva considerable entre la variable clima organizacional y el desempeño laboral. Esto significa que el clima organizacional determina en gran medida los cambios en el desempeño del trabajador.

Por tanto, se puede concluir que debido a que los trabajadores creen que el clima organizacional es malo, creen que el desempeño laboral en la organización es normal. Porque el clima organizacional determina cambios en el desempeño de los trabajadores.

En ese sentido, se puede afirmar que mejoras en el clima organizacional, podrían traducirse en una mejora del desempeño de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay.

- b) La dimensión de estructura organizacional está relacionada con el desempeño de los empleados de la financiera CREDINKA S.A. En la provincia de Abancay. La evidencia encontrada ($r = 0.820$) muestra que existe una asociación positiva y significativa entre las dimensiones de la estructura organizacional y las variables de desempeño laboral. Esto significa que la estructura organizativa determina en gran medida los cambios en el desempeño laboral de los trabajadores.

Por tanto, se puede concluir que debido a que los trabajadores creen que la estructura organizativa de la organización es insuficiente, creen que el desempeño laboral interno de la empresa es normal. Porque la estructura organizativa determina cambios en el desempeño de los trabajadores.

En ese sentido, se puede afirmar que mejoras en la eficiencia de la estructura organizacional, podrían significar una mejora de los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay.

- c) La dimensión de responsabilidad está relacionada con el desempeño del personal financiero de CREDINKA. La evidencia encontrada (coeficiente de Spearman igual a 0,778) muestra que existe una correlación positiva significativa entre la dimensión responsabilidad y las variables de desempeño laboral. Esto significa que la responsabilidad determina en gran medida los cambios en el desempeño del trabajador.

Por tanto, se puede concluir que debido a que los trabajadores creen que las responsabilidades de los miembros de la organización son regulares, creen que el desempeño laboral interno de la empresa es regular. Porque la responsabilidad determina cambios en el desempeño del trabajador.

En ese sentido, se puede afirmar que mejoras en la responsabilidad de los miembros de la organización, podrían traducirse en una mejora de los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA.

- d) La dimensión de recompensa está relacionada con el desempeño de los trabajadores financieros de CREDINKA. La evidencia encontrada (coeficiente de Spearman igual a 0,817) muestra que existe una correlación positiva significativa entre las dimensiones de la recompensa y las variables de desempeño laboral. Esto significa que la remuneración determina en gran medida los cambios en el desempeño de los trabajadores.

Por tanto, se puede concluir que debido a que los trabajadores creen que el sistema de incentivos implementado por la organización es efectivo, creen que el desempeño laboral interno de la empresa es normal. Porque las recompensas determinan los cambios en el desempeño de los trabajadores.

En ese sentido, se puede afirmar que mejoras en la eficacia del sistema de

recompensa, podrían significar una mejora de los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA.

- e) La dimensión desafío está relacionada con el desempeño de los trabajadores financieros de CREDINKA. La evidencia encontrada (coeficiente de Spearman igual a 0,826) muestra que existe una correlación positiva significativa entre la dimensión "desafío" y las variables de desempeño laboral. Esto significa que el desafío determina en gran medida la diferencia en el desempeño del trabajador.

Por tanto, se puede concluir que debido a que los trabajadores creen que la gestión de los retos de la organización es regular, creen que el desempeño laboral interno de la empresa es regular. Porque la responsabilidad determina cambios en el desempeño del trabajador.

En ese sentido, se puede afirmar que mejoras en la gestión de los desafíos por parte de la organización, podrían traducirse en una mejora de los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA.

- f) La dimensión de relación está relacionada con el desempeño de los trabajadores financieros de CREDINKA. La evidencia encontrada (coeficiente de Spearman igual a 0,829) muestra que existe una correlación positiva significativa entre la dimensión de relación y las variables de desempeño laboral. Esto significa que esta relación determina en gran medida los cambios en el desempeño laboral de los trabajadores.

Por tanto, se puede concluir que debido a que los trabajadores piensan que la relación dentro de la organización no es buena, creen que el desempeño laboral dentro de la empresa es normal. Porque esta relación determina cambios en el desempeño del trabajador.

En ese sentido, se puede afirmar que mejoras en las relaciones dentro de la institución, podrían significar una mejora de los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA.

- g) La dimensión de cooperación está relacionada con el desempeño financiero de los empleados de CREDINKA. La evidencia encontrada (coeficiente de Spearman igual a 0,831) muestra que existe una correlación positiva significativa entre las dimensiones de cooperación y las variables de desempeño laboral. Esto significa que la cooperación determinará en gran medida los cambios en el desempeño de los

trabajadores.

Por tanto, se puede concluir que, dado que los trabajadores creen que el espíritu de cooperación dentro de la organización es regular, creen que el desempeño del trabajo de la empresa es regular. Porque la cooperación determina la diferencia en el desempeño del trabajador.

En ese sentido, se puede afirmar que mejoras en el espíritu de cooperación dentro de la institución, podrían traducirse en una mejora de los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA.

- h)** La dimensión "estándar" está relacionada con el desempeño de los trabajadores financieros de CREDINKA. La evidencia encontrada (coeficiente de Spearman igual a 0,829) muestra que existe una correlación positiva significativa entre las dimensiones estándar y las variables de desempeño laboral. Esto significa que el desempeño determina en gran medida los cambios en el desempeño laboral de los trabajadores.

Por tanto, se puede concluir que debido a que los trabajadores creen que la definición y gestión de los estándares es insuficiente, creen que el desempeño laboral interno de la empresa es normal. Porque estos estándares determinan la diferencia en el desempeño del trabajador.

En ese sentido, se puede afirmar que mejoras en la definición y gestión de los estándares, podrían significar una mejora de los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA.

- i)** La dimensión de conflicto está relacionada con el desempeño de los empleados de la empresa financiera CREDINKA. La evidencia encontrada (coeficiente de Spearman igual a 0,798) muestra que existe una correlación positiva significativa entre la dimensión de conflicto y las variables de desempeño laboral. Esto significa que la responsabilidad determina en gran medida los cambios en el desempeño del trabajador.

Por tanto, se puede concluir que debido a que los trabajadores creen que las capacidades de gestión de conflictos internos de la organización son débiles, creen que el desempeño laboral interno de la empresa es normal. Porque el conflicto determina cambios en el desempeño del trabajador.



En ese sentido, se puede afirmar que mejoras en la gestión de los conflictos, podrían traducirse en una mejora de los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA.

- j) La dimensión de identidad está relacionada con el desempeño de los trabajadores financieros de CREDINKA. La evidencia encontrada, el coeficiente de Spearman es igual a 0.812, lo que indica que existe una correlación positiva significativa entre la dimensión identidad y las variables de desempeño laboral. Esto significa que el estado determina significativamente los cambios en el desempeño del trabajador.

Por tanto, se puede concluir que debido a que los trabajadores creen que los miembros tienen un bajo sentido de identidad con la organización, creen que el desempeño laboral interno de la empresa es normal. Porque la identidad determina cambios en el desempeño del trabajador.

En ese sentido, se puede afirmar que mejoras en el sentido de identidad de los miembros respecto a la organización, podrían significar una mejora de los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA.

6.2. Recomendaciones

Pariendo del hecho que el clima organizacional determina significativamente en la variación del desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA, puesto que existe una relación positiva considerable entre las dos variables de estudio. La presente investigación plantea las siguientes recomendaciones al respecto:

- a) Evaluar la posibilidad realizar un cambio organizacional dentro de la institución que aborde principalmente la variable clima organizacional. Los resultados de la investigación, así como la literatura especializada señalan que el desempeño laboral de los trabajadores se encuentra condicionada por el clima organizacional de las empresas. En ese sentido, corresponde analizar la necesidad realizar cambios dentro de la organización que estén orientados a mejorar el clima organizacional entre los miembros que conforman la institución.

Por tanto, se recomienda que la financiera CREDINKA diseñe y ejecute una serie de acciones que tengan por propósito mejorar los aspectos del clima organizacional, tales como, la estructura organizacional, responsabilidad, sistema de recompensa, gestión de los desafíos, relaciones interpersonales, cooperación, definición y gestión



de estándares, conflicto e identidad, con el propósito de crear las condiciones necesarias para que los niveles de desempeño de los trabajadores aumente de manera considerable e importante.

- b)** Para lograr mejoras en los niveles de desempeño de los trabajadores de la financiera CREDINKA, es conveniente realizar cambios y mejoras en la estructura organizacional de la institución. Puesto que, la evidencia encontrada en la investigación señala que la estructura organizacional es una de las dimensiones que determina significativamente en la variación del desempeño de los trabajadores.

En ese sentido, será conveniente que la institución realice ajustes y mejoras a los siguientes aspectos: definición de roles y responsabilidades, división y agrupación de actividades, definición de los canales de comunicación y coordinación, procedimientos administrativos, y normas, reglamentos y procedimientos. Lo anterior proveerá las condiciones necesarias para que el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA mejore de manera importante y sostenida.

- c)** La investigación logró evidenciar que la responsabilidad determina significativamente en el desempeño de los trabajadores de la financiera CREDINKA. En ese sentido, es conveniente que la institución realice una evaluación respecto a cómo están definidas y distribuidas las responsabilidades. Lo anterior permitirá tener la información y los insumos necesarios para realizar los ajustes y las mejoras necesarias respecto a la definición y distribución de responsabilidades entre los miembros de la institución.

Así, los aspectos que deberán ser evaluados y mejorados respecto a la dimensión responsabilidad dentro de la institución son los vinculados a: definición de responsabilidades, correspondencia entre las funciones con las atribuciones, autonomía en la toma de decisiones y la ejecución de las actividades y compromiso con las funciones y responsabilidades del puesto.

- d)** Realizar las evaluaciones pertinentes respecto a la eficacia del sistema de recompensas de la financiera CREDINKA con la finalidad de realizar los ajustes y mejoras necesarias que permitan generar las condiciones necesarias para lograr incrementos en el desempeño de los trabajadores. Puesto que la investigación evidenció que el sistema de recompensas determina significativamente la variación del desempeño laboral.



En ese sentido, se recomienda realizar ajustes y mejoras en el sistema de remuneraciones de la institución, observando puntualmente los siguientes aspectos: reconocimiento del trabajo bien hecho, cualidad de atractivo, proporcional y justicia del sistema de recompensas, difusión de la política de incentivos y recompensas y oferta de compensaciones y reconocimientos adicionales.

Para lograr mejoras en los niveles de desempeño de los trabajadores de la financiera CREDINKA, es conveniente realizar cambios y mejoras en la gestión de los desafíos. Puesto que, la evidencia encontrada en la investigación señala que la gestión de los desafíos es una de las dimensiones que determina significativamente en la variación del desempeño de los trabajadores.

En ese sentido, será conveniente que la institución realice ajustes y mejoras a los

siguientes aspectos: forma y mecanismos de proposición de los desafíos, predisposición de los trabajadores a los desafíos, contribución de los desafíos a la competitividad de los trabajadores y asunción de riesgo como filosofía y práctica corporativa. Lo anterior proveerá las condiciones necesarias para que el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA mejore de manera importante y sostenida.

- e) La investigación logró evidenciar que las relaciones interpersonales determinan significativamente en el desempeño de los trabajadores de la financiera CREDINKA. En ese sentido, es conveniente que la institución realice una evaluación respecto a cómo se desarrollan las relaciones interpersonales entre los miembros de la empresa. Lo anterior permitirá tener la información y los insumos necesarios para realizar los ajustes y las mejoras necesarias respecto a la forma como se desarrollan las relaciones interpersonales entre los miembros de la institución.

Así, los aspectos que deberán ser evaluados y mejorados respecto a la dimensión responsabilidad dentro de la institución son los vinculados a: atmósfera laboral entre trabajadores, clima de trabajo, trato y cooperación, y cordialidad en las relaciones.

- f) Realizar las evaluaciones pertinentes respecto al espíritu de cooperación dentro de la financiera CREDINKA con la finalidad de realizar los ajustes y mejoras necesarias que permitan generar las condiciones necesarias para lograr incrementos en el



desempeño de los trabajadores. Puesto que la investigación evidenció que el espíritu de cooperación determina significativamente la variación del desempeño laboral.

En ese sentido, se recomienda realizar una serie de acciones que contribuyan a mejorar el espíritu de cooperación dentro de la institución, observando puntualmente los siguientes aspectos: sentimiento de confianza entre compañeros, ayuda y comportamiento mutuo, espíritu de equipo, colaboración e incentivo del espíritu colaborativo.

- g)** Para lograr mejoras en los niveles de desempeño de los trabajadores de la financiera CREDINKA, es conveniente realizar cambios y mejoras en la definición y gestión de los estándares de la institución. Puesto que, la evidencia encontrada en la investigación señala que la definición y gestión de los estándares es una de las dimensiones que determina significativamente en la variación del desempeño de los trabajadores.

En ese sentido, será conveniente que la institución realice ajustes y mejoras a los siguientes aspectos: precisión de las expectativas de la organización sobre el rendimiento de los trabajadores, claridad de los estándares y normas de rendimiento, relevancia de los estándares, racionalidad de los parámetros e indicadores de los estándares, y justicia y equidad de los parámetros e indicadores de rendimiento.

- h)** La investigación logró evidenciar que la gestión del conflicto determina significativamente en el desempeño de los trabajadores de la financiera CREDINKA. En ese sentido, es conveniente que la institución realice una evaluación respecto a cómo se realiza la gestión de los conflictos. Lo anterior permitirá tener la información y los insumos necesarios para realizar los ajustes y las mejoras necesarias respecto a la gestión de los conflictos dentro de la institución.

Así, los aspectos que deberán ser evaluados y mejorados respecto a la dimensión de la gestión de los conflictos dentro de la institución son los vinculados a: mecanismos de resolución de conflictos, incentivo y promoción del diálogo en las interrelaciones y práctica del diálogo abierto entre superiores y subordinados.

- i)** Realizar los análisis convenientes respecto al sentido de pertenencia de los trabajadores respecto a la organización con la finalidad de realizar los ajustes y mejoras necesarias que permitan generar las condiciones necesarias para lograr incrementos en el desempeño de los trabajadores. Puesto que la investigación



evidenció que el sentido de identidad de los miembros respecto a la organización determina significativamente la variación del desempeño laboral.

En ese sentido, se recomienda realizar una serie de acciones que tengan por propósito contribuir a mejorar el sentido de identidad de los trabajadores respecto a la organización, observando puntualmente los siguientes aspectos: orgullo de pertenencia a la institución, valoración del trabajo individual y logro de los objetivos de la organización, y priorización de los objetivos organizacionales sobre los objetivos individuales.

Bibliografía



REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Alcalde, J. C. (2010). *Fidelización de los clientes*. Madrid, España: ESIC.
- Alles, M. (2007). *Dirección estratégica de Recursos Humanos: gestión por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- ALLES, M. A. (2008). *Dirección estratégica de Recursos Humanos Gestión por competencias*. Buenos Aires: Martha Alles S.A.
- Baca U., G., Rodríguez, N., Pacheco, A., Reyes, J., Alcántar, M. E., Prieto, A. M., . . . Rivera, G. (2014). *Administración integral: Hacia un enfoque de procesos*. México: GrupoEditorial Patria, S.A. de C.V.
- Blum, M., & Naylor, J. (1990). *Psicología Industrial (sus fundamentos teoricos y sociales)*. Mexico: Trillas.
- Caballero, A. R. (2013). Metodología integral innovadora para planes y tesis. En A. R. Caballero, *Metodología integral innovadora para planes y tesis* (pág. 38). Lima: Cengage Learning.
- Caballero, A. R. (2013). *Metodología integral innovadora para planes y tesis*. Lima: Cengage Learning.
- Campos, S. (2008). *Manual de gestión de recursos humanos*. Lima: El Búho E.I.R.L.
- Cardona, N. K. (23 de octubre de 2016). *RIDUM*. Obtenido de Repositorio institucional Universidad Manizales: <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/>
- Castaño, R. (2005). La gestión integral de recursos humanos. *Conferencias y trabajos de investigación del instituto de dirección y organización de empresas* (291).
- Charaja Cutipa, F. (2009). *El Mapic en la Metodología de la Investigacion*. Puno: SagitarioImpresiones.
- Chiavenato, I. (2001). *Administracion de los Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: el capital humano de las organizaciones*. México D.F.: McGraw Hill Interamericana.



- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (9º ed.). México: McGraw-Hill Educación.
- Conte, L. y. (2001). *Desempeño laboral Personal*. OCAÑA: KMG OCAÑA.
- Cortés Jimenez, N. (11 de 07 de 2016). *www.uv.mx*. Obtenido de *www.uv.mx*: <http://www.uv.mx/msp/files/2012/11/coleccion8NelsyCortesJ.pdf>
- Daft, R. (2007). *Teoria y Diseño Organizacional* (Novena ed.). Mexico: Corporacion SantaFé.
- Davis , K., & Newstron, J. (2001). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Donnelly, J., Gibson, J., & Ivancevich, J. (2002). *Las Organizaciones*. Mexico: Interamerica.
- Felisa, L. T. (2011). *gestion de RR.HH. TESIS*, 15.
- Gan, F., & Triginé, J. (2006). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en lasorganizaciones*. Madrid, España: Diaz de Santos.
- GÓMEZ & MENDOZA, M. B. (2013). *MODELO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS PARA LA EMPRESA ACMED*. CARTAGENA: UNIVERSIDAD DE CARTAGENA.
- Granados. Maguiño, M. A. (2013). *Desarrollo competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - año 2013*. Lima: UNMSM.
- Hellriegel, D., & Woodman, J. (2003). *Comportamiento Organizacional* (Doceava ed.). Mexico: Internacional Thomson Editores.
- Hernández, R. (2014). *metodología de la investigación*. (6, Ed.) México D.F.: McGraw- Hill/Interamericano Editores, S.A.de C.V.
- Hernandez, S. R. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGraw-Hill.
- i, c. (2000). *teoria de administracion*. mixo: sexta edesion.
- Idalberto, C. (2009). *Gestión de Talento Humano*. Mexico: Mc grauhill.
- Jimenez, K., & Milano, T. (2006). *Planificacion y Gstion del Mantenimiento Industrial. unenfoque estrategico y operativo*. Caracas: Panapo.



José, C. (2012). *Administración de personal: Un enfoque hacia la calidad* (Tercera ed.).

Colombia: Litoperla Impresores Ltda.

Lacave , C., Molina, I., Fernández, G., & Redondo, M. A. (2015). Análisis de la fiabilidad de un cuestionario docente. Actas de las XXI Jornadas de la Enseñanza Universitariade la Informática.

Larios, R. S. (23 de Enero de 2020). *Core*. Obtenido de Universidad señor de sipan: <https://core.ac.uk/download/pdf/288311952.pdf>

Litwin, G., & Stringer, R. (1978). *Clima Organizacional*. Estados Unidos: Simon & Schuster.

Luthais, C. (2002). *Evaluación organizacional, marco para mejorar el desempeño*.

Washington D.C.: Centro de Investigación para el desarrollo I.D.B.bookstore.

Maristany, J. (2007). *Administración de recursos humanos* (Segunda ed.). México: PearsonEducación.

Martínez, C. Y. (2013). *El liderazgo transformacional en la gestión educativa de una institución educativa pública en el distrito de Santiago de Surco*. Lima: PUCP.

MARTÍNEZ, R. V. (2013). *Gestión del Talento Humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas*. México, : México, Distrito Federal .

Melo, D. (12 de Enero de 2020). *Distincion entre liderazgo y supervision*. Obtenido de Dionisiomelo: <https://www.dionisiomelo.com/blog-de-supervisi%C3%B3n-y-gerencia/>

Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos: Un enfoque de estrategia*. Canada: Pearson Education.

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (Decimotercera ed.). México:McGraw-Hill Educación.

Oficina Nacional de Administración del Personal. (2006). *Administración de personal*. Lima: ONAP.



- OSWALDO, B. S. (2003). *La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas*. Lima: UNMSM.
- Palmar, R., Valero, U., & Jhoan, M. (2014). *Competencias y desempeño laboral de los gerentes*.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (julio-septiembre de 2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zuliaacutad. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XVI(3), 493-505.
- Ponce, E. (1998). *Mejoramiento del Diseño y Desempeño Organizacional*. Lima: San Cristobal.
- Puchol, L. (2003). *Dirección y gestión de recursos humanos* (Quinta ed.). Madrid; España: Diaz de Santos.
- Pulido, T. (2003). *Clima Organizacional Organizaciones Empresariales Privadas y de Servicio*. Lima: San Cristobal.
- Quevedo, A. (25 de Abril de 2003). *Clima organizacional*. Obtenido de Pirhua: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1214/ING_400.pdf?sequence=1
- Quintero, N., Africano, N., & Faria, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Negotium*, 33-51.
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distritalde Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Jose Maria Arguedas , Andahuaylas, Perú.
- Ramirez, a. a. (2004). *Capacitacion y desempeño laboral de los empleados de la universidad linda vista de la union mexicana de chiapas*. Mexico: Universidad demontemorelos.
- Revuelto, Taboada, L., & Fernandez, Guerrero, R. (11 de 07 de 2016). www.pirhua.udep.edu.pe. Obtenido de www.pirhua.udep.edu.pe:



https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1214/ING_400.pdf;jsessionid=71B7199930794ADBF6C8D7E351A16228?sequence=1

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Décima ed.). Mexico: Person PretinceHall.

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Mexico: Pearson Educación.

Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (10 ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.

Saccca, Campos, J. (11 de 07 de 2016). *cybertesis.unmsm.edu.pe*. Obtenido de *cybertesis.unmsm.edu.pe*:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2405/1/Saccca_cj.pdf

Sanchez Carlessi, H., & Meza Reyes, C. (1998). *Metodologia y Diseños en la Investigacion Cientifica*. Lima: Mantaro.

Sánchez, S., & Herrera, M. (2016 de diciembre de 2016). Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades. *Revista de la Facultad de CienciasEconómicas: Investigación y Rflexión*, XXIV (2), 133-146.

Sarabia López, L. E., & Vargas Aguas, L. A. (15 de abril de 2015). *Repositorio digital*.
Obtenido de *dspace*:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7305> Schein, E. (1985). *Cultura Organizacional*. San Francisco: Jossey-Bass.

Stoner, J., Freeman, R. E., & R., G. D. (1996). *Administración* (Sexta ed.). México, D.F.:Prentice Hall Hispanoamericana.

Strauss, G., & Sayles, L. (1981). *Personal: problemas humanos de la administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.

Stringer, R. (2001). *Liderazgo y Clima Organizacional*. New Yersey: Pretince-Hall.

Toro, L. (12 de mayo de 2015). *La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones*.Obtenido de



Repository.unimilitar:

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13939/LUZ%20Y?sequence=2>

Ureta, C. F. (30 de agosto de 2018). *Repositorio academico*. Obtenido de Repositorio academico UPC: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/625160>

Uribe, A. (2010). La gestión de recursos humanos, enfoques y perspectivas. *Book Punto devista*, 31-41.

Velásquez, E. (2008). *Comunicación en la Gerencia Educativa*. Recuperado el 10 de Agosto de 2018, de <http://edisvelasquez.obolog.es/comunicacion-gerencia-educativa-78304>

Vivas, S., & Fernández, R. (julio-septiembre de 2011). Gestión por competencias en instituciones sanitarias: Claves de la dirección de recursos humanos en la comunidad valenciana (España). *Estudios Gerenciales*, 27(120), 41-61.

Young, E. &. (2008). *Manual Gestion por competecnias*. Consultures.



ANEXOS



Anexo 01: Matriz de consistencia

TITULO: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CREDINKA S.A. EN LA PROVINCIA DE ABANCAY – 2018

Formulación del problema	Objetivos	Hipotesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Tipo, nivel, método y diseño de Investigación	Técnicas e Instrumentos de investigación	Población y muestra
PG: ¿Cuál es la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018?	OG: Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018	HG: El clima organizacional tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018	Clima organizacional	Estructura organizacional	Definición de roles y responsabilidades División y agrupación de actividades Definición de los canales de comunicación y coordinación Línea de autoridad Unidad de mando y tramo de control Procedimientos administrativos Estructura de la organización Normas, reglamentos y procedimientos Eficiencia de los canales de comunicación y coordinación Organización de la empresa	Tipo de investigación Investigación básica Nivel de investigación Investigación explicativa Método de investigación Método deductivo Diseño de investigación Diseño no experimental – Transeccional	Técnicas Encuesta Instrumentos Ficha de encuesta	Población: N = 48 trabajadores de la financiera CREDINKA de la provincia de Abancay

PE1: ¿Qué influencia tiene la estructura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018? PE2: ¿Qué influencia tiene la responsabilidad en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018? PE3: ¿Qué influencia tiene la recompensa en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de	OE1: Establecer la influencia de la estructura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018. OE2: Establecer la influencia de la responsabilidad en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018. OE3: Establecer la influencia de la recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera	HE1: La estructura organizacional tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018. HE2: La responsabilidad tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018. HE3: La recompensa tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018.		Responsabilidad	1.			
					Definición de responsabilidades Correspondencia de las funciones con las atribuciones Autonomía en la ejecución de actividades Autonomía en la toma de decisiones en el puesto Comprensión de la contribución de los resultados a los objetivos de la organización Cualidad de desafiante de la actividades y labores del puesto Compromiso con las funciones y responsabilidades del puesto			

provincia de Abancay - 2018? PE8: ¿Qué influencia tiene la gestión del conflicto en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera								
CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018? PE9: ¿Qué influencia tiene la identidad en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018?	OE6: Establecer la influencia de la cooperación en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018. OE7: Establecer la influencia de	financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018. HE7: Los estándares tienen influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay - 2018.		Desafíos	Proposición de desafíos a los trabajadores Disposición de los trabajadores a asumir desafíos Estímulo de los desafíos a la competitividad de los trabajadores Contribución de los desafíos al saludable clima laboral de la organización Asunción de riesgos como práctica habitual de la organización			

	los estándares en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018. OE8: Establecer la influencia de la gestión del conflicto en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018. OE9: Establecer la influencia de la identidad de la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018.	HE8: La gestión del conflicto tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018. HE9: La identidad tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA S.A. en la provincia de Abancay – 2018.		Relaciones	Atmosfera entre trabajadores de la organización Clima de trabajo en la organización Relaciones interpersonales en la organización Trato y cooperación en las relaciones interpersonales Cordialidad de las relaciones entre superiores y subordinados			
				Cooperación	Sentimiento de confianza entre compañeros de trabajo Ayuda y comportamiento mutuo en el comportamiento de los trabajadores Espíritu de equipo dentro de la organización Colaboración de superiores y compañeros para mejorar el desempeño individual Valoración de la cooperación y trabajo en equipo Incentivo del espíritu colaborativo entre los			
					trabajadores de la organización			

				Estándares	Expectativas de la organización sobre el rendimiento de los trabajadores Claridad de los estándares y normas de rendimiento Importancia de los estándares y normas de rendimiento Racionalidad de los parámetros e indicadores de los estándares de rendimiento Justicia y equidad de los parámetros e indicadores de rendimiento			
				Gestión del conflicto	Respeto a las opiniones de los demás Resolución de las desavenencias y conflictos Incentivo del dialogo en las relaciones interpersonales Promoción de diálogos abiertos entre los trabajadores Promoción de diálogos abiertos entre superiores y subordinados			
				Identidad	Sentido de pertenencia hacia la organización Orgullo de pertenencia a la organización Valoración del aporte del trabajo individual al logro de los objetivos de la organización			
					Priorización de los objetivos organizacionales sobre			

				Esfuerzo demostrado	Valoración del esfuerzo paraterminar las tares Valoración del esfuerzo parael compromiso de los compromisos asumidos Valoración del esfuerzo para el cumplimiento de las funciones Valoración del esfuerzo para adaptarse al cambio en la empresa			
				Trabajo en equipo	Valoración de la disciplina para el trabajo en equipo Valoración de la tolerancia con los integrantes del equipo Valoración del logro de metas por medio del trabajo en equipo			
				Supervisión y liderazgo	Valoración de la capacidad para supervisar y motivar alequipo Valoración para ejecutar y motivar por medio de técnicasde trabajo			
				Gestión y Administración	Valoración de conducta dirigida a la utilización eficiente de recursos Valoración de conducta dirigida a la solución de problemas			



ANEXO 2

La presente encuesta es para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la financiera CREDINKA SA. En la Provincia de Abancay - 2018”, le agradecemos por su colaboración.

Indicaciones: En cada pregunta tendrá cinco respuestas alternativas, marque usted con un aspa “X” la respuesta que considere se ajusta más a la realidad. Gracias.

Clima organizacional

ITEMS	Muy en	En	Ni en	De	Muy
Estructura organizacional					
1. Los roles y las responsabilidades están claramente definidas en la organización	1	2	3	4	5
2. La manera como están divididas y agrupadas las actividades en la organización es adecuada y eficiente	1	2	3	4	5
3. Los canales de comunicación y coordinación están claramente definidas en la organización	1	2	3	4	5
4. La línea de autoridad en la organización está claramente definida	1	2	3	4	5
5. La unidad de mando y el tramo de control en la organización están claramente definidos	1	2	3	4	5
6. Los procedimientos administrativos de la organización son	1	2	3	4	5

ágiles y flexibles					
7. La estructura de la organización estimula el trabajo eficiente de los trabajadores	1	2	3	4	5
8. Las normas, reglas y procedimientos de la organización facilitan el desarrollo de las actividades individuales y grupales	1	2	3	4	5
9. Los canales establecidos en la organización posibilitan una comunicación y coordinación eficaz	1	2	3	4	5
10. La forma como está organizada la empresa posibilita un ambiente adecuado de trabajo	1	2	3	4	5
Responsabilidad					
11. Las responsabilidades de mi puesto están claramente definidas	1	2	3	4	5
12. Mis responsabilidades se corresponden con las funciones y atribuciones del puesto	1	2	3	4	5
13. Tengo autonomía en la ejecución de mis actividades	1	2	3	4	5
14. Tengo autonomía en las decisiones que atañen a mi puesto de trabajo	1	2	3	4	5
15. Comprendo que los resultados de mi trabajo contribuirán al logro de los objetivos de la organización	1	2	3	4	5
16. Las actividades y labores de mi puesto de trabajo son desafiantes	1	2	3	4	5
17. Me encuentro plenamente comprometido con las funciones y las responsabilidades de mi puesto de trabajo	1	2	3	4	5
Recompensa					
18. La organización reconoce y recompensa el trabajo bien hecho	1	2	3	4	5
19. El sistema de recompensas implementado por la	1	2	3	4	5

organización es atractivo y proporcional					
20. Se conoce con claridad qué beneficios se recibe por el esfuerzo y los resultados obtenidos	1	2	3	4	5
21. La remuneración recibida es justa y apropiada, acorde al trabajo realizado	1	2	3	4	5
22. La filosofía de la organización se fundamenta en utilizar el premio antes que el castigo	1	2	3	4	5
23. La organización suele ofrecer compensaciones y reconocimientos adicionales a los trabajadores	1	2	3	4	5
Desafíos					
24. La organización habitualmente propone desafíos a los trabajadores	1	2	3	4	5
25. Los trabajadores siempre están dispuestos a asumir los desafíos que les propone la organización	1	2	3	4	5
26. Los desafíos propuestos por la organización y el puesto de trabajo estimulan la competitividad de los trabajadores	1	2	3	4	5
27. Los desafíos ayudan a mantener un saludable clima laboral	1	2	3	4	5
28. En la organización es una práctica habitual aceptar los riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos	1	2	3	4	5
Relaciones					
29. La atmosfera entre los trabajadores de la organización es cálida y cordial	1	2	3	4	5
30. El clima de trabajo en la organización es agradable y cordial	1	2	3	4	5

31. Las relaciones interpersonales en la organización se fundamentan en el respeto	1	2	3	4	5
32. El buen trato y la cooperación son elementos esenciales en las relaciones interpersonales	1	2	3	4	5
33. Las relaciones entre superiores y subordinados es cordial	1	2	3	4	5
Cooperación					
34. Existe un sentimiento de confianza entre compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
35. La ayuda mutua y el apoyo mutuo son acciones habituales en el comportamiento de los trabajadores de la organización	1	2	3	4	5
36. Existe un espíritu de trabajo en equipo dentro de la organización	1	2	3	4	5
37. Los superiores y compañeros siempre colaboran para mejorar el desempeño individual	1	2	3	4	5
38. Los trabajadores de la organización valoran mucho la cooperación y el trabajo en equipo	1	2	3	4	5
39. Los superiores incentivan el espíritu colaborativo entre los trabajadores de la organización	1	2	3	4	5
Estándares					
40. La organización exige un rendimiento alto de los trabajadores	1	2	3	4	5
41. Los estándares y las normas de rendimiento de la organización están claramente definidos	1	2	3	4	5
42. Los estándares y las normas de rendimiento son muy importantes para	1	2	3	4	5

la organización					
43. Los parámetros e indicadores de los estándares de rendimiento son definidos con racionalidad	1	2	3	4	5
44. Los parámetros e indicadores de los estándares de rendimiento son justos y equitativos	1	2	3	4	5
Conflicto					
45. Las ideas son expresadas abiertamente, respetando las opiniones de los demás	1	2	3	4	5
46. Las desavenencias y conflictos siempre son resueltos de manera adecuada y oportuna	1	2	3	4	5
47. Las relaciones interpersonales dentro de la organización se caracterizan por incentivar el dialogo, procurando evitar las desavenencias y los conflictos	1	2	3	4	5
48. Los superiores promueven diálogos abiertos entre los trabajadores	1	2	3	4	5
49. La organización promueve diálogos abiertos entre superiores y subordinados	1	2	3	4	5
Identidad					
50. Tengo un alto sentido de pertenencia hacia la organización	1	2	3	4	5
51. Me siento orgullosos de pertenecer a la organización	1	2	3	4	5
52. Mi trabajo aporta al logro de los objetivos de la organización	1	2	3	4	5
53. Los trabajadores priorizan y se enfocan en los objetivos organizacionales	1	2	3	4	5

Desempeño Laboral

ITEMS	Muy	En	Ni en	De	Muy
Eficiencia en las tareas					
54. ¿Logra usted realizar con eficacia las tareas específicas?	1	2	3	4	5
55. ¿Logra usted realizar con eficacia las tareas generales?	1	2	3	4	5
56. ¿Crees que tus compañeros realizan con tareas con eficiencia?	1	2	3	4	5
57. ¿Crees que los jefes realizan sus tareas con eficiencia?	1	2	3	4	5
Comunicación oral y escrita					
58. ¿Logra usted efectividad en las comunicaciones orales?	1	2	3	4	5
59. ¿Logra usted efectividad en las comunicaciones escritas?	1	2	3	4	5
Mantenimiento de la disciplina personal					
60. ¿Logra usted tener una permanencia en el centro laboral de manera continua y sin interrupciones?	1	2	3	4	5
61. ¿Logra usted cumplir con las normas y reglamentos que cuenta la organización?	1	2	3	4	5
Esfuerzo demostrado					
62. ¿Ha generado usted un esfuerzo demostrado en acabar las tareas?	1	2	3	4	5
63. ¿usted ha demostrado esfuerzo en cumplir con los compromisos asumidos?	1	2	3	4	5
64. ¿Usted ha demostrado esfuerzo en cumplir sus funciones?	1	2	3	4	5
65. ¿usted ha demostrado esfuerzo en adaptarse al cambio en la empresa?	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo					
66. ¿Usted ha demostrado una disciplina personal sostenida para realizar los trabajos en equipo?	1	2	3	4	5

67. ¿Usted ha demostrado ser tolerante con los integrantes del equipo de trabajo?	1	2	3	4	5
68. ¿Usted ha demostrado alcanzar las metas por medio de trabajo en equipo?	1	2	3	4	5
Supervisión y Liderazgo					
69. ¿Usted tiene una capacidad para supervisar y motivar al personal bajo su cargo?	1	2	3	4	5
70. ¿Usted posee una capacidad para ejecutar y motivar por medio de técnicas de trabajo?	1	2	3	4	5
Gestión y Administración					
71. ¿Usted posee una conducta dirigida en la utilización eficiente de los recursos?	1	2	3	4	5
72. ¿Usted cuenta con una conducta dirigida en la solución de problemas?	1	2	3	4	5

Datos de control:	
Nombre del encuestador:	Lugar y fecha de la encuesta:
Visto bueno por:	