



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

TESIS:

El clima organizacional y su relación con el desempeño
laboral de los trabajadores de la empresa Financiera
Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento
de Ucayali, 2018

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

AUTOR:

Bach. Yaycinio Cerrón Arratea

ASESORA:

Mg. Lila Ramírez Zumaeta

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y desarrollo organizacional Sub-Línea:

Clima y cultura organizacional

UCAYALI – PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR

Dr. Percy Orlando Rojas Medina Presidente

Mg. Rosario Leonor Palomino Ochoa
Secretaria

Dr. Lener Omar Panduro Rengifo
Vocal

Mg. Lila Ramírez Zumaeta
Asesora

DEDICATORIA

A mis queridos padres y familiares por su apoyo incondicional.

El autor

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida y permitirme hacer realidad mi sueño.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración de Negocios de la Universidad Privada de Pucallpa, por brindarme sus conocimientos e inculcarme valores que me ayudarán en la vida profesional.

A mi asesora por su valioso apoyo.

A todas las personas y amigos que con su apoyo han hecho posible la realización de este trabajo.

El autor

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, YAYCINIO CERRON ARRATEA, identificado con DNI N° 44654842, egresado de la Escuela Profesional de Administración de Negocios de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, de la Universidad Privada de Pucallpa.

Declaro bajo juramento que:

- 1) Soy autor de la tesis titulada: El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018. El cual presento para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Negocios.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

Pucallpa, 15 de marzo del 2019

Yaycinio Cerron Arratea
DNI 44654842

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018. El presente estudio se ha realizado con el propósito de demostrar la importancia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender, por lo que se utilizó un diseño de investigación descriptivo correlacional, porque se ha descrito la relación entre dos variables. **Método:** Con la finalidad de tener un conocimiento sobre la relación directa y significativa del clima organizacional con el desempeño laboral se ha empleado la técnica de la encuesta, para cuyo efecto se elaboró cuestionarios para las dos variables de 18 y 14 preguntas respectivamente, se consideraron una muestra de 20 trabajadores. **Resultado:** De la tabla y figura N° 06 sobre la variable clima organizacional, el 45% de trabajadores refieren que siempre se desarrolla clima organizacional y 55% casi siempre y la variable desempeño laboral el 90% de trabajadores refieren que siempre se desarrolla el desempeño laboral y 10% casi siempre. De la tabla N° 09, habiendo aplicado la prueba estadística Coeficiente de correlación de Spearman resulto $r = 0,778$ positivo alto y P valor = $0,000 < 0,01$ es altamente significativo que implica rechazar la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. **Conclusión:** Se concluye que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship of the organizational climate with the job performance of the employees of the company financial transcend of Padre Abad of the Department of Ucayali, 2018. The present study was conducted in order to demonstrate the importance of the job performance of the workers of the enterprise financial transcend organizational climate, so we used a design of descriptive correlational research, because described the relationship between two variables.

Method: In order to have a knowledge of the direct and significant relationship of the organizational climate with job performance has been employed the technique of the survey, for which purpose was prepared questionnaires for the two variables of 18 and 14 questions respectively, were considered a sample of 20 workers.

Result: Table and figure # 06 on organizational climate variable, 45% of workers concerned that always develops organizational climate and 55% most often and the variable work performance 90% of workers concerned that always develops work performance and 10% almost always. Table No. 09, having applied the statistical test, Spearman's rank correlation coefficient was $r =$ high positive 0,778 and P value $= 0.000 < 0.01$ is highly significant that it implies rejecting the null hypothesis with a significance level of 1%.

Conclusion: It is concluded that there is direct and meaningful relationship between organizational climate and work performance in the workers of the enterprise financial transcend Father Abbot of province of the Department of Ucayali, 2018.

Key words: organizational climate, job performance.

ÍNDICE

Portada.....	i
Jurado evaluador.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice.....	viii
Índice de tablas y figuras.....	ix
Introducción.....	xi

CAPÍTULO I.- EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3 Formulación de objetivos.....	3
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
1.4 Justificación de la investigación.....	4
1.5 Delimitación del estudio.....	6
1.6 Viabilidad del estudio.....	6

CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema.....	8
2.2 Bases teóricas.....	9
2.3 Definición de términos básicos.....	21
2.4 Formulación de hipótesis.....	22
2.4.1 Hipótesis general.....	22
2.4.2 Hipótesis específicas.....	23
2.5 Variables.....	23
2.5.1 Definición conceptual de la variable.....	23

2.5.2 Definición operacional de la variable.....	23	
2.5.3 Operacionalización de la variable.....	25	
CAPÍTULO III.- METODOLOGÍA		
3.1 Diseño de la investigación.....	27	
3.2 Población y muestra.....	27	
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28	
3.4 Validez y confiabilidad del instrumento.....	29	
3.5 Técnicas para el procesamiento de la información.....	33	
CAPÍTULO IV.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN		
4.1 Presentación de resultados.....	34	
4.2 Discusión.....	45	
CAPÍTULO V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
5.1 Conclusiones.....	48	
5.2 Recomendaciones.....	50	
CAPÍTULO VI.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		
Apéndices		
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	54	
Anexo 2: Validación de instrumentos.....	56	
Anexo 3: Confiabilidad de los instrumentos.....	59	
Anexo 4: Instrumentos de aplicación.....	63	
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS		
Tabla y Figura N° 01: Dimensión ambiente físico de la variable clima		
Organizacional.....	34	
Tabla y Figura N° 02: Dimensión ambiente social de la variable clima		
Organizacional.....	35	
Tabla y Figura N° 03: Dimensión ambiente valores y actitudes de la variable		
Clima Organizacional.....	36	
Tabla y Figura N° 04: Variable clima organizacional.....		37
Tabla y Figura N° 05: Dimensión desempeño individual.....		38

Tabla y Figura N° 06: Dimensión desempeño grupal.....	39
Tabla y Figura N° 07: Variable desempeño laboral.....	40
Tabla N° 08: Prueba estadística de normalidad de la variable Clima organizacional y desempeño laboral.....	41
Tabla N° 09: Aplicación de la prueba estadística coeficiente de Correlación de Spearman entre la variable clima Organizacional y desempeño laboral.....	42
Tabla N° 10: Aplicación de la prueba estadística coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión ambientes Físicos y variable desempeño laboral.....	43
Tabla N° 11: Aplicación de la prueba estadística coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión ambiente Social y variable desempeño laboral.....	44
Tabla N° 12: Aplicación de la prueba estadística coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión valores y Actitudes y variable desempeño laboral.....	45

INTRODUCCIÓN

El propósito del presente trabajo de investigación fue planteado con el fin de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, por lo que fue estructurado en seis capítulos:

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION. Se menciona el problema, su justificación, objetivos de la investigación y otros que se indican para el correcto conocimiento del tema investigado.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO. Se habla de la fundamentación teórica, indicando las dimensiones e indicadores de las variables estudiadas, las hipótesis.

CAPÍTULO III: METODOLOGIA. Se muestra el diseño de la investigación, la población, la muestra, las técnicas de recolección y procesamiento de la información

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION. Se analizan los datos obtenidos de la aplicación de la herramienta metodológica.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. Se muestran las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS. Se indican las referencias bibliográficas; y, finalmente los apéndices.

El autor

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Si hablamos de la estructura de una organización, se debe tener en cuenta, al momento de realizar el estudio de la distribución de espacio, las relaciones de trabajo entre las unidades que la componen, los sistemas de información, el volumen, la frecuencia y el modo de desarrollo de las funciones asignadas a cada una de las unidades procurando mantener una secuencia operacional lógica que nos permita una adecuada supervisión del trabajo y comodidad en su realización, así como también se deben tomar en cuenta los posibles cambios que puedan surgir en la estructura orgánica o funcional, para así, distribuir el espacio de manera tal que permita introducir modificaciones sin muchas complicaciones y sobre todo ubicar las áreas de atención al cliente en lugares accesibles.

Hacer una investigación sobre clima laboral no es ninguna novedad; sin embargo, sigue llamando la atención de los investigadores porque de esta variable depende en gran medida el éxito de una organización. Más allá de ser un elemento de vanguardia, el estudio del clima laboral es algo necesario y fundamental para cualquier institución, ya que este es el indicador más preciso que demuestra los niveles que se tienen en la organización en cuanto a relaciones laborales se refiere. Entonces mantener un clima organizacional depende de factores internos de la empresa, principalmente del personal que se desempeña, que interrelaciona un conjunto de valores y actitudes el cual pueda dar una atención al usuario de forma eficiente y de calidad.

En la actualidad las empresas no pueden darse el lujo de tener personal ineficiente y desmotivado, por el contrario, las personas que trabajan en una misma organización debe amar lo que hacen, estar altamente motivados y desempeñarse adecuadamente en sus puestos de labor, de modo que mejore y se mantenga un excelente clima organizacional.

En ese contexto, la empresa Financiera Trascender agencia ubicada en la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, tiene su oficina principal en la ciudad de Tingo María, Departamento de Huánuco, provincia Leoncio Prado, distrito Rupa-Rupa, es una empresa dedicada a la actividad de

concesión de créditos para financiamiento de inversiones, financiamiento para capital de trabajo y consolidación de deudas, proporcionando asesoría financiera personalizada, tasas más convenientes, un servicio simple, rápido y transparente; razón por lo cual dentro de sus principios esta la confianza, integridad, actitud de servicio, compromiso con su profesión y conocimiento de su actividad, los cuales forman y promueven asesores financieros, todo eso les permite la solución de necesidades, desarrollar un plan integro en el que se determina su contexto financiero y la totalidad de sus objetivos financieros, evaluando y posteriormente seleccionar e implementar en atención al bienestar de sus clientes y el de sus seres queridos, las mejores estrategias y los mejores servicios, que coordinados garanticen su tranquilidad y la realización de sus metas. Por tanto, con el fin de cumplir con los objetivos debe ofrecer a los usuarios, las herramientas necesarias para una pertinente atención de los profesionales, para ser una empresa que destaque y cumpla en satisfacer a los usuarios, a fin de elevar el desarrollo de los habitantes de la provincia de Padre Abad.

Con todo lo mencionado anteriormente, la presente investigación buscó analizar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincial de Padre Abad del departamento de Ucayali.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018?

- ¿Qué relación existe entre el ambiente social y el desempeño de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018?
- ¿Qué relación existe entre los valores y actitudes y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018?

1.3 Formulación de objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018.
- Determinar la relación que existe entre el ambiente social y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018.
- Determinar la relación que existe entre los valores y actitudes y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018.

1.4 Justificación de la investigación

Las empresas hoy en día, se preocupan bastante de la personalidad, actitud, percepción, motivación y otros factores que determinan formas de comportamiento de los trabajadores; y estos a su vez influyen en el clima organizacional y por ende en el logro de objetivos empresariales. Con éstas premisas se realizó la investigación para entender mejor el funcionamiento de una organización.

Los primeros estudios sobre Clima psicológico fueron realizados por

Kurt Lewin en la década de los treinta. Este autor acuñó el concepto de "atmósfera psicológica", la que sería una realidad empírica, por lo que su existencia podría ser demostrada como cualquier hecho físico.

Con la finalidad de estudiar el clima de trabajo y organizaciones que aprenden Martin, B. M. (2000) Las organizaciones educativas son entendidas como el lugar en el que confluyen todos los elementos y los factores del sistema, y están ubicadas en contextos complejos y cambiantes con los que deben convivir y a los que deben respuestas.

El clima o ambiente de trabajo en las organizaciones constituye uno de los factores determinantes y facilitadores de los procesos organizativos y de gestión, además de los de innovación y cambio. Desde una perspectiva de organizaciones vivas que actúan reflexivamente, analizan el contexto y los procesos, esto es, organizaciones que aprenden, el clima de trabajo adquiere una dimensión de gran relevancia por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados, lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema.

El clima de trabajo en las organizaciones es a la vez un elemento facilitador y también el resultado de numerosas interacciones y planteamientos organizativos, entre los que destaca especialmente la planificación con todos sus elementos, instrumentos y vertientes, sin olvidar el elemento humano y, consiguientemente, la comunicación, participación, confianza y respeto, entre otros.

Parece incuestionable que, para dar cumplimiento a una de las recomendaciones más ampliamente reconocidas y admitidas, como es la de flexibilizar las organizaciones, como forma de responder desde éstas a los continuos, complejos y relevantes cambios que se producen en el contexto social y educativo, configurando unas señas de identidad, es necesario hacerlo desde la perspectiva de organizaciones capaces de aprender, incluso de «desaprender» y volver a aprender. ¿Cuál sería entonces la condición sin la cual no podríamos realizar una propuesta realista y seria en este campo?

Desde la consideración de la organización como algo vivo, en el contexto educativo, hablaríamos del centro escolar como núcleo de la actividad educativa y del aula como espacio de operaciones didácticas. ¿Cuál sería la característica fundamental de esa organización?: la disposición a realizar un trabajo conjunto en equipo, dispuesto a incorporar innovaciones, atento a los cambios internos y externos en el que el factor humano y el ambiente de trabajo en un modelo de previsión y planificación, destacan sobre todos los demás.

El motivo para hacer esta investigación surgió de la experiencia laboral en la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad, departamento de Ucayali, donde se pudo observar la existencia de problemas referidos con el clima organizacional; sobre todo la falta de motivación por los colaboradores y por el logro de sus metas asignada por el sistema de trabajo con respecto al desempeño laboral. La problemática clima organizacional que afecta al desempeño organizacional se traduce en un burocratismo excesivo en el que se pierde de vista la misión y visión empresarial, los objetivos y metas se vuelven confusos, los procesos se distorsionan, la comunicación y las referencias de valor también, aumentando la desmotivación, disminuyendo la productividad, incrementando costos y complejidad de procesos sin agregar valor al cliente.

Con este estudio se busca determinar la relación existente entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, ya que existe la necesidad de encontrar una armonía dentro de la empresa Financiera Trascender, que conlleve a lograr climas de trabajo saludables.

1.5 Delimitación del estudio

1.5.1 Delimitación espacial

Se desarrolló la investigación en la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali.

1.5.2 Delimitación temporal

Tuvo una duración de ocho meses, la culminación del presente trabajo de investigación

1.5.3 Delimitación teórica

La delimitación teórica estuvo enfocada en los temas investigados basados en el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad, departamento de Ucayali.

1.6 Viabilidad del estudio

1.6.1 Viabilidad técnica

El trabajo de investigación fue factible por la disposición de los recursos teóricos, financieros, humanos, materiales necesarios para su ejecución. Se contó con las técnicas, instrumentos, herramientas, métodos, procedimientos, metodología y asesoría de expertos.

1.6.2 Viabilidad ambiental

La investigación fue viable porque los materiales a emplear como el instrumento (encuesta) fue biodegradable; es decir, no se utilizó equipos contaminantes e insumos químicos. Asimismo, permitió lograr una cultura de ecoeficiencia ambiental.

1.6.3 Viabilidad financiera

La presente investigación fue viable porque contó con los medios económicos necesarios, para lograr el desarrollo de la tesis.

1.6.4 Viabilidad social

La presente investigación expone la vinculación de la intervención con el conjunto de actores involucrados en la misma.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema

Sonia Palma Carrillo (2002) Publica la investigación titulada: Motivación y clima Laboral en personas de entidades universitarias, los instrumentos empleados fueron dos escalas de motivación y clima laboral bajo el enfoque de Mc. Clelland y Living. Los resultados evidenciaron niveles medios de motivación y clima laboral, y diferencias solo en cuanto a la motivación organizacional a favor de los profesores y de los trabajadores con más de cinco años de servicios no así, sin embargo, en relación al clima laboral, en donde no se detectaron diferencias en ninguna de las variables de estudio.

Caballero M. Milagros E. (2000) Universidad de San Martín de Porres-Escuela Profesional de Psicología, realizó la investigación denominada

“Medición del clima organizacional en un instituto de educación superior de lima en el año 2000. En conclusión, la investigación confirma que su hipótesis diferencial en cuanto a la variable establecida, grupos o carreras técnicas y el grupo de profesores, no se podían identificar dos perfiles iguales en los cuadros de los perfiles que se han presentado: caracterizándose cada uno de ellos por sus propias motivaciones y percepciones de una misma realidad institucional. Aplicando la encuesta a alumnos, profesores nuevos o con menor tiempo al establecido. Las percepciones y sentimientos en la relación al ambiente laboral tal vez fueran circunstancias básicas que sellan la imagen organizacional del instituto.

Capote (citado por Casas Cárdenas y Echevarría Barrera 1999)

Realizó un diagnóstico organizacional en el Instituto Nacional de Vivienda para precisar y/o detectar los problemas que aquejan a los integrantes de este instituto y poder planear soluciones que contribuirán al bienestar de la organización. El estudio se aplicó a 516 empleados. Concluyó que el personal tenía un descontento generalizado, el instituto no contaba con un plan de inducción que motivara al funcionario con respecto a las metas programadas y funcionamiento del instituto, las comunicaciones eran deficientes, los sueldos no eran aceptables y no existía una planificación y coordinación de las actividades laborales del instituto.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Clima organizacional

El clima organizacional es un tema trascendental para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente; el trato que un jefe puede tener con sus subordinados; la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes; todos estos elementos conforman lo que se

denomina clima organizacional, lo cual puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto.

Cada día es más importante que las empresas establezcan un clima organizacional favorable para todos los elementos que son parte de ella, tanto elementos internos como externos, es necesario también mencionar que “si una organización no cuenta con un clima favorable, se verá en desventaja con otras que sí lo cuentan, puesto que proporcionarán una mayor calidad en sus productos o servicios”.

El concepto de Clima Organizacional (Anderson & West 1998, Mathisen & Einarsen 2004, Reichers and Schneider 1990) se refiere a la evaluación del entorno laboral de la organización, desde el punto de vista de quienes trabajan en ella. Es la percepción compartida del entorno laboral. También podríamos decir que el Clima Organizacional, es el estudio de la dinámica de relación que establece una persona como integrante de un sistema llamado Organización que, a su vez genera una plataforma de interacción con el medio, intra y extra organizacional.

Isaksen & Ekvall (2007) Definen el clima organizacional, como patrones recurrentes de los comportamientos, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización. En un estudio de clima organizacional, se integran variables, conceptos o dimensiones; estas dimensiones agrupan a su vez, conceptos más definidos, para medir con precisión, las variables que impactan a los integrantes de la organización en realizar las metas del negocio. El interés suscitado por el campo del clima laboral está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla.

Fernández y Sánchez (1996) Señalan que se considera como punto de introducción el estudio de Halpan y Croft (1963) acerca del

clima en organizaciones escolares, pero anterior a éste se encuentra el de Kurt Lewin como precursor del interés en el contexto que configura lo social. Para Lewin, el comportamiento está en función de la interacción del ambiente y la persona, como ya se mencionó en el apartado de comportamiento organizacional. Los orígenes de la preocupación por el clima organizacional se sitúan en los principios de la corriente cognitiva en psicología, en el sentido de que el agotamiento de las explicaciones del comportamiento humano desde la perspectiva conductista produjo una reconciliación de la caja negra en que se había convertido a la persona. Ello plantea razonar acerca de la medida en que la percepción influye en la realidad misma. Esta idea comenzó a moverse por todos los campos en los que la psicología tenía su papel, entre los que se halla, por supuesto, el campo del clima laboral.

Al respecto, **Rensis Likert (1986)**, menciona que la reacción ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene ésta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva. Entonces, la preocupación por el estudio de clima laboral partió de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve, y que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva.

Desde 1960, el estudio acerca de clima laboral se ha venido desarrollando, ofreciendo una amplia gama de definiciones del concepto. Así pues, tenemos a diversos autores que han definido este campo, citados por **(Furnham, 2001)**.

Forehand y Von Gilmer (1964) Definen al clima laboral “como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización”.

Tagiuri (1968) Define como “una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización”.

Schneider (1975) Define como “percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a la gente a encontrarle sentido al mundo y saber cómo comportarse”.

Weinert (1985), Define como “la descripción del conjunto de estímulos que un individuo percibe en la organización, los cuales configuran su contexto de trabajo”.

Brunet (1987) Afirma que el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela Funcionalista.

Chiavenato (1992) El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo, menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobrepone mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Anzola (2003) Opina que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Por otro lado, la postura operacionalista o “fenomenológica” considera “al clima laboral como una dimensión fundada a partir de las percepciones de las personas, y que tiene existencia en cuanto que hay una visión compartida, extendida en el grupo o la organización, el clima laboral está fundado en un cierto nivel de acuerdo en la forma de percibir el ambiente, si bien no es un constructo individual, sino grupal u organizacional que coincide con la visión socio cognitiva de las organizaciones” (Peiro y Prieto, 1996. Pág. 84).

Para efectos de este estudio se tomó la definición dada por Guillén y Guil (1999, Pág. 166) quienes definen el clima organizacional como “la percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral”.

Por otro lado, el clima laboral se ve influido por una multitud de variables. Y, además, estas variables o factores interaccionan entre sí de diversa manera según las circunstancias y los individuos. La apreciación que éstos hacen de esos diversos factores está, a su vez, influida por cuestiones internas y externas a ellos. Así, los aspectos psíquicos, anímicos, familiares, sociales, de educación y económicos que rodean la vida de cada individuo, intervienen en su consideración del clima laboral de su empresa.

Esos diversos aspectos, que se entrelazan en la vida de una persona, pueden hacerle ver la misma situación en positivo o en negativo, que viene siendo la percepción, abordada anteriormente. Los empleados, en muchas ocasiones no son plenamente objetivos, sino que sus opiniones están condicionadas por el cúmulo de todas esas circunstancias personales señaladas. Pero, aunque se tenga en cuenta todo eso, es posible efectuar una medición de clima laboral. Ésta va a reflejar lo que hay en la mente y en los sentimientos de los empleados que participen.

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para

aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

Schein (citado por Davis, 1991) menciona que el ambiente organizacional, a veces llamada atmósfera o cultura organizacional, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros.

Rodríguez (1999) expresa que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

2.2.2. Definición según algunos enfoques

Halpin y Crofts (Enfoque subjetivo) “El clima organizacional es la opción que el empleado se forma de la organización”.

Litwain y Stringer (Enfoque mixto estructuralista-subjetivo), “El clima organizacional son los afectos percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores importantes sobre las actitudes, creencias, valores, y motivación de las personas que trabajan en una organización”.

Waters (Enfoque síntesis), “El Clima Organizacional son las percepciones que el individuo tienen de las organizaciones para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo”.

Brunet (2004) Dentro del concepto de Clima Organizacional subyace una amalgama de dos grandes escuelas de pensamiento: escuela Gestalt y Funcionalista. La primera de ellas es la Escuela Gestalt, la cual se centra en la organización de la percepción, entendida como el todo es diferente a la suma de sus partes.

Esta corriente aporta dos principios de la percepción del individuo:

- a) Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo.
- b) Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento.

Según esta escuela, los sujetos comprenden el mundo que les rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que ven el mundo. Esto quiere decir que la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en su comportamiento.

Para la escuela funcionalista, el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. Es pertinente mencionar que la escuela gestaltista argumenta que el individuo se adapta a su medio porque no tiene otra opción, en cambio los funcionalistas introducen el papel de las diferencias individuales en este mecanismo, es decir la persona que labora interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de éste.

Como regla general, cuando la escuela gestaltista y la funcionalista se aplican al estudio del clima organizacional, estas poseen en común un elemento de base que es el nivel de homeostasis (equilibrio) que los sujetos tratan de obtener en la institución que trabajan. Las personas tienen necesidad de información proveniente de su medio de trabajo, a fin de conocer los comportamientos que requiere la organización y alcanzar así un nivel de equilibrio aceptable con el mundo que le rodea,

por ejemplo: si una persona percibe hostilidad en el clima de su organización, tendrá tendencias a comportarse defensivamente de forma que pueda crear un equilibrio con su medio, ya que, para él dicho clima requiere un acto defensivo.

2.2.2.1. Teoría de los 2 factores: Factores higiénicos y Factores motivacionales de Frederick Herzberg (1950).

- Factores higiénicos o factores extrínsecos de insatisfacción. Estos están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Herzberg escogió la expresión higiene para reflejar el carácter preventivo. Estos factores están fuera del control del individuo, la empresa es quien tiene el control.
- Factores motivacionales o factores intrínsecos de satisfacción. Están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Estos factores motivacionales, involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización.

2.2.2.2. Teorías del proceso de motivación. Estas teorías estudian el proceso cognitivo que lleva a la motivación; explica cómo las personas inician, dirigen y mantienen su motivación dentro de su entorno laboral.

- **La teoría de la equidad.** De Adams J.S. (1963). Esta teoría sostiene que la motivación, desempeño y satisfacción de un colaborador depende de su evaluación subjetiva de las relaciones entre su razón de esfuerzo – recompensa y la razón de esfuerzo – recompensa de otros en situaciones parecidas.
- **La teoría de las expectativas.** De Víctor Vroom (1964). Esta teoría asevera que un empleado se sentirá motivado

para hacer un gran esfuerzo si cree que con esto tendrá una buena evaluación del desempeño; que una buena evaluación le otorgará recompensas por parte de la organización, como un bono, aumento o ascenso y que estas recompensas satisfarán sus metas personales.

La teoría se enfoca en tres relaciones:

1. Relación de esfuerzo y desempeño.
2. Relación de desempeño y recompensa.
3. Relación de recompensa y metas personales.

2.2.2.3. La teoría de las necesidades: De David McClellan (1961).

Esta teoría se enfoca en 3 necesidades:

- Necesidad de logro: impulso por sobresalir, por tener realizaciones sobre un conjunto de normas, de luchar por tener éxito.
- Necesidad de poder: necesidad de hacer que los otros se conduzcan para alcanzar las metas de la organización.
- Necesidad de afiliación: deseo de tener buenas relaciones interpersonales.

2.2.2.4. La teoría del establecimiento de metas. De Edwin Locke (1960). Esta teoría propone que las intenciones de trabajar por una meta son un motivador laboral importante. Las metas específicas, aumentan el desempeño; las metas difíciles, cuando estas son aceptadas, producen un desempeño mayor que las metas fáciles.

La motivación

La motivación puede ser: (a) Extrínseca: el dinero, posición, poder. (b) Intrínseca: motivación personal, se realiza únicamente por interés o por el placer de realizarla. La función de esta necesidad psicológica es la de impulsar al ser humano a mejorar y a dominar su entorno. Esta nos sirve para

conseguir metas más difíciles, pues son necesidades psicológicas. La motivación es de importancia para cualquier área; si se aplica en el ámbito laboral, se puede lograr que los empleados motivados, se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo. Una persona satisfecha que estima su trabajo, lo transmite y disfruta de atender a sus clientes; si eso no es posible, al menos lo intentará. La motivación consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, por tal motivo se debe pensar ¿qué puede hacer para estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos?, en tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios.

2.2.3. Desempeño laboral

Chiavenato, I. (2011, p. 59) La estimación del desempeño es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Este autor diseña la evaluación del desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.

Pernía, K. y Carrera, M. (2014, p.35) señala que es el rendimiento laboral y la actuación que muestra el trabajador al ejecutar sus actividades y funciones principales que atribuye su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual favorece demostrar su profesionalidad.

Isea, J. (2013, p.35) infiere que es el rendimiento laboral que muestra un trabajador haciendo uso de sus habilidades, capacidades y profesionalismo con la eficiencia de sus funciones las cuales permiten el cumplimiento de las metas establecidas por la entidad pública.

Uzcategui, J. (2011, p.87) es el rendimiento laboral ejecutado por el colaborados, evidenciando cada uno de sus capacidades y habilidades que le permiten a realizar sus actividades de manera eficiente, contribuyendo con el cumplimiento de cada uno de objetivos planteados en una primera instancia.

2.2.3.1. Importancia del grado de desempeño

La importancia del grado de desempeño laboral radica en la implementación de nuevas políticas de compensación, mejora de las condiciones laborales, ayuda a tomar decisiones o de ubicación, permite establecer si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen conflictos laborales que perjudican al colaborador en el desempeño del cargo (Pernía y Carrera, 2014, p.35)

2.2.3.2. Objetivos del grado de desempeño

Es proporcionar al empleado de habilidades y capacidades que le permitan desenvolverse en su centro de labor. A fin de lograr el mismo los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto, ser prácticas y confiables. No puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado, es necesario descender más profundamente localizar las causas y determinar perspectivas de común acuerdo con el evaluado (Pernía y Carrera, 2014, p.35).

2.2.3.3. Factores que influyen en el desempeño laboral

Dentro de los factores ambientales se encuentran:

1. Condiciones de trabajo, equipos, tecnología, supervisión y nivel de información y acceso a ella.

En la actualidad la Organización Internacional del Trabajo viene difundiendo mundialmente el gran aporte de las buenas condiciones físico-ambientales de trabajo sobre la

productividad. Expone también, cómo empleado que trabajan dentro de adecuadas condiciones y bajo principios y diseños ergonómicos mejoran su nivel motivacional e identificación con su empresa. Algunas consideraciones para mejorar los factores ambientales son:

- Almacenamiento y manipulación de materiales, para un uso más efectivo del espacio disponible y la eliminación de esfuerzos físicos innecesarios.
 - Diseño del puesto de trabajo, mejorando posturas y haciendo el trabajo más eficiente y seguro.
 - Uso eficiente de maquinaria, utilizando sistemas de alimentación y expulsión para incrementar la productividad y reducir los riesgos que presentan las maquinarias.
 - Control de sustancias peligrosas, para proteger la salud de los trabajadores evitando el contacto y la inhalación de sustancias químicas.
 - Iluminación, uso al máximo de la luz natural, evitando el resplandor y zonas de sombra. Seleccionando fondos visuales adecuados.
 - Servicios de bienestar en el lugar de trabajo. Provisión de agua potable, pausas y lugares de descanso. La provisión de ropa de trabajo, armarios y cuartos para cambiarse, lugares para comer, servicios de salud, medios de transporte y recreo, así como servicios para el cuidado de los niños, constituyen factores claves para elevar la productividad, el nivel de motivación y de compromiso con la empresa.
 - Organización del trabajo, trata sobre los flujos de trabajo y materiales, el trabajo en grupo, nos presenta reglas para elevar la productividad.
2. Los factores motivacionales: capacitación, incentivo (dinero), sistema de salarios y ascensos, participación, colaboración e interacción social.

La necesidad de capacitación surge de los rápidos cambios ambientales, el mejorar la calidad de los productos y servicios.

La capacitación se debe aplicar de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos.

Eleva su nivel de vida ya que puede mejorar sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario.

El dinero (salario) es un incentivo complejo, uno de los motivos importantes por los cuales trabaja la mayoría de las personas, que tiene significado distinto para las personas. Para el individuo que está en desventaja económica, significa preverse de alimento, abrigo, etc., para el acaudalado, significa el poder y prestigio. Se le considera como un reforzador universal, probablemente uno de los pocos que tiene ese carácter de universalidad; con él se pueden adquirir diversos tipos de refuerzos, se puede acumular previendo necesidades futuras o usarse para producir más dinero. La gente no trabaja por el dinero en sí mismo, que es un papel sin valor intrínseco; trabaja porque el dinero es un medio para obtener cosas.

"Hay que desarrollar una administración de remuneración inteligente. Ya que hay poco para repartir, al menos que esté bien administrado. Por eso, hoy más que nunca, se debe componer un programa a medida de cada persona".

2.3 Definición de términos básicos

Según, (Ardila, S. 2009) define los términos de la siguiente manera:

- 1. Clima:** propone el clima como un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones).

2. **Clima laboral:** El "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.
3. **Clima organizacional:** Es el nombre dado por diversos autores; se basa en el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental.
4. **Desempeño:** Se considera que el desempeño del empleado es una consecuencia muy directa de la habilidad del mismo y de su motivación para realizar el trabajo.
5. **Eficiencia:** La eficiencia se refiere a la relación entre esfuerzos y resultados. Si obtienes más resultados de un esfuerzo determinado, habrá incrementado tu eficiencia. Asimismo, si puedes obtener el mismo resultado con menos esfuerzo, habrás incrementado tu eficiencia. En otras palabras, consiste en realizar un trabajo o una actividad al menor costo posible y en el menor tiempo.
6. **Motivación:** La definición más completa de la motivación dice que es una serie de procesos individuales que estimula una conducta para beneficio propio, colectivo o laboral. La motivación puede ser tanto positiva como negativa y puede ser tanto personal como laboral y muchas veces una va de la mano de la otra.

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

Existe relación significativa entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018.

2.4.2 Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018.
- Existe relación significativa entre el ambiente social y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018.
- Existe relación significativa entre los valores y actitudes y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018.

2.5 Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Variable 1: Clima organizacional

Se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone una fuerza que influye en la conducta del empleado (Hall. 1996)

Variable 2: 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. Sobre la base de esta definición se plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas (Stoner. 1994)

2.5.2. Definición operacional de la variable

Variable 1: Clima organizacional

Para medir esta variable se aplicó un cuestionario de 18 ítems a los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad, departamento de Ucayali. La variable se define

operacionalmente considerando tres dimensiones: Ambiente Físico, ambiente social y actitudes y valores.

Variable 2: Desempeño laboral

Para medir esta variable también se aplicó un cuestionario de 14 ítems a los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad, departamento de Ucayali. La variable se define operacionalmente considerando dos dimensiones: Desempeño individual y desempeño grupal.

2.5.3. Operacionalización de las variables

a. Variable 1: Clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Items		Escala de medición	
		N°	Contenido		
Ambiente físico	Infraestructura	01	¿La infraestructura del área donde usted labora es adecuada?	Nunca	
	Área de trabajo	02	¿En su área de trabajo se tiene suficiente iluminación?		
		03	¿La temperatura es la adecuada en su área de trabajo?		
	Equipos y muebles	04	¿En su área de trabajo se cuenta con muebles y enseres necesarios?		
Ambiente social	Expectativas	05	¿Con que frecuencia se realiza la rotación del personal en su empresa?	Casi nunca	
		06	¿Usted realiza el trabajo en equipo con su jefe y compañeros de labores?		
	Autonomía de trabajo	07	¿Considera usted, que tiene la suficiente autonomía en las labores que realiza?		
		08	¿Tiene usted experiencia con las labores que viene realizando?		
		09	¿El puesto que actualmente ocupa esta en relación con su formación profesional?		
	Reconocimiento	10	¿Considera que la empresa le reconoce y considera por su desempeño?		A veces
		11	¿Considera que la remuneración en la empresa es la más adecuada?		
		12	¿Considera que en la remuneración de la empresa existe igualdad de género para los puestos de trabajo?		
13		¿Considera usted que tiene un cierto nivel de estabilidad en el puesto de trabajo, respecto a un futuro?			
Valores y actitudes	Valoración	14	¿Está usted satisfecho con las labores que realiza en la empresa?	Casi siempre	
		15	¿Se considera valorado en la empresa?		
	Respeto a los trabajadores	16	¿En la empresa se fomenta la cooperación entre compañeros de trabajo?	Siempre	
	Satisfacción en el trabajo	17	¿Se siente orgulloso de pertenecer a su empresa?		
		18	¿Si pudiera dejar la empresa por otro trabajo con similares condiciones, lo haría?		

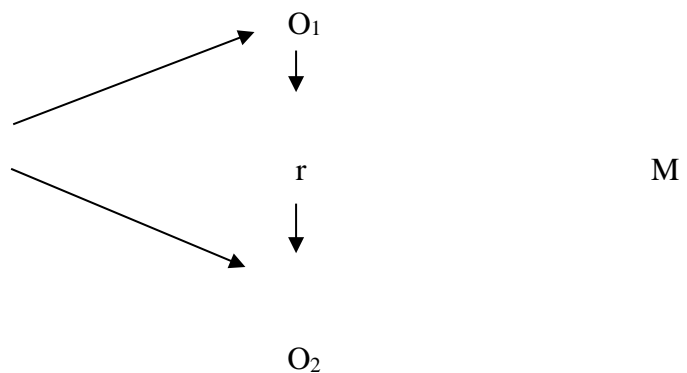
b. Variable 2: Desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Items		Escala de Medición
		N°	Contenido	
Desempeño individual	Disposición	01	dominio de conceptos, métodos y técnicas de la labor que realiza.	Nunca
	Destreza	02	Destreza para utilizar conocimientos.	
	Responsabilidades	03	Cumplimiento de responsabilidades encomendadas.	
		04	Desarrollo de alternativas de acción	
		05	Puntualidad en la entrega de trabajos.	
		06	Aprovechamiento de recursos de la empresa.	Casi nunca
	Compromiso	07	Nivel de compromiso con el trabajo que realiza.	A veces
		08	Disposición para realizar trabajos diversos.	
	Confidencialidad	09	Confidencialidad y lealtad con el trabajo que realiza.	Casi siempre
		10	Habilidad para manejar situaciones diversas.	
		11	Capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y toma de decisiones.	
		12	Cuidado de muebles y enseres.	
		13	Orden en el trabajo que realiza.	
Desempeño grupal	Participación en equipo. Relaciones interpersonales. Rendimiento	14	¿Cómo considera usted, el rendimiento laboral del(os) trabajador(es) a su cargo, en comparación a otros trabajadores de otras áreas de la misma empresa?	Siempre

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación

El diseño de investigación que se utilizó en la presente investigación fue el descriptivo correlacional, teniendo como diagrama el siguiente:



Donde:

- **M:** Muestra.
- **O₁:** Observaciones sobre la variable clima organizacional.
- **r :** Relación de la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral.
- **O₂:** Observaciones sobre la variable desempeño laboral.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

La población se define como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones; Hernández, et al (2006, p. 174)

La población de la investigación estuvo conformada por 20 trabajadores entre funcionarios, profesionales y trabajadores administrativos de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad, departamento de Ucayali, distribuidos como sigue:

Cargos	Trabajadores	Total
	Cantidad	
Funcionarios	5	5
Profesionales (asesores de crédito)	10	10
Personal administrativo	5	5
Total	20	20

Fuente: Aporte del investigador.

3.2.2 Muestra

Para Hernández. Et al (2010) la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectaran datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población.

La muestra de estudio estuvo conformada por los 20 trabajadores, entre funcionarios, profesionales y trabajadores administrativos de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad, departamento de Ucayali. Al respecto Arias (2006) plantea que la muestra censal busca recabar información acerca de la totalidad de una población finita.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los datos recolectados por aplicación de los métodos, técnicas e instrumentos de investigación fueron registrados y presentados en tablas y gráficos para el análisis e interpretación correspondiente.

3.3.1 Técnicas

La principal técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta, con la finalidad de obtener información fidedigna de todo crédito de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali.

3.3.2 Instrumentos

Se utilizó como instrumento el cuestionario, los que han sido aplicados a los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali.

3.4 Validez y confiabilidad de Instrumentos

3.4.1 Validez del Instrumento

Un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado, o como afirman Anastasi y Ubina, la validez “tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuán bien lo hace”. La validez indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos. La validez de los instrumentos de esta investigación se realizó mediante el juicio de expertos de los instrumentos de recolección de datos.

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable clima organizacional

Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
Doctor	Rojas Medina, Percy Orlando	Aplicable
Doctor	Ambicho Nieto, Juan	Aplicable
Magister	Meléndez Navarro, Jessica Del Pilar	Aplicable

Según el dictamen de los expertos, el instrumento si cumplió con las consideraciones para su aplicabilidad, dado que tiene coherencia, pertinencia y claridad para la muestra de estudio.

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable desempeño laboral

Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
Doctor	Rojas Medina, Percy Orlando	Aplicable
Doctor	Ambicho Nieto, Juan	Aplicable
Magister	Meléndez Navarro, Jessica Del Pilar	Aplicable

Según el dictamen de los expertos, el instrumento si cumplió con las condiciones para su aplicabilidad, dado que tiene coherencia, pertinencia y claridad para la muestra de estudio.

3.4.2 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios; o como afirman McDaniel y Gates, “es la capacidad del mismo instrumento para producir resultados congruentes cuando se aplica por segunda vez, en condiciones tan parecidas como sea posible. Es decir, el instrumento arroja medidas congruentes de una medición a la siguiente.

De acuerdo con los mencionados autores, la confiabilidad de los instrumentos de esta investigación se realizará mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Variable: Clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,910	18

Fuente: Propia, aplicando el programa SPSS-V22

Interpretación: El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,910 por lo tanto, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó

Base de datos

Título: El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018.

Base de datos de la variable clima organizacional

N°	Items1	Items2	Items3	Items4	Items5	Items6	Items7	Items8	Items9	Items10	Items11	Items12	Items13	Items14	Items15	Items16	Items17	Items18
1	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	2
2	5	5	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	4
3	4	2	4	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2
6	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
8	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3
9	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3
10	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3
11	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4
12	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
13	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5
14	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
15	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
16	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4
17	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
18	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
19	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
20	1	2	2	3	3	2	3	4	2	3	2	5	3	2	3	3	2	2

Fuente. Propia, aplicando el SPSS-V22 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

Variable: Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,853	14

Fuente: Propia, aplicando el programa SPSS-V22

Interpretación: El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,853 por lo tanto, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

Base de datos

Título: El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018.

Base de datos de la variable desempeño laboral

N°	Items1	Items2	Items3	Items4	Items5	Items6	Items7	Items8	Items9	Items10	Items11	Items12	Items13	Items14
1	4	3	4	3	5	4	3	4	5	4	3	3	4	3
2	2	4	3	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3
3	3	3	3	2	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
6	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
7	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4
8	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
9	2	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4
10	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4
11	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4
12	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
13	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
14	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
15	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
16	5	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
17	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
18	2	3	4	4	4	3	5	4	2	4	4	5	4	4
19	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4
20	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3

Fuente. Propia, aplicando el SPSS-V22 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

3.5 Técnicas para el procesamiento de la información.

Las principales técnicas que se utilizaron en el trabajo de investigación fueron la tabulación de datos y el análisis estadístico de las encuestas a través del programa SPSS-V22 y se procesó en tablas y gráficos las variables y dimensiones del estudio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Presentación de resultados

Tabla N°01 Dimensión ambiente físico de la variable clima organizacional de la empresa Financiera Trascender de Padre Abad, 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	CASI SIEMPRE	8	40,0
	SIEMPRE	12	60,0
	Total	20	100,0

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSS-V22

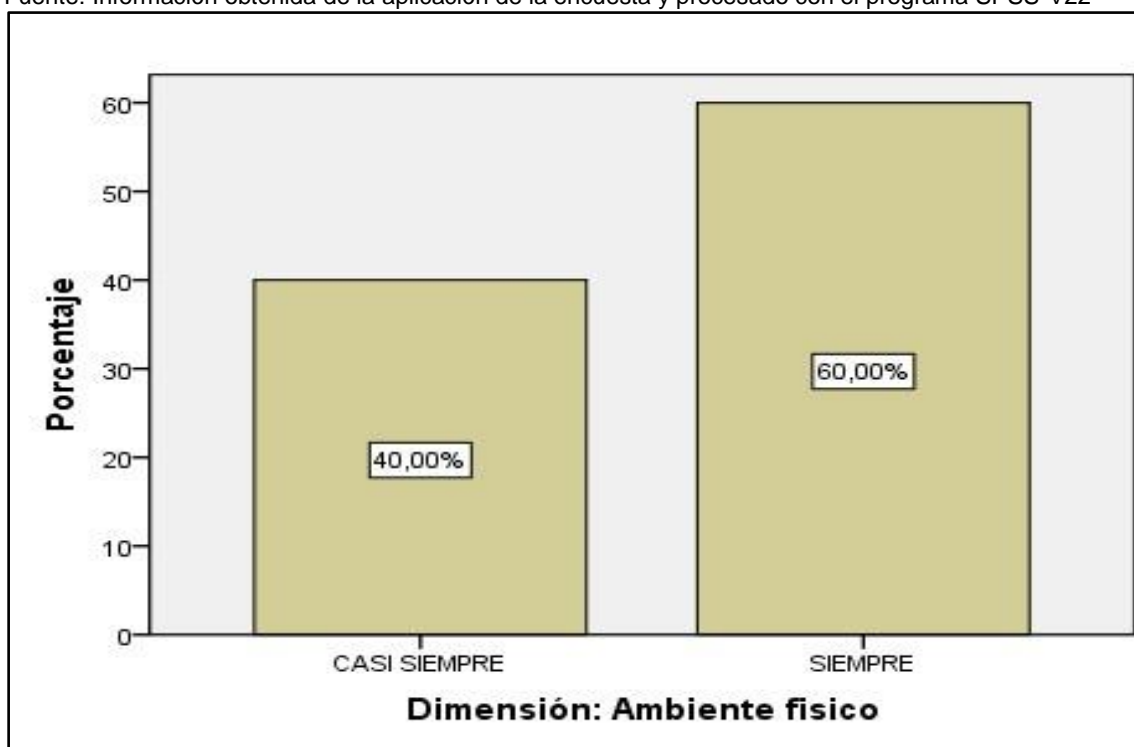


Figura N°01: Dimensión: Ambiente físico

Fuente: Propia

Descripción: De la tabla y figura N°01, se observa el 60% de trabajadores de la empresa Financiera Trascender refieren que siempre cuenta con un ambiente físico y 40% casi siempre.

Tabla N°02 Dimensión ambiente social de la variable clima organizacional de la empresa Financiera Trascender de Padre Abad, 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	CASI SIEMPRE	10	50,0
	SIEMPRE	10	50,0

Total	20	100,0
-------	----	-------

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSS-V22

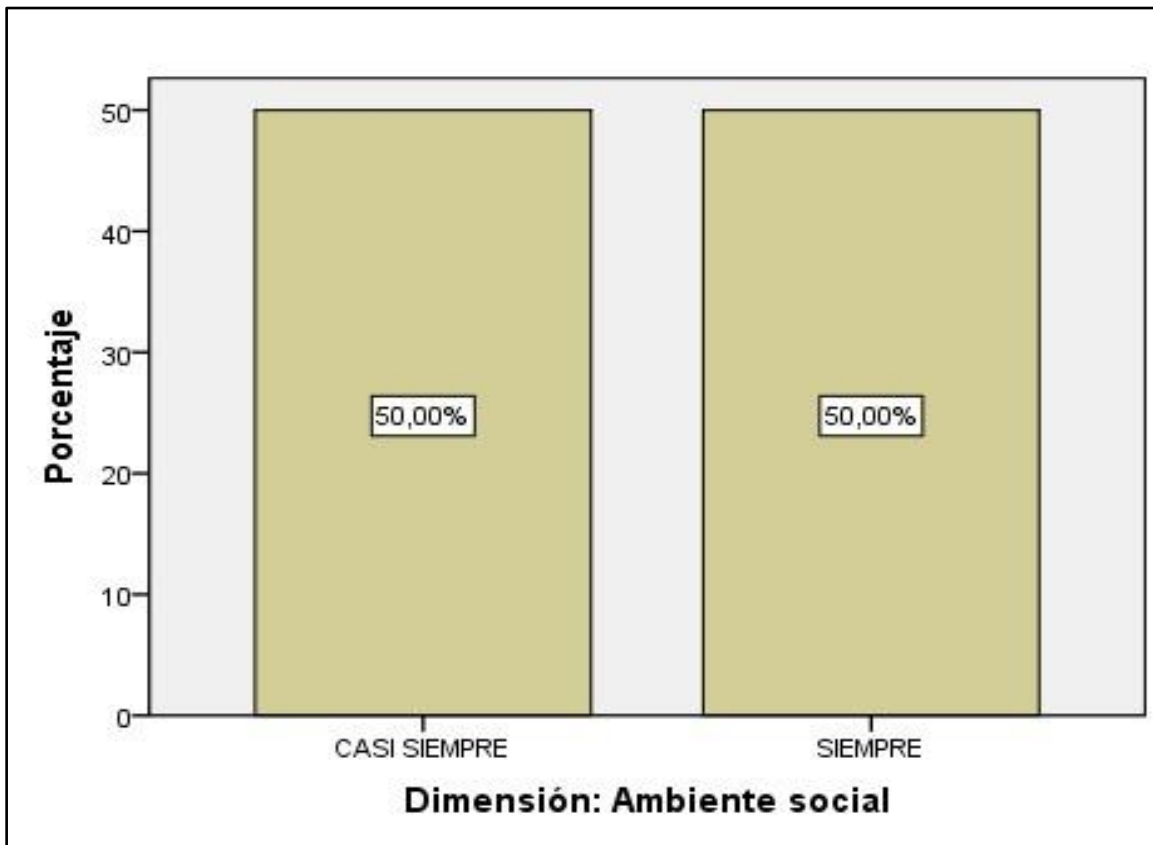


Figura N°02: Dimensión: Ambiente social

Fuente: Propia

Descripción: De la tabla y figura N°02, se observa el 50% de trabajadores de la empresa Financiera Trascender refieren que siempre se desarrolla un ambiente social y 50% casi siempre.

**Tabla
N°03**

Dimensión ambiente Valores y Actitudes de la variable clima organizacional de la empresa Financiera Trascender de Padre Abad, 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A VECES	1	5,0
	CASI SIEMPRE	15	75,0
	SIEMPRE	4	20,0
	Total	20	100,0

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSS-V22

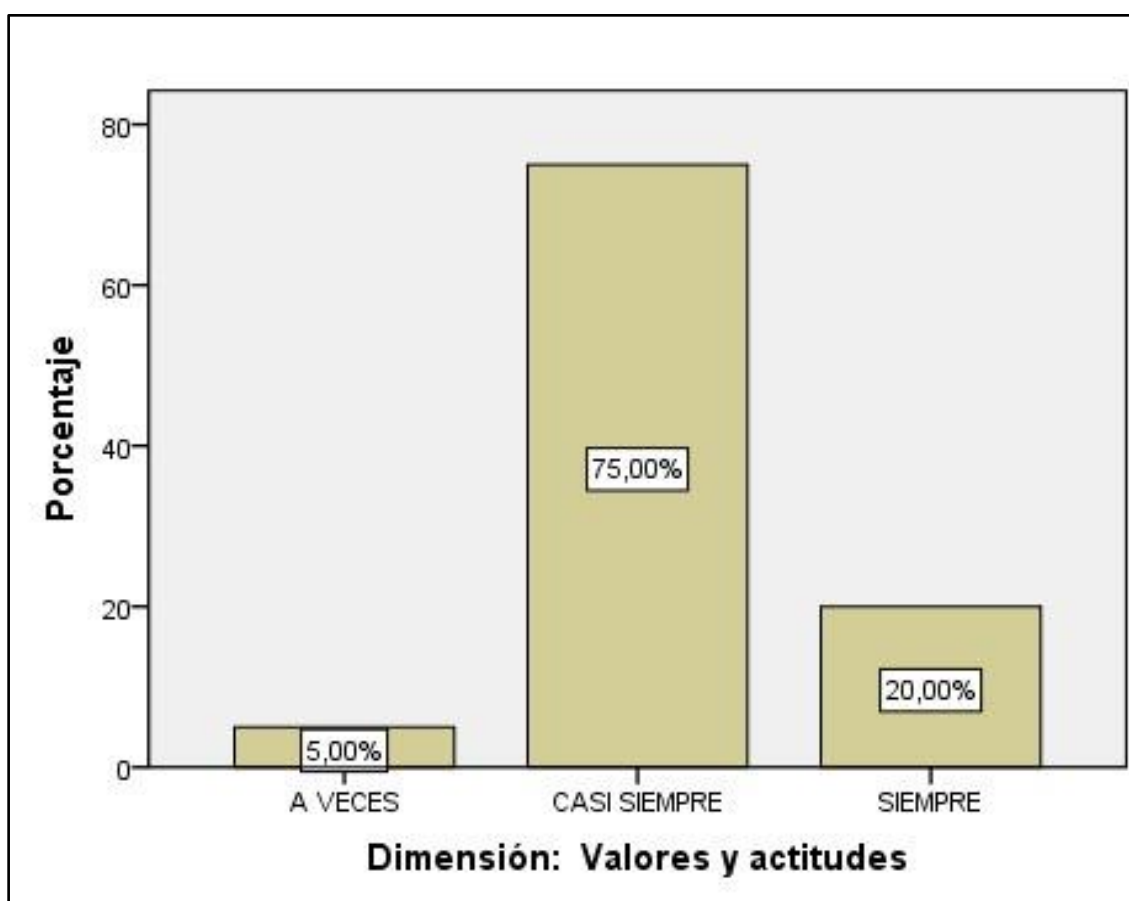


Figura N°03: Dimensión: Valores y actitudes

Fuente: Propia

Descripción: De la tabla y figura N°03, se observa el 20% de trabajadores de la empresa financiera Trascender refieren que siempre se desarrolla valores y actitudes seguido de 75% casi siempre y 5% a veces.

Tabla

N°04

Variable clima organizacional de la empresa Financiera Trascender de Padre Abad, 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
CASI SIEMPRE	11	55,0
SIEMPRE	09	45,0
Total	20	100,0

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSS-V22

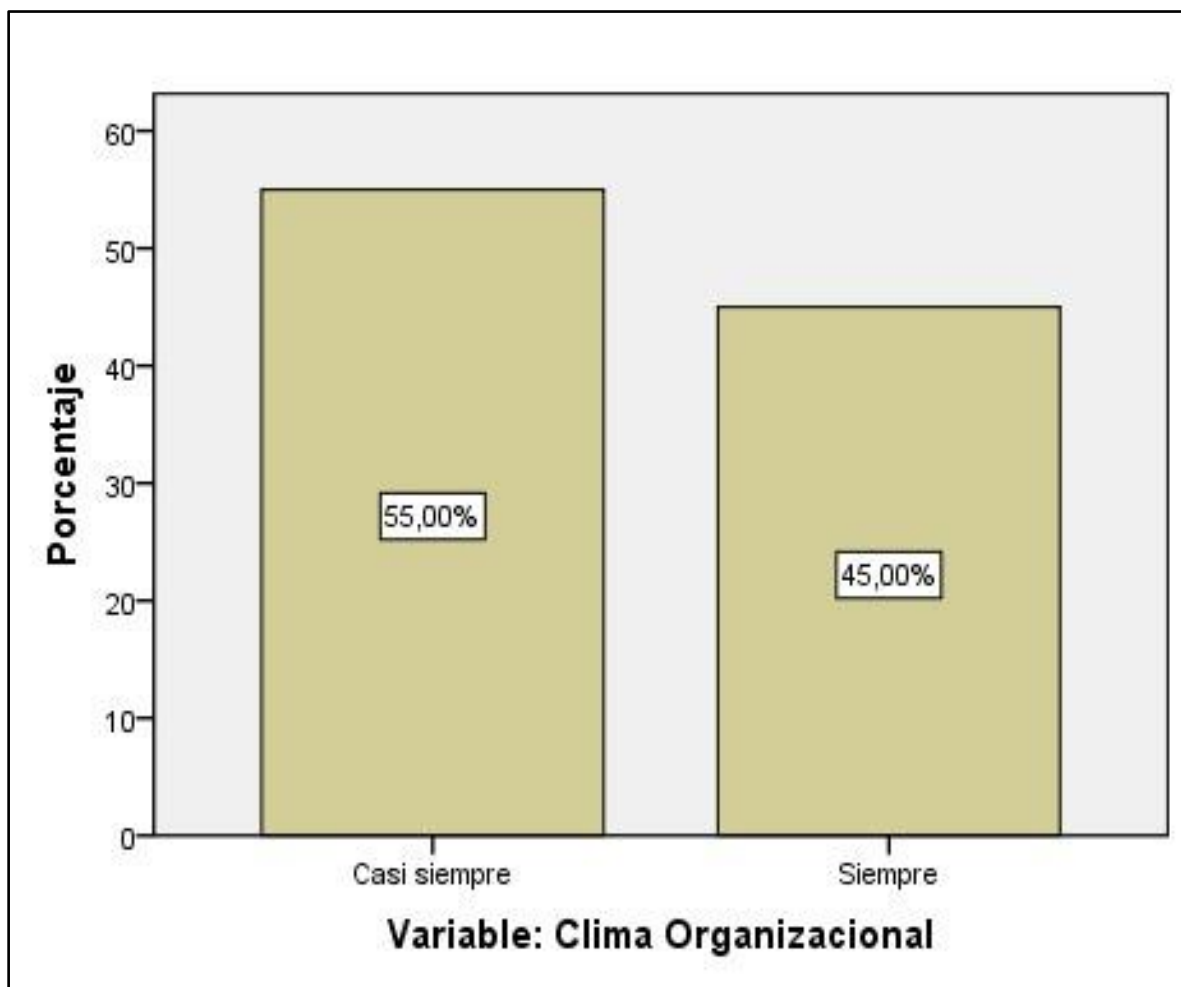


Figura N°04: Variable: Clima Organizacional

Fuente: Propia

Tabla

Descripción: De la tabla y figura N°04, se observa el 45% de trabajadores de la empresa Financiera Trascender refieren que siempre se desarrolla clima organizacional y 55% casi siempre.

N°05

Dimensión desempeño individual de la variable desempeño laboral de la empresa Financiera Trascender de Padre Abad, 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	CASI SIEMPRE	2	10,0
	SIEMPRE	18	90,0
	Total	20	100,0

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSS-V22

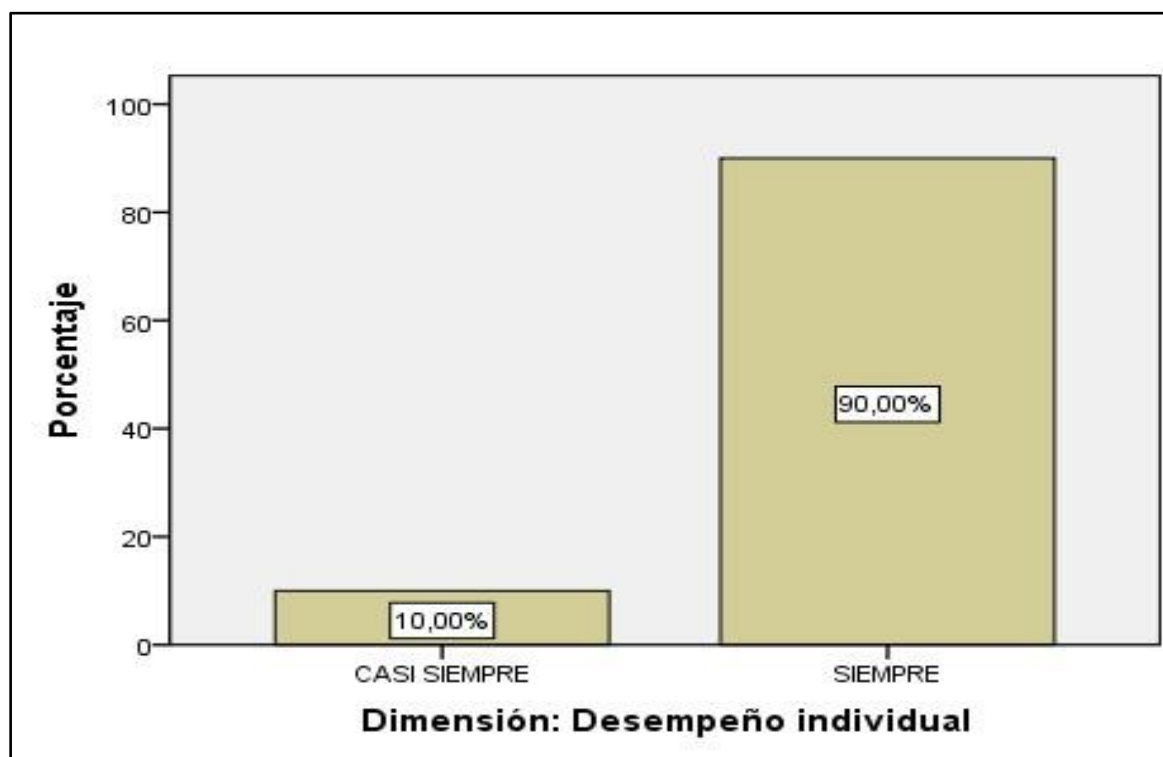


Figura N°05: Dimensión: Desempeño Individual

Fuente: Propia

Tabla

Descripción: De la tabla y figura N°05, se observa el 90% de trabajadores de la empresa Financiera Trascender refieren que siempre se desarrolla el desempeño individual y 10% casi siempre.

N°06

Dimensión desempeño grupal de la variable desempeño laboral de la empresa Financiera Trascender de Padre Abad, 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	CASI NUNCA	2	10,0
	A VECES	15	75,0
	CASI SIEMPRE	3	15,0
	Total	20	100,0

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSS-V22

Tabla

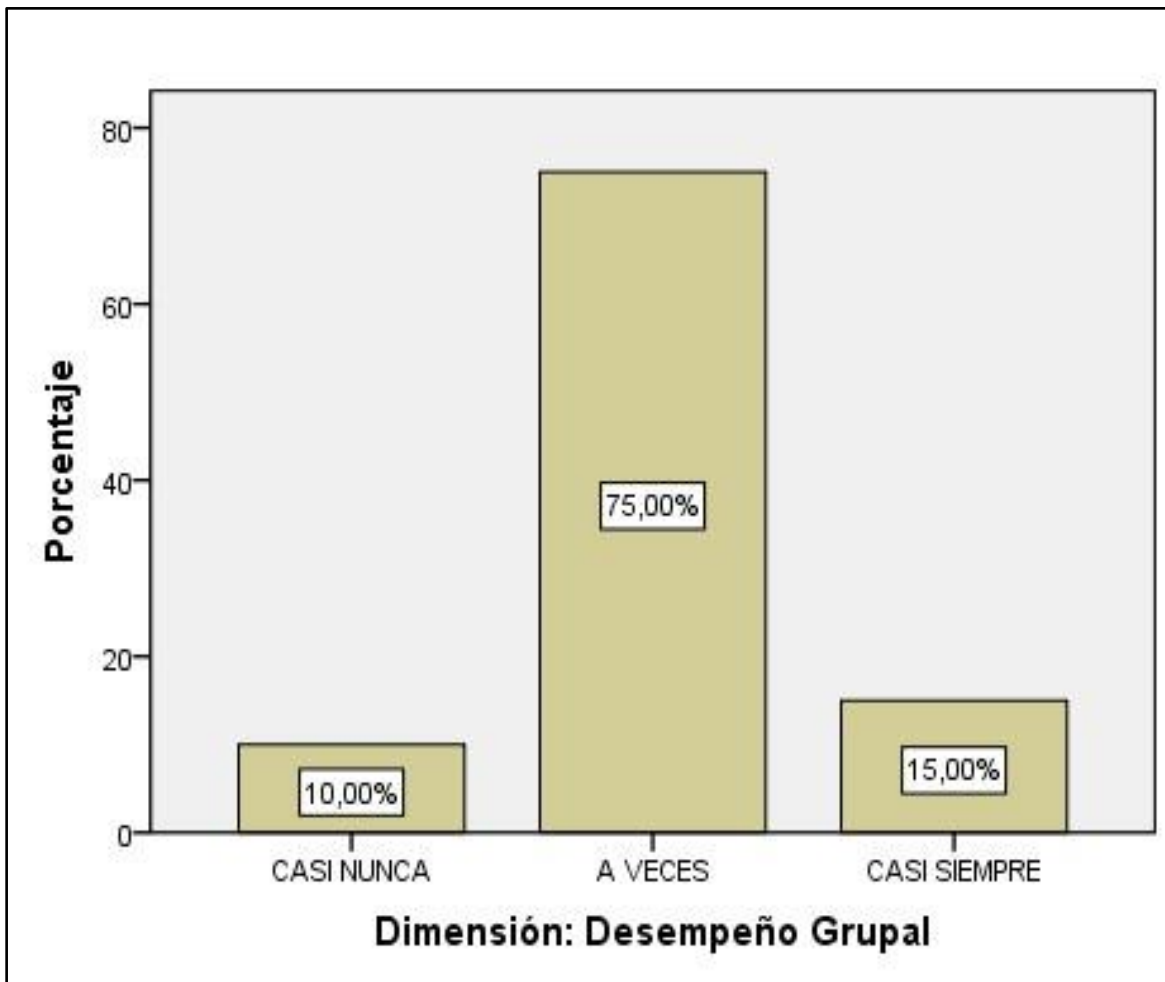


Figura N°06: Dimensión: Desempeño grupal

Fuente: Propia

Descripción: De la tabla y figura N°06, se observa el 15% de trabajadores de la empresa Financiera Trascender refieren que casi siempre se desarrolla el desempeño grupal seguido de 75% a veces y 10% casi nunca.

N°07

Variable desempeño laboral de la empresa Financiera Trascender de Padre Abad, 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
CASI SIEMPRE	2	10,0
SIEMPRE	18	90,0
Total	20	100,0

Tabla

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSS-V22

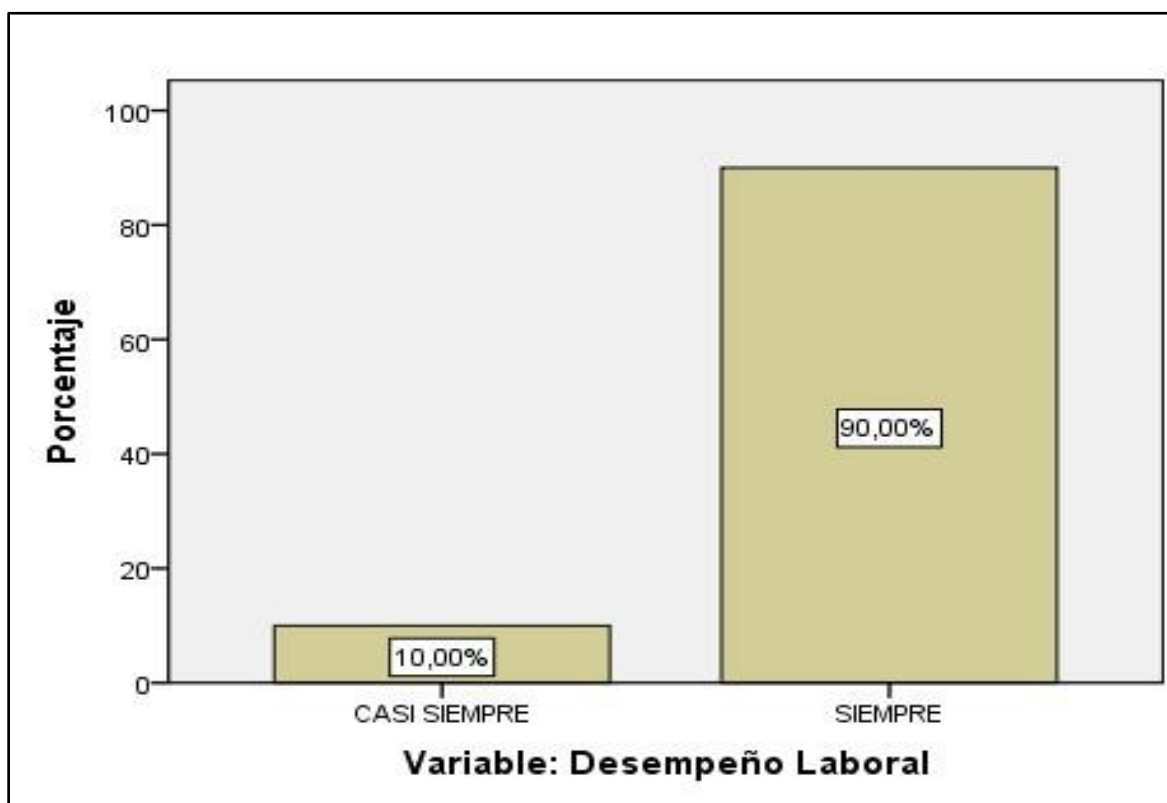


Figura N°07: Variable: Desempeño Laboral

Fuente: Propia

Descripción: De la tabla y figura N°07, se observa el 90% de trabajadores de la empresa Financiera Trascender refieren que siempre se desarrolla el desempeño laboral y 10% casi siempre.

N°08

Prueba estadística de normalidad de la variable clima organizacional y desempeño laboral

Tabla

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Clima Organizacional	,215	20	,016	,888	20	,025
V2: Desempeño laboral	,283	20	,000	,693	20	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSS-V22

Descripción: De la tabla N°08, se observa dos pruebas de normalidad se eligió la prueba de Shapiro – Wilk por que la muestra es menor a 50 unidades de observación. En la variable clima organizacional el p valor =0,025< 0.05, no se ajustan a una distribución normal y la variable desempeño laboral el p valor= 0,00 <0.05, de igual manera no se ajustan a una distribución normal. Por lo tanto se determina el uso de prueba estadística no paramétrica coeficiente de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018.

HA: Existe relación significativa entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018.

Tabla N° 09

Aplicación de la prueba estadística coeficiente de correlación de Spearman entre la variable clima organizacional y desempeño laboral

Correlaciones				
			V1	V2
Rho de Spearman	V1:Variable: Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,778**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	V2:Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,778**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSS-V22

Descripción: De la tabla N° 09, habiendo aplicado la prueba estadística Coeficiente de correlación de Spearman resulto $r = 0,778$ positivo alto y P valor = $0,000 < 0,01$ es altamente significativo que implica rechazar la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe relación significativa entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°01

Ho: No existe relación significativa entre los ambientes físicos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre los ambientes físicos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018.

Tabla N° 10

Aplicación de la prueba estadística coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión ambientes físicos y variable desempeño laboral

Correlaciones				
			D1	V2
Rho de	D1: Ambiente	Coefficiente de correlación	1,000	,716**
Spearman	Físico	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	V2: Desempeño	Coefficiente de correlación	,716**	1,000
	Laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSS-V22

Descripción: De la tabla N° 10, habiendo aplicado la prueba estadística Coeficiente de correlación de Spearman resultado $r = 0,716$ positivo alto y $P \text{ valor} = 0,000 < 0,01$ es altamente significativo que implica rechazar la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe relación significativa entre los ambientes físicos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018

HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°02

Ho: No existe relación significativa entre los ambiente social y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre los ambiente social y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018.

Tabla N° 11

Aplicación de la prueba estadística coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión ambiente social y variable desempeño laboral

		Correlaciones		
			V2	D2
Rho de Spearman	V2: Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,593**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	20	20
	D2: Ambiente Social	Coeficiente de correlación	,593**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSS-V22

Descripción: De la tabla N° 11, habiendo aplicado la prueba estadística Coeficiente de correlación de Spearman resultado $r = 0,593$ positivo moderado y P valor = $0,006 < 0,01$ es altamente significativo que implica rechazar la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe relación significativa entre el ambiente social y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa

Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018

HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°03

Ho: No existe relación significativa entre valores y actitudes y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018.

HA: Existe relación significativa entre valores y actitudes y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018.

Tabla N° 12

Aplicación de la prueba estadística coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión valores y actitudes y variable desempeño laboral

		Correlaciones		
			V2	D3
Rho de Spearman	V2: Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,558*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	20	20
	D3: Valores y actitudes	Coeficiente de correlación	,558*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSS-V22

Descripción: De la tabla N° 12, habiendo aplicado la prueba estadística Coeficiente de correlación de Spearman resultado $r = 0,558$ positivo moderado y P valor = $0,011 < 0,05$ es significativo que implica rechazar la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe relación significativa entre valores y actitudes y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera

4.2 Discusión

Para efectos de la discusión de los resultados de esta investigación, partiendo de la pregunta de investigación. ¿Cuál es la relación que existe entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018?, se ha obtenido que existe relación significativa entre ambas variables que genera discusión de la tesis.

De la Tabla y figura N° 06 sobre la variable clima organizacional, el 45% de trabajadores de la empresa Financiera Trascender refieren que siempre se desarrolla clima organizacional y 55% casi siempre y la variable desempeño laboral el 90% de trabajadores de la empresa Financiera Trascender refieren que siempre se desarrolla el desempeño laboral y 10% casi siempre. Estos resultados coinciden con las conclusiones de Sonia

Palma Carrillo (2002), cuando señala que el clima organizacional que se desarrolló en la entidad universitaria fue nivel medio y corrobora con la definición de Chiavenato, (1992) cuando refiere el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. La variable clima organizacional tiene su fundamento en la teoría de las Necesidades: de David McClellan (1961) y la variable desempeño laboral se fundamenta en la Teoría de los 2 Factores: Factores Higiénicos y Factores Motivacionales de Frederick Herzberg (1950). De la tabla N° 09, habiendo aplicado la prueba estadística Coeficiente de correlación de Spearman resultado $r = 0,778$ positivo alto y $P \text{ valor} = 0,000 < 0,01$ es altamente significativo que implica rechazar la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe relación significativa entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018.

De la Tabla y figura N° 01 sobre la dimensión ambiente físico el 60% de trabajadores de la empresa Financiera Trascender refieren que siempre se ha existido un ambiente físico y 40% casi siempre. Estos resultados tienen relación

con algunas de sus conclusiones de Caballero M. Milagros, donde refiere que cada institución organizacional tiene sus propias, motivaciones y percepciones que va redundar en un ambiente laboral, lo confirma Tagiuri (1968), cuando señala que el ambiente interno de una organización que interactúan entre sus miembros e influyen en su comportamiento es decir las personas que interaccionan van a configurar un tipo de clima organizacional, lo mismo refiere Rodríguez(1999) que son percepciones compartidas por los miembros de una organización que se desarrolla en un ambiente físico. Esta dimensión está sustentada en la Teoría de los 2 Factores: Factores Higiénicos de Frederick Herzberg (1950).

Asimismo en la tabla N° 10, habiendo aplicado la prueba estadística Coeficiente de correlación de Spearman resultado $r= 0,716$ positivo alto y P valor = $0,000 < 0,01$ es altamente significativo que implica rechazar la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe relación significativa entre los ambientes físicos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018

De la Tabla y figura N° 02 sobre la dimensión ambiente social se observa el 50% de trabajadores de la empresa financiera Trascender refieren que siempre se desarrolla un ambiente social y 50% casi siempre. Estos estos resultados tienen relación con Factores Motivacionales o factores intrínsecos de satisfacción que involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización. Asimismo de la tabla N° 11, habiendo aplicado la prueba estadística Coeficiente de correlación de Spearman resultado $r= 0,593$ positivo moderado y P valor = $0,006 < 0,01$ es altamente significativo que implica rechazar la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe relación significativa entre el ambiente social y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018

De la Tabla y figura N° 03 sobre la dimensión valores y actitudes se observa el 20% de trabajadores de la empresa Financiera Trascender refieren que siempre se desarrolla valores y actitudes seguido de 75% casi siempre y 5% a veces.

Estos resultados están sustentados en base a los factores Motivacionales o factores intrínsecos de satisfacción que involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización y en Schein, (citado por Davis, 1991), señala que el ambiente organizacional es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros. Asimismo de la tabla N° 12, habiendo aplicado la prueba estadística Coeficiente de correlación de Spearman resultado $r= 0,558$ positivo moderado y P valor = $0,011 < 0,05$ es significativo que implica rechazar la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe relación significativa entre valores y actitudes y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018.

V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Al término de la investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Primera conclusión

Se concluye existe relación significativa entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018, luego de aplicar la prueba estadística Coeficiente de correlación de Spearman resultado $r= 0,778$ positivo alto y P valor = $0,000 < 0,01$ es altamente significativo que implica rechazar la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo el 45% de trabajadores de la empresa Financiera Trascender refieren que siempre se desarrolla un clima organizacional favorable y 55% casi siempre. Respecto a la variable desempeño laboral el 90% de trabajadores de la empresa financiera

Trascender refieren que siempre se desarrolla el desempeño laboral y 10% casi siempre.

Segunda conclusión

Se concluye existe relación significativa entre los ambientes físicos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018, luego de aplicar la prueba estadística Coeficiente de correlación de Spearman resulto $r = 0,716$ positivo alto y $P \text{ valor} = 0,000 < 0,01$ es altamente significativo que implica rechazar la hipótesis nula con un nivel

de significancia del 1%. Asimismo el 50% de trabajadores de la empresa Financiera Trascender refieren que siempre se desarrolla un ambiente social y 50% casi siempre.

Tercera conclusión

Se concluye existe relación significativa entre el ambiente social y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018, luego de aplicar la prueba estadística Coeficiente de correlación de Spearman resulto $r = 0,593$ positivo moderado y $P \text{ valor} = 0,006 < 0,01$ es altamente significativo que implica rechazar la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo el 50% de trabajadores de la empresa Financiera Trascender refieren que siempre se desarrolla un ambiente social y 50% casi siempre.

Cuarta conclusión

Se concluye existe relación significativa entre valores y actitudes y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018, luego de aplicar la prueba estadística Coeficiente de correlación de Spearman resulto $r = 0,558$ positivo moderado y $P \text{ valor} = 0,011 < 0,05$ es

significativo que implica rechazar la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo el 20% de trabajadores de la empresa Financiera Trascender refieren que siempre se desarrolla valores y actitudes seguido de 75% casi siempre y 5% a veces por otro lado el 90% de trabajadores de la empresa Financiera Trascender refieren que siempre se desarrolla el desempeño laboral y 10% casi siempre.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda a los que dirigen esta organización realizar eventos de capacitaciones a los trabajadores sobre la importancia de clima organizacional y desempeño laboral.
- Se recomienda mejorar el ambiente físico de la empresa Financiera Trascender que puedan interactuar de manera adecuada los trabajadores.
- Se recomienda al gerente de la empresa Financiera Trascender fortalecer el desempeño grupal en trabajadores para lograr objetivos institucionales propuestos.

CAPÍTULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adams J.S. (1963). La teoría de la Equidad.

Arias, J. (2006). *Factores del comportamiento Docente*. Primera Edición. Lima. Perú: Tarea.

Brunet, L. (1987). *El Clima de Trabajo en las organizaciones*. Mexico D.F. Trillas.

Brunet, L. (1992). El clima de trabajo en las organizaciones. Ed Trillas, México.

Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones, diagnóstico y consecuencia*.

Caballero M. Milagros E. (2000). "Medición del clima organizacional en un Instituto de Educación Superior de Lima en el año 2000". Universidad de San Martín de Porres.

Capote (citado por Casas Cárdenas y Echevarría Barrera, 1999). "Diagnostico organizacional en el Instituto Nacional de la Vivienda de Venezuela" recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/352/1/fernandez_am.pdf

Chiavenato Idalberto (2000). Introducción a la Teoría General de la Administración. Mc. GrawHill. México. Quinta edición.

David McClellan (1961). La teoría de las Necesidades.

Edwin Locke (1960). La teoría del Establecimiento de Metas.

Fernández y Sánchez (1996). El Campo del Clima Laboral.

Forehand, G. A, y Von Gilmer, B. V. H. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*. Vol. 62. Nº 6, pp. 361-382.

Frederick Herzberg (1950). Teoría de los 2 Factores: Factores Higiénicos y Factores Motivacionales.

- Goncalves, Alexis (2000). Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad.
- Hall, (1996). Comparacion del clima y la cultura organizacional en el departamento de ciencias económico-administrativas antes y después del cambio al campus. (Documento en línea). Recuperado 08 de octubre, 2012, de <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/comparacion-del-clima.yla-cultura-organizacional.htm>
- Isaksen & Ekvall (2007). Definición del clima organizacional.
- Isea, J. (2013). Programa de Capacitación para optimizar el Desempeño Laboral: Propuesta formativa para el desarrollo del Talento Humano en las Organizaciones. (1° Ed).México. Editorial Academica Española.
- Likert, R. (1946). *Teoría del clima organizacional de Likert*. (http://www.sites.upiicsa.ipn.mx/polilibros/portal/Polilibros/P_proceso/ADMINISTRACION_II_TRANSPORT_Eva_Cruz_Maldonado/Polilibro/Unidad%204/4.33.htm).
- Likert, R. y Gibson, J. (1986) *Nuevas formas para solucionar conflictos*. Trillas, México. <http://www.redalyc.org/pdf/311/31103505.pdf>
- Litwin, G y stringer R. Leadership and Organizational Climate. Upper Saddle River, New Jersey. Prentice Hall, 2002. Estados Unidos de Norte América.
- Mc. Clelland. (1961). *Estudio de la motivación humana*. Madrid. España: Narcea.
- Palma Carrillo, Sonia (2002). Motivación y clima laboral.
- Palma, S. (2004). *Escala de Clima Laboral*. Recuperado de: (http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manuel_1o_edici%C3%B3n)
- Robbins Steghen. Comportamiento Organizacional. Prentice Hall (8 Edición) México. 1999.
- Schneider (1975). Clima Organizacional.
- Stoner, J. (1994). *Teoría de los sistemas*. México DF. Fondo de Cultura Económica.
- Víctor Vroom (1964). La teoría de las Expectativas.
- Weinert (1985). Concepto de Clima Organizacional.

APÉNDICES

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA FINANCIERA TRASCENDER DE LA PROVINCIA DE PADRE ABAD DEL DEPARTAMENTO DE UCAYALI, 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INVESTIGACION
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL		<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño de la Investigación Descriptivo Correlacional. 2. Población La población de la investigación está conformada por 20 trabajadores entre funcionarios, profesionales y trabajadores administrativos de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad, departamento de Ucayali 3. Muestra La muestra de estudio estará conformada por los 20 trabajadores, entre funcionarios, profesionales y trabajadores administrativos de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad, departamento de Ucayali. 4. Técnicas Encuestas 5. Instrumentos Cuestionarios.
¿Cuál es la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018?	Determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018.	Existe relación significativa entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018.	1. Ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Área de trabajo Equipos y muebles 	
			2. Ambiente Social	<ul style="list-style-type: none"> • Expectativas • Autonomía de trabajo • Reconocimiento 	
			3. Valores y actitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración • Respeto a los trabajadores • Satisfacción en el trabajo 	
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL		
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa existe entre el ambiente físico y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 	1. Desempeño individual	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición • Destreza • Responsabilidades • Compromiso • Confidencialidad 	

<p>2018?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre el ambiente social y el desempeño de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018? • ¿Qué relación existe entre los valores y actitudes y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018? 	<p>2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre el ambiente social y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018. • Determinar la relación que existe entre los valores y actitudes y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018. 	<p>2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre el ambiente social y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018. • Existe relación significativa entre los valores y actitudes y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018. 	<p>2. Desempeño grupal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en equipo. Relaciones interpersonales. Rendimiento 	
--	--	--	----------------------------	--	--


ANEXO 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Anexo N° 02: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Título: El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta				Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación	
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta			
								Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
I. Clima organizacional	Ambiente físico	Infraestructura	1					X		X		X		X			
		Área de trabajo	2					X		X		X		X			
		Equipos y muebles	3					X		X		X		X			
		Expectativas	4					X		X		X		X			
	Ambiente social	Autonomía de trabajo	5					X		X		X		X			
			6					X		X		X		X			
			7					X		X		X		X			
		Reconocimiento	8					X		X		X		X			
			9					X		X		X		X			
			10					X		X		X		X			
		Valores y actitudes	11					X		X		X		X			
			12					X		X		X		X			
			13					X		X		X		X			
	14						X		X		X		X				
	II. Desempeño laboral	Desempeño individual	Valoración	15					X		X		X		X		
			Respeto a los trabajadores	16					X		X		X		X		
			Satisfacción en el trabajo	17					X		X		X		X		
18							X		X		X		X				
Desempeño grupal	Disposición		19					X		X		X		X			
	Destreza		20					X		X		X		X			
	Responsabilidades		21					X		X		X		X			
			22					X		X		X		X			
		23					X		X		X		X				
	Compromiso	24					X		X		X		X				
		25					X		X		X		X				
26						X		X		X		X					
27						X		X		X		X					
Confidencialidad	28					X		X		X		X					
	29					X		X		X		X					
	30					X		X		X		X					
	31					X		X		X		X					
		Participación en equipo, relaciones interpersonales y rendimiento	32					X		X		X					

Pucallpa, 30 de enero del 2019



 Dr. Percy Orián de Rojas Medina
 Validador

Anexo N° 02: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Título: El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta				Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta		
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
I. Clima organizacional	Ambiente físico	Infraestructura	1					X		X		X		X		
		Área de trabajo	2					X		X		X		X		
		Equipos y muebles	3					X		X		X		X		
	Ambiente social	Expectativas	4					X		X		X		X		
			5					X		X		X		X		
		Autonomía de trabajo	6					X		X		X		X		
			7					X		X		X		X		
			8					X		X		X		X		
			9					X		X		X		X		
			10					X		X		X		X		
	Reconocimiento	11					X		X		X		X			
		12					X		X		X		X			
		13					X		X		X		X			
	Valores y actitudes	Valoración	14					X		X		X		X		
		Respeto a los trabajadores	15					X		X		X		X		
		Satisfacción en el trabajo	16					X		X		X		X		
		17					X		X		X		X			
II. Desempeño laboral	Desempeño individual	Disposición	18					X		X		X		X		
		Destreza	19					X		X		X		X		
		20					X		X		X		X			
		Responsabilidades	21					X		X		X		X		
			22					X		X		X		X		
			23					X		X		X		X		
		Compromiso	24					X		X		X		X		
			25					X		X		X		X		
			26					X		X		X		X		
		Confidencialidad	27					X		X		X		X		
			28					X		X		X		X		
			29					X		X		X		X		
Desempeño grupal	Participación en equipo, relaciones interpersonales y rendimiento	30					X		X		X		X			
		31					X		X		X		X			
		32					X		X		X		X			

Pucallpa, 30 de enero del 2019


Dr. Juan Ambicho Nieto
Validador

Anexo N° 02: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Título: El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta				Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación		
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta				
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
I. Clima organizacional	Ambiente físico	Infraestructura	1					X		X		X		X				
		Área de trabajo	2					X		X		X		X				
		Equipos y muebles	3					X		X		X		X				
		Expectativas	4					X		X		X		X				
	Ambiente social	Autonomía de trabajo	5					X		X		X		X				
			6					X		X		X		X				
		Reconocimiento	7					X		X		X		X				
			8					X		X		X		X				
			9					X		X		X		X				
			10					X		X		X		X				
	Valores y actitudes	Valoración	11					X		X		X		X				
			12					X		X		X		X				
		Respeto a los trabajadores	13					X		X		X		X				
			14					X		X		X		X				
	II. Desempeño laboral	Desempeño individual	Disposición	15					X		X		X		X			
				16					X		X		X		X			
			Destreza	17					X		X		X		X			
				18					X		X		X		X			
Responsabilidades			19					X		X		X		X				
			20					X		X		X		X				
Compromiso		21					X		X		X		X					
		22					X		X		X		X					
		23					X		X		X		X					
		24					X		X		X		X					
Confidencialidad	Participación en equipo, relaciones interpersonales y rendimiento	25					X		X		X		X					
		26					X		X		X		X					
	Desempeño grupal	27					X		X		X		X					
		28					X		X		X		X					
Desempeño grupal	Participación en equipo, relaciones interpersonales y rendimiento	29					X		X		X		X					
		30					X		X		X		X					
		31					X		X		X		X					
		32					X		X		X		X					

Pucallpa, 30 de enero del 2019

Mg. Jessica Del Pilar Meléndez Navarro
Validador

ANEXO 3: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS



Anexo N° 3

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Variable: CLIMA ORGANIZACIONAL

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,910	18

Interpretación: El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,910 por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó

Pucallpa, 01 de febrero del 2019

Validador
Dr. Percy Orlando Rojas Medina

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	Items1	Items2	Items3	Items4	Items5	Items6	Items7	Items8	Items9	Items10	Items11	Items12	Items13	Items14	Items15	Items16	Items17	Items18
1	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	2
2	5	5	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	4
3	4	2	4	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2
6	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
8	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3
9	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3
10	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3
11	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4
12	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
13	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5
14	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
15	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
16	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4
17	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
18	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
19	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
20	1	2	2	3	3	2	3	4	2	3	2	5	3	2	3	3	2	2

Fuente. Propia 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre



Anexo N° 3

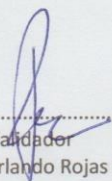
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Variable: Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,853	14

Interpretación: El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,853 por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó

Pucallpa, 01 de febrero del 2018


.....
Validador
Dr. Percy Orlando Rojas Medina

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	Items1	Items2	Items3	Items4	Items5	Items6	Items7	Items8	Items9	Items10	Items11	Items12	Items13	Items14
1	4	3	4	3	5	4	3	4	5	4	3	3	4	3
2	2	4	3	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3
3	3	3	3	2	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
6	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
7	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4
8	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
9	2	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4
10	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4
11	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4
12	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
13	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
14	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
15	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
16	5	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
17	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
18	2	3	4	4	4	3	5	4	2	4	4	5	4	4
19	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4
20	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3

Fuente. Propia 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

ANEXO 4: INSTRUMENTOS DE APLICACIÓN



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA
ENCUESTA A FUNCIONARIOS, PROFESIONALES Y PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE FINANCIERA TRASCENDER
CUESTIONARIO N° 1

Señor (a) Trabajador(a) la presente encuesta como parte de la investigación, tiene como finalidad la obtención de información que permita determinar el nivel de incidencia del clima organizacional y el desempeño laboral en **LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA**

FINANCIERA TRASCENDER DE LA PROVINCIA DE PADRE ABAD DEPARTAMENTO DE

UCAYALI, 2018. Por favor responda de acuerdo a su experiencia y opinión actual en la institución y no en términos de lo que usted piensa que debería ser o en términos de lo que otros contestarían.

INSTRUCCIONES:

Marque con un aspe (X) el número que mejor le identifica

CATEGORÍAS				
1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

AMBIENTE FÍSICO		CATEGORÍA				
		1	2	3	4	5
01	¿La infraestructura del área donde usted labora es adecuada?					
02	¿En su área de trabajo se tiene suficiente iluminación?					
03	¿La temperatura es la adecuada en su área de trabajo?					
04	¿En su área de trabajo se cuenta con muebles y enseres necesarios?					
AMBIENTE SOCIAL		CATEGORÍA				
		1	2	3	4	5
05	¿Con que frecuencia se realiza la rotación del personal en su empresa?					
06	¿Usted realiza el trabajo en equipo con su jefe y compañeros de labores?					
07	¿Considera usted, que tiene la suficiente autonomía en las labores que realiza?					
08	¿Tiene usted experiencia con las labores que viene realizando?					
09	¿El puesto que actualmente ocupa está en relación con su formación profesional?					
10	¿Considera que la empresa le reconoce y considera por su desempeño?					
11	¿Considera que la remuneración en la empresa es la más adecuada?					
12	¿Considera que en la remuneración de la empresa existe igualdad de género para los puestos de trabajo?					
13	¿Considera usted que tiene un cierto nivel de estabilidad en el puesto de trabajo, respecto a un futuro?					
VALORES Y ACTITUDES		CATEGORÍA				
		1	2	3	4	5
14	¿Está usted satisfecho con las labores que realiza en la empresa?					
15	¿Se considera valorado en la empresa?					
16	¿En la empresa se fomenta la cooperación entre compañeros de trabajo?					
17	¿Se siente orgulloso de pertenecer a su empresa?					
18	¿Si pudiera dejar la empresa por otro trabajo con similares condiciones, lo haría?					

EVALUACIÓN DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

¡MUCHAS GRACIAS!



**UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA
ENCUESTA A FUNCIONARIOS, PROFESIONARIOS Y PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE FINANCIERA TRASCENDER
CUESTIONARIO N° 2**

Señor (a) Trabajador(a) la presente encuesta como parte de la investigación, tiene como finalidad la obtención de información que permita determinar el nivel de incidencia del clima organizacional y el desempeño laboral en **LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA**

FINANCIERA TRASCENDER DE LA PROVINCIA DE PADRE ABAD DEPARTAMENTO DE UCAYALI, 2018. Por favor responda de acuerdo a su experiencia y opinión actual en la institución y no en términos de lo que usted piensa que debería ser o en términos de lo que otros contestarían
INSTRUCCIONES:

Marque con un aspe (X) el número que mejor le identifica

CATEGORÍAS				
1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

EVALUACIÓN DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

DESEMPEÑO INDIVIDUAL		CATEGORÍA				
		1	2	3	4	5
01	Dominio de conceptos, métodos y técnicas de la labor que realiza					
02	Destreza para utilizar conocimientos					
03	Cumplimiento de responsabilidades encomendadas					
04	Desarrollo de alternativas de acción					
05	Puntualidad en la entrega de trabajos					
06	Aprovechamiento de recursos de la empresa					
07	Nivel de compromiso con el trabajo que realiza					
08	Disposición para realizar trabajos diversos					
09	Confidencialidad y lealtad con el trabajo que realiza					
10	Habilidad para manejar situaciones diversas					
11	Capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y toma de decisiones					
12	Cuidado de muebles y enseres					
13	Orden en el trabajo que realiza					
DESEMPEÑO GRUPAL		CATEGORÍA				
		1	2	3	4	5
14	¿Cómo considera usted, el rendimiento laboral del(os) trabajador(es) a su cargo, en comparación a otros trabajadores de otras áreas de la misma empresa?					

¡MUCHAS GRACIAS!

