



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

TESIS

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
EN LOS TRABAJADORES EN LA FINANCIERA
PROEMPRESA DEL DISTRITO DE ATE”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES**

AUTORES:

BACH. POMA RAMOS JENNY

BACH. SINCHITULLO ROJAS, MAYA NELIDA

**Lima – PERÚ
2019**

ASESOR DE TESIS

Dr. EDMUNDO GONZALEZ ZAVALA

JURADO EXAMINADOR

DR. FERNANDO LUIS TAM WONG
Presidente

MG. ARCE GUEVARA ERNESTO
Secretario

MG. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo de investigación a Dios por darnos inteligencia y sabiduría, por ser nuestro ser omnipotente, permitiéndonos culminar nuestras carreras y de esta manera lograr una de las metas más importantes de nuestras vidas.

A nuestros padres por demostrarnos su apoyo incondicional, por sus consejos, por su motivación constante y por ser ejemplo en nuestra educación; así como el sacrificio que hicieron para que podamos cumplir nuestros objetivos.

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento a la Universidad Privada TELESUP, por habernos permitido culminar nuestros estudios de manera satisfactoria, a los docentes quiénes nos brindaron los conocimientos necesarios durante nuestra formación profesional.

También queremos agradecer a la Financiera Pro Empresa, de igual manera a quienes nos facilitaron información para realizar el presente trabajo.

Por último, queremos agradecer a todas aquellas personas que nos dieron el aliento necesario, hasta el final.

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar la influencia que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate. Lima. Perú. 2019.

La investigación es de tipo aplicada y se tomó como diseño de investigación descriptivo correlacional, se medirá la información cuantitativa en un diseño no experimental – transversal donde no se modificará la información que es en un solo momento en un tiempo único.

La población que se obtuvo está constituida por 105 trabajadores de la Financiera Pro Empresa y el instrumento que se utilizó para la investigación es el cuestionario con la técnica de la encuesta.

La hipótesis de la investigación indica que el clima organizacional si se relaciona con el desempeño laboral lo cual el instrumento se confiabilizó con el alfa de Cronbach y se dio un resultado de (0,894), además de acuerdo a la muestra se trabajó con Kolmogorov Smirnov. El nivel de correlación entre variables fue de 0,337 considerando alta, y la significancia equivalente a 0,000 mayor a lo esperado ($p >=0,05$), con lo cual se rechazó la hipótesis Nula H_0 y se aceptó la hipótesis alterna. En conclusión, se logró demostrar que el clima organizacional tiene relación con en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Pro Empresa del distrito de Ate.

Palabra Clave: Clima Organizacional, colaboradores, desempeño, laboral, autonomía, motivación, estructura.

ABSTRAC

The objective of this research work was to determine the influence that exists between the organizational climate and the work performance of workers in Financiera Pro Empresa, in the district of Ate. Lime. Peru. 2019.

The research is of an applied type and was taken as a correlational descriptive research design, quantitative information will be measured in a non-experimental - cross-sectional design where the information that is at a single moment in a single time will not be modified.

The population obtained is made up of 105 workers from Financiera Pro Empresa and the instrument used for the research is the questionnaire with the survey technique.

The research hypothesis indicates that the organizational climate is related to job performance. The instrument was reliable with Cronbach's alpha and a result of (0.894) was given, in addition, according to the sample that is being worked, it will work with Kolmogorov Smirnov, The level of correlation between variables was 0.337 considering high, and the significance equivalent to 0.000 greater than expected ($p > = 0.05$), with which the null hypothesis H_0 was rejected and the alternative hypothesis was accepted.

In conclusion, it was possible to demonstrate that the organizational climate is related to the work performance of the workers of the Financiera Pro Empresa in the district of Ate.

Key Word: Organizational Climate, collaborators, performance, work, autonomy, motivation, structure.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|---------------------|
| CARÁTULA | |
| i ASESOR DE TESIS..... | |
| ii JURADO EXAMINADOR..... | |
| iii | DEDICATORIA |
| | iv |
| AGRADECIMIENTOS | v |
| RESUMEN..... | |
| . | vi |
| ABSTRACT..... | |
| vii | ÍNDICE DE CONTENIDO |
| | viii |
| ÍNDICE DE TABLA | |
| x | |
| INTRODUCCIÓN | |
| xiii | |
| I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 13 |
| 1.1 Planteamiento del problema..... | 13 |
| 1.2 Formulación del problema | 15 |
| 1.2.1 Problema General..... | 15 |
| 1.2.2 Problemas Específicos..... | 15 |
| 1.3 Justificación del estudio..... | 15 |
| 1.3.1 Justificación Teórica | 15 |
| 1.3.2 Justificación Práctica | 16 |
| 1.3.3 Justificación Metodológica | 16 |
| 1.3.4 Justificación Social | 16 |
| 1.4 Objetivo de investigación | 17 |
| 1.4.1 Objetivo General..... | 17 |
| 1.4.2 Objetivos Específicos..... | 17 |
| II. MARCO TEORICO..... | 17 |
| 2.1 Antecedentes de la Investigación..... | 18 |

| | |
|--|------|
| 2.1.1 Antecedentes nacionales | 1918 |
| 2.1.2 Antecedentes Internacionales..... | 21 |
| 2.1 Bases teóricas de las variables | 25 |
| 2.1.1 Clima Organizacional | 25 |
| 2.1.2 Desempeño Laboral | 33 |
| 2.2 Definición de Términos Básicos | 38 |
| III. MÉTODOS Y MATERIALES | 42 |
| 3.1 Hipótesis | 42 |
| 3.1.1 Hipótesis General..... | 42 |
| 3.1.2 Hipótesis Específicos | 42 |
| 3.2 Variables de estudio | 43 |
| 3.2.1 Definición conceptual..... | 43 |
| 3.2.2 Modelo de Investigación..... | 46 |
| 3.2.3 Definición Operacional | 47 |
| 3.3 Tipo y nivel de la investigación..... | 47 |
| 3.4 Nivel de investigación..... | 48 |
| 3.5 Diseño de la investigación | 48 |
| 3.6 Población y muestra de estudio..... | 48 |
| 3.6.1 Población..... | 48 |
| 3.6.2 Muestra | 48 |
| 3.7 Técnicas e instrumento de recolección de datos | 49 |
| 3.7.1 Técnicas de recolección de datos..... | 49 |
| 3.7.2 Instrumento de recolección de datos..... | 49 |
| 3.7.3 Confiabilidad del instrumento..... | 49 |
| 3.7.4 Validez de instrumento. | 50 |
| 3.8 Métodos de análisis de datos..... | 50 |
| 3.8.1 Análisis Descriptivo..... | 50 |
| 3.8.2 Análisis Inferencial | 51 |
| 3.8.3 Aspectos éticos..... | 51 |
| IV RESULTADOS | 51 |
| V. DISCUSIÓN | 71 |
| VI. CONCLUSIONES | 73 |
| VII. RECOMENDACIONES | 74 |
| VIII. REFERENCIAS..... | 75 |

| | |
|---|----|
| IX. ANEXO | 80 |
| Anexo N°1 Matriz de Consistencia..... | 80 |
| Anexo N° 2 Matriz de Operacionalización | 82 |
| Anexo N° 3 Cuestionario | 84 |
| Anexo N° 4 Validación de expertos..... | 86 |
| Anexo N° 5 Resultados del SPSS | 88 |
| Anexo N° 6 Autorización Financiera Pro Empresa y Propuesta..... | 92 |
| Anexo N° 7 Propuesta de valor | 93 |

Índice de Tabla
pág.

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Estadística de fiabilidad..... | 50 |
| Tabla 2 Validación de expertos | 50 |
| Tabla 3 Sexo | 52 |
| Tabla 4 Edad..... | 52 |
| Tabla 5 Estadístico de encuestados | 53 |
| Tabla 6 Clima organizacional..... | 53 |
| Tabla 7 Desempeño laboral | 54 |
| Tabla 8 Autonomía | 56 |
| Tabla 9 Cooperación y apoyo..... | 57 |
| Tabla 10 Reconocimiento..... | 58 |
| Tabla 11 Organización y estructura..... | 59 |
| Tabla 12 Motivación laboral..... | 60 |
| Tabla 13 Liderazgo..... | 61 |
| Tabla 14 Capacidad | 62 |
| Tabla 15 Motivación emocional | 63 |
| Tabla 16 Comportamiento | 64 |
| Tabla 17 Prueba de Normalidad de las Variables..... | 65 |
| Tabla 18 Correlación de Pearson de la hipótesis específica 1: Clima Organizacional - Desempeño Laboral..... | 66 |
| Tabla 19 Correlación de Pearson de la hipótesis específica 1: Autonomía - Desempeño Laboral..... | 67 |
| Tabla 20 Correlación de Pearson de la hipótesis específica 2: Cooperación y apoyo - Desempeño Laboral..... | 67 |
| Tabla 21 Correlación de Pearson de la hipótesis específica 3: Desempeño - Desempeño Laboral..... | 68 |
| Tabla 22 Correlación de Pearson de la hipótesis específica 4: Organización y Estructura - Desempeño Laboral..... | 69 |
| Tabla 23 Correlación de Pearson de la hipótesis específica 5: Motivación Laboral - Desempeño Laboral..... | 70 |
| Tabla 24 Correlación de Pearson de la hipótesis específica 6: Liderazgo - Desempeño | |

| | |
|--------------|----|
| Laboral..... | 70 |
|--------------|----|

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación de título “Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate, Lima Perú 2019” tiene como objetivo determinar la relación de la variable independiente contra la variable dependiente.

Para esta presente investigación se utilizó la metodología aplicada, lo cual tiene como un enfoque cuantitativo de nivel correlacional, que viene a ser no experimental, en donde el diseño de investigación es descriptivo correlacional, por ende, se utilizó la técnica de encuesta, y su respectivo instrumento el cuestionario, donde se utilizó para recolectar información en los trabajadores en la financiera Pro Empresa, del distrito de Ate. Lima. Perú. 2019.

De acuerdo a los lineamientos programados y propuesto por la Universidad Privada TELESUP, esta investigación está estructurada en siete (7) capítulos que se realizaron según lo investigado:

En el capítulo I, se mostrará el problema de investigación, donde se detalla el planteamiento del problema, que existe en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú 2019. La justificación planteada generalmente por los autores, los objetivos de la investigación, la formulación de problema, la justificación del estudio, en donde se determinará la influencia de la variable independiente hacia la variable dependiente.

En el capítulo II, Marco teórico, se visualizará las citas de los antecedentes de la investigación, como también los autores de las tesis nacionales e internacionales, además se recaudó información sobre los objetivos, la metodología que se utilizó y los resultados de cada investigación, también podemos hallar las bases teóricas, como también las definiciones de las variables como independiente y dependiente.

En el capítulo III, se mostrará todo los métodos y materiales que se utilizó para esta investigación, como también las hipótesis de la investigación, las definiciones conceptuales, la definición de la matriz operacional, el tipo de estudio que tiene la investigación y el nivel de investigación lo cual es aplicada, con el diseño de investigación, la descripción de la población y muestra del estudio.

En el capítulo IV, se mostrará los resultados descriptivos y la contracción de las hipótesis precisando la relación que existe entre la variable clima organización y desempeño laboral.

En el capítulo V, se mostrará la discusión relacionada a la tesis, en donde se le hará un breve discurso de los resultados obtenidos en el análisis.

En el capítulo VI, se mostrará las conclusiones indicando los resultados de los análisis encontrados, la interpretación de los resultados relacionados con nuestra hipótesis.

En el capítulo VII, se mostrará las recomendaciones, propuestas por los autores de esta presente investigación.

En el capítulo VIII, se mostrar las referencias bibliográficas tanto como el anexo y como el producto de desarrollo de la investigación.

En el capítulo IX, se mostrará los anexos de la presente investigación, como matriz de consistencia, matriz de operacionalización, el cuestionario, la validación de expertos firmados, nuestro resultado del SPSS, la autorización de la empresa firmada por el gerente y por último la propuesta de valor.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Se mostrará el problema de investigación, donde se detalla el planteamiento del problema que existe en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate. La justificación planteada generalmente por los autores, los objetivos generales y específicos, en donde se determinará la relación del clima organizacional y desempeño laboral.

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad las grandes empresas muestran una importancia en el clima organizacional, ya que muchas empresas no tienden a tener comunicación con los trabajadores, por ello, no alcanzan una mejora en el desempeño laboral del personal, de sus trabajadores profesionales; como ejemplo las empresas de Call center, Movistar.

A nivel internacional, en los últimos años el clima organizacional y el desempeño no se viene demostrando en las empresas de sector privado y pública, siendo así los usuarios en quedarse insatisfechos por la calidad de servicio que brindan y la mala motivación que se les plantea para llegar a cumplir con los objetivos de la empresa, es por ello que los colaboradores no se sienten motivados para llegar a desarrollar las actividades planteadas generando una mala calidad de trabajo y poco esfuerzo mínimo por parte de los trabajadores de la empresa.

La problemática encontrada en la financiera Pro Empresa, en el año 2019 se dio por la falta de organización entre los trabajadores y la empresa, debido a este incidente tuvo bajas económicas, los personales trabajaban bajo presión, no tenían un horario de trabajo flexible, los pagos se les descontaban a los trabajadores en caso un cliente no pagara, había una mala coordinación en el trabajo por parte de la empresa hacia los trabajadores, etc. A causa de ello la empresa sufrió pérdidas de clientes fieles y bajas de personal de trabajo que afectaron al crecimiento de la financiera, debido a la falta de implementación de un buen clima organizacional afecto mucho en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Pro Empresa.

Por lo tanto, en esta investigación se realizará una encuesta a los trabajadores,

para lograr medir su clima organizacional y el desempeño laboral, así mismo se tomó en cuenta los libros de reclamaciones donde el clima de la organización que se viene generando, no es muy buena debido a la falta de motivación y comunicación por parte de los jefes de área hacia los trabajadores y a ello el desempeño de los trabajadores es muy bajo ya que no cuentan con alguna motivación u objetivo a cumplir.

A nivel Nacional, con la colaboración de la Financiera Pro Empresa tienen como contacto a las personas que se enfocan mayormente tiempo en el trabajo, viven agobiados por su labor a diario y angustiados por no tener un tiempo libre para poder realizar alguna actividad recreativa, tanto así que se la pasan mayormente en el trabajo que en familia los fines de semana. Los principales factores porque no se logra realizar un buen clima laboral, es porque los jefes, directivos y las organizaciones responsables que laboran en cada área, no forman un equipo de trabajo, para comunicar, establecer reuniones, para comentar las ideas, realizar labores grupales y por último guiar el equipo al éxito.

En la actualidad miles de empresas no cuentan con un clima laboral, porque normalmente las empresas buscan solo tener éxito más no le importa los trabajadores en donde ellos conforman a la empresa, es decir la empresa depende de los trabajadores y no el trabajador de la empresa. El desempeño laboral es sumamente importante para las empresas, ya que es donde se evaluará al trabajador que avances realiza para ayudar a la empresa, por lo cual la función del trabajador es cumplir con los objetivos planteados por la empresa y alcanzar los logros comprometidos, para ello se realizó las encuestas a los trabajadores de la financiera Pro Empresa para lograr medir el nivel del clima organizacional , realizar los cambios necesarios y mejorar el desempeño laboral de los trabajadores .

Esta investigación, se centró no solo en el clima organizacional, sino también en cómo influye el desempeño laboral. Por tanto, esta investigación reconoce al clima organizacional como la piedra angular de la organización, porque tiene una relación con el desempeño laboral, logrando determinar el logro de los objetivos planteados por las organizaciones. Para poder determinar que el clima organizacional sea bueno, es necesario para las empresas indagar, preguntar, que es necesario

implementar un clima organizacional en la empresa, si es así debemos empezar por los empleados, ya que es el pilar de la empresa, los cuales ellos forman a la empresa, generan ingresos y logran alcanzar el objetivo de la empresa.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate?

1.2.2 Problemas Específicos.

¿Qué impacto existe entre la autonomía en el desempeño laboral del personal en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate?

¿Qué vínculo existe entre la cooperación y apoyo en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate?

¿Qué concordancia existe entre el reconocimiento en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate?

¿Qué relación existe entre la organización y estructura en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate?

¿Qué unión existe entre la motivación laboral en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate?

¿Qué medida existe entre el liderazgo en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate?

1.3 Justificación del estudio

En este presente trabajo de investigación se ha logrado, que el clima organizacional es fundamental para incentivar en la motivación laboral a los trabajadores, ya que no se ha logrado realizar algún tipo de investigación la entidad financiera.

1.3.1 Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación nos permite aplicar los conceptos básicos del desempeño laboral para determinar e identificar la relación que

tiene el clima organizacional y el desempeño laboral con los trabajadores en la Financiera Pro Empresa, en donde se mejorará el desempeño de los trabajadores que viene afectando los ingresos a la empresa, ya que trabajadores no tienen una motivación al realizar las labores correspondientes.

1.3.2 Justificación Práctica

El aporte práctico realizado por la investigación servirá para determinar cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores , porque existe nuevas estrategias y modelos de trabajo, que mejoran el desempeño laboral de los trabajadores, es por ello que a través de los resultados de esta presente investigación, se brindara una explicación detallada de los problemas encontrados en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro Empresa con la finalidad de mejorar el rendimiento de trabajado en los trabajadores .

1.3.3 Justificación Metodológica

Se usará el método científico para explicar la problemática que viene afectando a la Financiera Pro Empresa, donde se hará un estudio logrando así demostrar la validez y la confiabilidad y así se podrá utilizar en diversos trabajos de investigación a las empresas.

1.3.4 Justificación Social

Este trabajo de investigación, tiene como objetivo realizar un estudio en la cual mejorará significativamente los procesos de trabajo de los trabajadores, porque los problemas identificados en la Financiera pro Empresa se reflejan a otras empresas, así mismo se debe aplicar nuevas estrategias de trabajo para el clima organizacional y el desempeño laboral, ya que los beneficiarios serán los trabajadores de la Financiera Pro Empresa del distrito de Ate, como también puede ser utilizada para diversas empresas ya sean privadas o públicas, para ello se utilizarán tablas y gráficos para mostrar los resultados y que puedan entender mejor su comprensión en validar la confiabilidad y validez.

1.4 Objetivo de investigación

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro Empresa del distrito de Ate.

1.4.2 Objetivos Específicos

Indicar el impacto que existe entre la autonomía en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate.

Mencionar el vínculo que existe entre la cooperación y apoyo en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate.

Definir la correlación que existe entre el reconocimiento en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate.

Establecer la relación que existe entre la organización y estructura en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate.

Analizar la unión que existe entre la motivación laboral en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate.

Explicar la medida que existe entre el liderazgo en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se visualizará las citas de los antecedentes de la investigación las cuales se debe obtener el autor, año, resultado, etc. También se especificará de la descripción de las variables del clima organizacional, sus indicadores y del desempeño laboral, sus indicadores.

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes nacionales

Díaz (2017) en su tesis, El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra en el año 2016, realizado en la Universidad César Vallejo, con el objetivo de establecer la relación que existe entre el clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, en el año 2016, el tipo de investigación es aplicada, el diseño de investigación es no experimental transaccional descriptivo. Como resultado el contraste de la hipótesis general, existe relación significativa entre el clima organizacional y la percepción de su trabajo en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, en el año 2016 se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.675 lo que se interpreta al 99% a dos colas, la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como correlación media entre las variables, con un $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Bodadilla (2017) en su tesis clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo, realizado la Universidad de Huancayo, con el objetivo de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los institutos superiores tecnológicos de Huancayo, para esta investigación se realizó el tipo de investigación aplicada ,porque logra orientar a la investigación de nivel descriptivo, el diseño de investigación es no experimental, como resultado se obtuvo lograr identificar la evidencia que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la institución superior tecnológica de la ciudad de Huancayo. Como resultado la variable clima organizacional, permite clasificar a los institutos de acuerdo a su nivel. Presentan un clima organizacional “bueno”, el instituto San Pedro con 71,35%, seguido del instituto Franklin Roosevelt con 70,65%. Con un clima organizacional “regular” está el instituto Santiago Antúnez de Mayolo con 64,56% y posteriormente el instituto Eugenio Paccelly con 56,93%.

Gallegos (2016) en su tesis, Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de Arequipa, 2016. Realizado en la Universidad Nacional de San

Agustín, con el objetivo de proporcionar una herramienta de gestión lo cual logre orientar e impulsar el desarrollo del estudio del clima organizacional de las dependencias de la Institución. El tipo de investigación realizado es explicativo, porque busca una situación estableciendo relaciones de causa y efecto entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la organización, lo cual se tuvo como enfoque de investigación cuantitativo, para esta investigación el diseño de investigación fue descriptivo correlacional porque nos proporciona medir el grado de relación que existe entre estos dos conceptos. La discusión de resultado se logró determinar que para el caso de los servidores de ministerio Publico Gerencia Administrativa de Arequipa, realizar la prueba de hipótesis en cual logró arrojar de 17.143 puntajes interpretado en el cuadro CHI por lo que generó una mejora en el ambiente laboral, además se logró obtener una relación entre el clima organizacional y el desempeño profesional de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa. Como resultado se demostró que el 93.3% de los servidores que manifiestan que el clima organizacional es promedio a su vez tienen un muy buen desempeño laboral. Al revisar el p valor se observa que este es de 0.001, es decir es menor a 0.05, lo cual significa que existe relación entre ambas variables. Esto comprueba la hipótesis, siendo factible elaborar una propuesta de mejora del clima organizacional.

De la Cruz (2015) en su tesis Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica, realizado en la Universidad Nacional de Huancavelica, con el objetivo de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y del desempeño laboral en el personal del programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica 2015, el tipo de investigación es aplicada, el diseño de investigación es no experimental correlacional. Como resultado se logró procesar la medición de las dos variables en el estudio con el correspondiente programa SPSS logro mostrar los resultados de que el 80% de las 120 personas entrevistadas llegan a tener malos tratos y que el 20 % están con algunas sugerencias para la mejora de la empresa, como también para poder determinar el efecto de la modificación en los centros de trabajo, como también para tener una fiabilidad de datos que se utilizó para la medición.

León (2016) en su tesis, La influencia del clima organizacional y el desempeño laboral de la institución Fondo Mi vivienda S.A. Lima, realizada en la Universidad Garcilaso de la Vega, con el objetivo de determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores, el tipo de investigación que se realizó es aplicada, el diseño de investigación es descriptivo correlacional. Como resultados se logró concluir que los trabajadores consideran que el factor más importante del clima organizacional es la motivación, la cual es un gran afecto para poder realizar las actividades diarias, donde también la remuneración, utilidades y beneficios para poder incrementar un 95% el desempeño laboral de los trabajadores y el clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral arrojando una prueba de hipótesis valorable de 85.56% de validez.

Valdivia (2014) en su tesis, EL clima organizacional el desempeño laboral del personal en la empresa DANPER, Trujillo S.A.C., 2014, con el objetivo de determinar la solución al problema de cómo influye en clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa. El tipo de investigación que se realizó es descriptivo, el diseño de investigación es descriptivo correlacional. Como resultado que los empleados refirieron que la distribución física del área de trabajo es inadecuada para la realización de sus labores por no estar adecuadamente distribuida, por otro lado, la prueba de hipótesis que eventualmente ayuda a validar los resultados des del 76.62% y que también se reportó que existió poca comprensión de parte del jefe hacia sus subordinados, debido a que la preocupación de los jefes por quedar bien y tener buena imagen. Se recomendó a la empresa mejorar el ambiente laboral de los trabajadores, donde se les permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados obtenidos en sus actividades diarias.

Rojas (2018) en su tesis, influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del área de recursos humanos de una empresa de seguridad privada en el periodo de 2017, con el objetivo de determinar si la responsabilidad influye en el desempeño laboral en los colaboradores en el área de Recursos Humanos de una empresa de seguridad privada, Lima, 2017. El método de investigación es aplicado, el diseño de investigación es descriptivo, debido a que implicó la disposición de evaluar y exponer a detalle las

características del objetivo de estudio. Como resultado se llegó a determinar el clima organizacional está asociada con el desempeño laboral en los colaboradores del área de recursos humanos en a la empresa de seguridad privada, según los resultados de la prueba no paramétrica del CHI cuadrado muestra un valor de 32.141 como grado de libertad y un valor de significancia de 00.00 por lo tanto se llegó a determinar que podemos aceptar las hipótesis planteadas para la solución logrando así la satisfacción del 100% a la atención de los funcionarios.

Ramos (2015), en su tesis sobre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión, Huancavelica, 2015, realizada en la Universidad Nacional de Huancavelica, con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal adscrito al centro de salud Ascensión. La metodología de investigación es aplicada por qué fue de la hipotética deductiva correlacional, observacional, el diseño de investigación es no experimental. Como resultado se dio a determinar que si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ya que en las pruebas de hipótesis se dio el coeficiente de correlación Spearman arrojó un valor de 0.274 y el P valor fue 0.030 y siendo este el valor menor a 0.0025, entonces se aceptó la prueba de hipótesis de investigación, deduciendo que el 50.80% de los trabajadores indicaron tener un clima organizacional regular y la satisfacción laboral de 49.2% que presentaron un clima organizacional y una satisfacción laboral estable y buena.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Yubisay (2013) en su tesis Clima Organizacional y desempeño laboral del Docente en el centro de educación Inicial, realizada en la Universidad del Zuli Venezuela, con el objetivo de determinar el desempeño laboral del docente en los centros educativos iniciales en Venezuela. El tipo de investigación realizada es aplicada, el diseño de investigación es no experimental correlacional. En la discusión se llegó a analizar los resultados obtenidos del tipo de clima organizacional identificando en los centros de educación inicial, del Municipio Mara, estado Zuli, es el autoritario, percibiéndose por parte de los docentes la desconfianza desde la gerencia institucional al controlar todas las actividades, evidenciando una alineación en la percepción del tipo de clima que se genera

en estas organizaciones, con el objetivo de estudio en las que directivos y docentes no pueden estar sensibilizados por un ambiente de trabajo como determinante en el desempeño laboral. Como resultado se obtuvo el Nivel de confianza: 95%, del análisis estadístico se observan un coeficiente relación $r = 0,700$ entre las variables: Clima organizacional y desempeño docente. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es directa, positiva y tiene un nivel de correlación alto, y la significancia de $p = 0,000$ nos muestra que p es menor a $0,05$ lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Gutiérrez (2017) en su tesis, clima organizacional y desempeño docente en una Institución Educativa Pública y Privada, realizado en la universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle, con el objetivo de determinar la relación existente entre el Clima Organizacional y el Desempeño Docente en la Institución Educativa Pública Fe y Alegría N° 17, del distrito de Villa el Salvador y la Institución Educativa Privada Salamanca del distrito de Villa María del Triunfo durante el año 2016, Lima. El tipo de investigación que a realizado es básica, porque hace búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, el diseño de investigación es no experimenta. Como resultado la investigación sobre la hipótesis general, se estableció que se cuenta con razones suficientes para afirmar que existe una correlación positiva considerable ($r=0.859$) entre el clima organizacional y el desempeño docente en la Institución Educativa Pública Fe y Alegría N° 17 del distrito de Villa El Salvador y en la Institución Educativa Privada Salamanca en el distrito de Villa María del Triunfo, Lima, 2016, como objetivo se logró determinar la relación existente entre el Clima Organizacional y el Desempeño Docente en la Institución Educativa Pública Fe y Alegría N° 17, del distrito de Villa el Salvador y la Institución Educativa Privada Salamanca del distrito de Villa María del Triunfo durante el año 2016, Lima.

Yubisay (2013) en su tesis clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial, realizado en la universidad del Zuli Maracaibo, Venezuela considerando que el estudio realizado es un centro de educación inicial el clima organizacional se verá reflejado en los estudiantes de

alguna u otra forma. El tipo de investigación que se realizó es del tipo aplicada, porque pretende determinar los objetivos realizados, para el diseño de investigación es no experimental, logrando obtener como resultado que la institución educativa de hallarse un mal clima organización se realizó a determinar un proceso de enseñanza de aprendizaje lo cual permitió mejorar significativamente el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa. Como resultado que fue validado por cinco 05 expertos y sometido a la prueba de Alpha de Cronbach para obtener la confiabilidad, cuyo resultado fue de 0.87, en ambos casos, indicando que el instrumento es altamente confiable. Asimismo, se realizó el análisis de los resultados, calculando medias aritméticas, frecuencias y porcentajes. Para la correlación se optó por el coeficiente de Spearman, obteniéndose un valor de 0,726 lo cual indica que hay una relación alta y estadísticamente significativa entre las variables objeto de investigación

Cayllahua (2013) en su tesis clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la institución educativa SENATI de la ciudad de Huaraz, realizado en la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo, con el objetivo de determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Institución Educativa SENATI de la ciudad de Huaraz, 2013. El tipo de investigación es aplicada y por su alcance es descriptiva correlacional, el diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptiva, porque no se manipuló deliberadamente las variables de estudio, solo estudió a las variables en su estado natural; transeccional, porque tomó información en un único momento; correlacional, porque pretende medir el grado de relación existente entre las variables y explicativa porque el propósito es indagar y explicar. Como resultado del clima organizacional según el desempeño laboral, de acuerdo a la opinión brindada por los trabajadores del SENATI, de los diferentes indicadores presentadas en el estudio, por lo que la prueba Chi cuadrado de Pearson concluye que existe relación entre ambas variables, ya que el valor de significación observada $p = 0.000$ es inferior al nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$; es decir nuestro Chi cuadrado calculado (41.014) es mayor que nuestro valor especificado (12.59).

Balkar (2015) en su tesis, The relationships between Organizational Climate,

innovative Behavior and Job Performance of Teacher, con el objetivo de investigar las relaciones entre el clima organizacional, rendimiento de trabajo y comportamiento innovador. El tipo de investigación que se realizó fue aplicativo, con el diseño de investigación experimental del tipo pre experimental. Como resultado del estudio que se extrajo fue en la Provincia de Adana en Turquía, con el método de Escala de Likert se logró obtener la característica por el apoyo, la equidad y la presión que tuvo efecto sobre el rendimiento de trabajo y sobre el comportamiento innovador de los profesores al momento de dictar una clase. El nivel de confianza que arrojó como resultados en el SPSS es de 86% de validez.

Uría (2011), en su tesis realizó, el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas CÍA, realizado en la universidad de Universidad Técnica de Ambato, con el objetivo de investigar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. El tipo de investigación que se logró destacar fue descriptivo, con el diseño de investigación no experimental. Como resultado se logró observar el valor de Chi cuadrado 3.88, por lo tanto, nuestro nivel de confianza 0.05, Si nuestro valor cuadrado de X^2 es igual o mayor al de la tabla 3.84, decimos que las variables están relacionadas y se acepta la hipótesis alterna X^2 fue significativa.

Chiang, Nuñez (2010) en su tesis Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la Universidad Pontificia Comillas en Madrid, realizado en la Universidad Pontificia Comillas, con el objetivo de determinar las relaciones del clima organizacional y la satisfacción del ambiente laboral en la Universidad Pontificia de Madrid. El tipo de investigación que se realizó es descriptivo, con un diseño no experimental descriptivo, porque se logró encuestar a los trabajadores con el fin de rescatar los resultados de su clima organizacional. En la discusión de resultado del clima organizacional aporta conocimientos fundamentales para la comprensión de las relaciones laborales, la calidad y la eficiencia de las acciones en la organización. La influencia de las variables tales como la satisfacción laboral y de auto eficiencia, pueden lograr tener una acción predominante sobre la interpretación social que se desarrolla entre los distintos componentes de trabajo, lo cual el aporte más relevante es que las personas de la universidad se sienten parte de un grupo de trabajo con un clima laboral bien

satisfactorio cuando se logra identificar competencias adecuadas para desarrollar su trabajo y los cuales son recompensados y reconocidos. Como resultado la tasa de respuesta de 62% en total, un 64% en Chile y un 60% en España. Este nivel de respuesta está a un nivel semejante a los artículos estudiados para esta investigación.

2.1 Bases teóricas de las variables

2.1.1 Clima Organizacional

Bordas María, Martínez Jesús

Según Bordas (2016), Diversos autores vienen diagnosticando diversas dimensiones, lo cual nos llevó a realizar una revisión de los principales autores y dimensiones de proponer una las ideas en un solo marco. (p, 62)

Existen dimensiones variadas para el clima organizacional, en donde diversos autores personalizan por diferentes ángulos a las dimensiones del clima organizacional.

Autonomía

Según Bordas (2016), Autonomía. El grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas, realizar juicios e iniciar una labor sin consultar cada paso a sus superiores. y en general, el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficiente y a tomar iniciativas. (p, 73)

Cooperación y apoyo

Según Bordas (2016), Grado en que los miembros de la organización perciben que en la organización existe un buen ambiente de compañerismo, respeto, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la organización. (p, 73)

La cooperación y apoyo, es uno de los pilares del clima organizacional, porque es donde se genera la ayuda por parte de la empresa en completar las labores de los trabajadores.

Reconocimiento

Según Bordas (2016), Grado en que los miembros de la organización perciben que reciben un reconocimiento adecuado a su trabajo y contribución a la organización como logros esfuerzo y metas a realizar. (p, 73)

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, el reconocimiento es una parte fundamental para la entidad lo cual llega a definir que las empresas deben aplicar un reconocimiento a sus trabajadores por su labor.

Organización y estructura

Según Bordas (2016), Grado en que los miembros de la organización perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados, son claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales o formulismo burocráticos. (p, 73)

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, la organización y estructura tiende a identificar si en la organización se llegan a comprender las ideas o fomentar los puntos de vista de cada trabajador.

Motivación Laboral

Según Bordas (2016), Grado en que los miembros perciben que la organización se pone énfasis para promover y se logra motivar el buen desempeño y la producción para ello la autodeterminación y competencia entre grupos ayuda a la producción. (p, 73)

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, la motivación por las ganas de salir adelante es empleada a los trabajadores que laboran.

Liderazgo

Según Bordas (2016), Grado en que los miembros de la organización perciben a la dirección como guía y a los líderes, su comportamiento, así como portar la autoridad en el grupo para ello su estilo de relación con el resto de los empleados debe ser dominada por un líder. (p, 73)

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, el liderazgo es el grado en que

existe un miembro del equipo que pueda liderar o seguir para poder completar los objetivos.

García Guillermo

Según García (2015). Aun cuando en la actualidad es común hablar de clima organizacional, todavía existen desacuerdos dentro de los teóricos en aspectos como: si realmente existe un concepto claro de lo que se denomina clima organizacional, si los métodos existentes realmente lo miden, si la satisfacción en el trabajo es lo mismo que el clima organizacional, o cuáles son los elementos del concepto. (p.153)

Los valores

Según García (2015). Valores: Dentro de las muchas definiciones que existen sobre los valores, la que se tuvo en cuenta fue la propuesta por Stephen Robbins, según la cual los valores representan convicciones básicas de que “un modo específico de conducta o una finalidad de existencia es personal o socialmente preferible a un modo de conducta opuesto o a una finalidad de existencia conversa”. (p. 161)

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, los valores es un factor importante en la empresa, por motivos de que representa a la persona de cómo es y cómo se comporta con los demás.

Las actitudes

Según García (2015). Comportamiento: Las actitudes son enunciados de evaluación, ya sean favorables o desfavorables, con respecto a las cosas, las otras personas o los eventos, y reflejan la manera como alguien se siente acerca de algo. (p.162)

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, son el factor de cómo se comporta el personal en el área de trabajo lo cual identifica mucho a la personalidad.

La motivación

Según García (2015). Logros: Existen muchas clases de motivaciones dependiendo de la situación en la que se encuentre el individuo. Por eso, en

relación con la empresa y el trabajo la definición más aceptada es la de “la voluntad que puede tener una persona para ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionadas por la habilidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” (p.162)

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, es el factor importante en un ambiente laboral, porque puede motivar a que los trabajadores se esfuercen por completar el objetivo planteado.

Papeles o roles

Según García (2015). Actividades asignadas: Todas las personas que conforman una organización realmente representan un papel o rol. Si se acepta que el papel que desempeña una persona es “un grupo de patrones de comportamientos deseables atribuidos a alguien que ocupa una posición dada en una entidad social” (p.163)

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, los papeles y roles que cada personal labore es de acuerdo a como él se desarrolla en el ambiente por si es bueno en alguna actividad se le asignara el puesto.

El locus de control

Según García (2015). Comportamiento: Dentro de los atributos de la personalidad que ejercen mayor influencia en el comportamiento organizacional está el denominado locus de control, que no es otra cosa que la percepción que la gente tiene sobre la fuente de su destino. “Algunas personas creen que son los arquitectos de su propio destino. (p.163)

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, es que el personal escoge el destino que tiene, lo cual quiere decir si es extremadamente entusiasmado con lo que hace por la empresa se le asignará buenos beneficios.

Los grupos

Según García (2015). Trabajo en equipo: Un grupo se define como “dos o más individuos que interactúan y son interdependientes y que se han juntado para lograr objetivos particulares”. (p.164)

Se debe entender que los trabajos grupales son importantes en las empresas ya que realizan mejores trabajos y compartir ideas para mejorar.

La percepción

Según García (2015). Conocimiento: Dentro del componente personal que cada individuo posee, es sumamente importante entender lo que es la percepción, ya que

el “comportamiento de la gente está basado en la percepción de lo que es la realidad, no en la realidad misma.” (p.166)

Por lo mencionado anteriormente, la percepción es la parte fundamental del conocimiento humano, ya que son las interacciones de las personas.

Estructura organizacional

Según García (2015). Planteamiento de trabajo: Una estructura organizacional es “la forma como se dividen, agrupan y coordinan formalmente las tareas de trabajo”, es fácil entender cómo una estructura tiene relación con las actitudes y el comportamiento de las personas de una organización en particular (p.169)

Según García (2015). Según lo mencionado anteriormente, la estructura organizacional es fundamental para las empresas ya que, generan agrupación y coordinación en los trabajos realizados.

Liderazgo

Según García (2015). Guía de trabajo: Pocos términos del comportamiento organizacional inspiran menos acuerdos en su definición que el de liderazgo. Stogdill dice que “hay casi tantas definiciones como personas que han tratado de definir el concepto.” (p.170)

Los líderes son los, que logran guiar hacia la meta al grupo, por ello un líder en un grupo con el objetivo de alcanzar sus metas planteadas sirven de mucho para las empresas.

Condiciones laborales

Según García (2015). Ambiente laboral: Dentro de los temas álgidos de una organización, sobre todo en el contexto de nuestra nacionalidad, el del salario y sus adyacentes es, quizá, el que más sentimientos, actitudes y percepciones soporta. (p.171)

De lo mencionado anteriormente, las condiciones laborales son sumamente importante para poder incentivar a los colaboradores para poder mejorar en sus labores.

Uribe Jesús

Estructura

Según Uribe (2016). La estructura hace referencia a la forma de como la organización está delimitada y estructurada de manera jerárquica de tal manera que pueda cumplir con los objetivos y metas de la organización. La organización debe ser amplia de tal manera que los trabajadores se sientan como en el ambiente pudiendo así realizar sus actividades libremente.

De acuerdo a lo mencionado se enfoca en poder tener un buen grupo en la cual se propone y se organice para poder organizarse y realizar cada uno su labor teniendo en cuenta el objetivo.

Tamaño

Según Uribe (2016). Hace referencia a los trabajadores de la organización, de tal manera que el clima organizacional, debe ser realizado en un espacio amplio con tamaño suficiente para los que laboran.

Según lo mencionado siempre es bueno buscar un lugar libre y amplio para poder tener cada personal su espacio y concentración.

Estilos de Dirección

Según Uribe (2016). Es la forma de poder dirigir a los integrantes, de cada área a un estilo de trabajo diferente para cada uno, pudiendo así tener un clima positivo para los colaboradores en donde ellos puedan escoger el estilo de trabajo que quieran realizar.

De acuerdo a lo mencionado es preferible tener también un campo personal

en donde uno solo puede diseñar la idea y así construir nuevos modelos de negocio mejorando la empresa.

Estructura Formal

Según Uribe (2016). Hace referencia a la estructura presentada, en donde podemos explicar las ideas detalladamente mediante algunos gráficos comprensibles para lo cual ellos puedan saber cómo deben hacer y con quien responder, a los clientes.

BERBEL Gaspar y Gan Federico

Según Berbel, G. y Gan F. (2011), Señalò que los miembros de la organización tengan su autonomía estable a la hora de tomar alguna decisión que relacione su trabajo.

Comportamiento Organizacional

Según Berbel, G. y Gan F. (2011), **Productividad:** hace referencia a que en las empresas se debe realizar un clima organizacional favorable, que debe existir un comportamiento organizacional para la productividad en donde debe ser eficiente y alta.

Según Berbel, G. y Gan F. (2011), **Tensiones y Estrés:** hace referencia en donde el trabajador sufre por demasiada presión en la labor diaria, que sus esfuerzos no son productivos para la empresa lo cual genera un clima negativo la organización, la acumulación de estrés es malísimo para el trabajo.

Según Berbel, G. y Gan F. (2011), **Motivación:** Se basa en el que el colaborador necesita objetivos que le incentivan a realizar el trabajo con mucho esfuerzo, lo cual se debe generar una motivación por su labor empleado.

Según Berbel, G. y Gan F. (2011), **Expectativas:** Generar expectativas en los compañeros de la organización, para poder tener un futuro muy complaciente lo cual se base en su idea y se cumpla.

Relaciones Interpersonales

Según Berbel, G. y Gan F. (2011), **Comunicación:** La comunicación en el ambiente laboral es el pilar a todo trabajo, para completar sus objetivos ya que de esta manera los integrantes de la organización tienen mayor confianza en

el trabajo con los compañeros.

Según Berbel, G. y Gan F. (2011), **Compañerismo**: Es la unión que debe existir para poder apoyarse entre compañeros, por motivos de que si logran tener un problema se le apoyaría en los problemas acumulados.

Según Berbel, G. y Gan F. (2011), **Conflictos interpersonales**: La existencia de los conflictos es un mal hábito para un clima organización, porque tiene como consecuencia el odio, mal apoyo de compañerismo y objetivos destrozados.

Litwin H. y Stinger M.

Según Litwin y Stinger (1998), señalado por Bodadilla (2017) la existencia de nueve características en donde se termina el clima organizacional, como dimensiones encontradas. (p. 48)

Estructura

Según Litwin y Stinger (1998), Organización: Representan la percepción de los miembros de la organización para poder lidiar con las reglas o procesamientos que realizan en su desarrollo de trabajo.

Autonomía

Según Litwin y Stinger (1998), Responsabilidad: Es el sentimiento de los miembros hacia la organización, en donde genera autonomía de toma de decisión por parte de los colaboradores.

Recompensa

Según Litwin y Stinger (1998), Virtudes: Corresponde a la percepción que es dirigido hacia los colaboradores por su esfuerzo trabajo para cumplir con los objetivos de la empresa.

Desafío

Según Litwin y Stinger (1998), Retos: Los miembros de organización, donde se promueven los riesgos del trabajo y poder calcular para poder completar con el objetivo.

Relación

Según Litwin y Stinger (1998), Compañerismo: Es la percepción por parte de los miembros a la organización, en tener un ambiente estable y como para laborar.

Cooperación

Según Litwin y Stinger (1998), Apoyo: Es el sentimiento de los miembros hacia los compañeros, para poder recibir la ayuda necesaria para solucionar los problemas encontrados.

Conflictos

Según Litwin y Stinger (1998), Conflictos: Es el sentimiento del grado en que los colaboradores de la organización solo se atienden a recibir órdenes mas no optar a reclamar por las actividades inmisarias.

Identidad

Según Litwin y Stinger (1998), Personalidad: Es el sentimiento de pertenencia hacia la organización, lo cual se relaciona a un elemento importante para las actividades de la empresa.

2.1.2 Desempeño Laboral

Bohlander G, Snell S y Morris S.

Según Bohlander, Snell y Morris (2017), el desempeño laboral se basa en los fundamentos de la persona en el trabajo, en donde se evaluará la trayectoria de su trabajo es por ello que las dimensiones que influyen en el desempeño laboral son:

Capacidad

Según Bohlander, Snell y Morris (2017), La capacidad de un empleado, en actuar de manera competente para emplear los conocimientos, actitudes y habilidades técnicas e interpersonales lo cual las operaciones implicadas implican que el empleado es competente a las capacidades físicas realizada. (p.62)

Motivación Emocional.

Según Bohlander, Snell y Morris (2017), La motivación emocional es un estímulo que se genera a la persona, consiste en la aptitud, destreza o habilidad de una persona “comportamiento” para poder manejar sus emociones de manera positiva, en donde la motivación se manifiesta de muchas maneras, una de ellas son la ambición de carrea, satisfacción y cumplir con las metas expectativas. (p.65)

Comportamiento

Según Robbins y Couter (2014) Los gerentes deben saber si sus empleados desempeñan sus trabajos con eficacia y eficiencia o si hay necesidad de mejorar el desempeño. Evaluar el desempeño de los empleados forma parte de un sistema de administración del desempeño que es un proceso que establece las normas de éste y evalúa el de los empleados para tomar decisiones de recursos humanos objetivas. (p. 296)

Según Robbins y Cauter (2014), Los gerentes pueden elegir entre siete métodos importantes del desempeño.

Robbins Stephen y Mary Coulter Ensayos Escritos.

Según Robbins y Cauter (2014), Es una técnica de evaluación del desempeño en la que un evaluador redacta una descripción de las fortalezas, las debilidades, el desempeño pasado y el potencial de un empleado. (p. 296)

Incidentes Críticos.

Según Robbins y Cauter (2014), Centra la atención del evaluador en los comportamientos críticos o clave que distinguen el desempeño laboral eficaz del ineficaz. El evaluador redacta anécdotas que describen algo que hizo un empleado y que fue especialmente eficaz o ineficaz. (p. 296)

Pernía, K. y Carrera M.

Según Pernía K. y Carrera, M (2014), señalado por Solano (2017), señala que las funciones son toda aquella actividad ejecutada por los colaboradores, es decir, los personales que desempeñan eficiencia en el trabajo, donde el colaborador debe tener un conocimiento amplio en sus labores realizados, con la capacidad de poder analizar, con la finalidad de cumplir con los objetivos y metas de la empresa. (p. 34)

Funciones

Según Pernía K. y Carrera, M (2014), Conocimiento del trabajo: Se logra medir el conocimiento entendido de su labor, llegando a comprender los principios, conceptos, técnicas necesarias para poder laboral en el área asignada.

Según Pernía K. y Carrera, M (2014), Capacidad de análisis: Son los procesos que el colaborador debe utilizar para poder realizar las actividades asignadas de acuerdo a sus funciones.

Comportamiento

Según Pernía K. y Carrera, M (2014), señalado por Solano (2017), señala que son toda aquella cualidad y comportamiento que realiza el colaborado, cuando se encuentra en su función laboral que se le asignò. Por ello se evaluará las habilidades, actitudes y su satisfacción que presenta el colaborador. (p. 36)

Según Pernía K. y Carrera, M (2014), Habilidades: Son la calidad de productos o servicio que las empresas llegan a sustentar en la capacidad de poder mantener al operando establemente en su área laboral y para ello se necesita tener personales con motivación y capacitación adecuada.

Según Pernía K. y Carrera, M (2014), Actitud: Son aquellas habilidades que descentraliza actividades y decisiones para agrupar equipos de trabajo.

Según Pernía K. y Carrera, M (2014), Satisfacción: Son aquellos logros de motivación hacia el colaborador por sus metas o actividades cumplidas, es por ello que el trabajador depende de la satisfacción para poder lograr el objetivo.

Rendimiento

Según Pernía K. y Carrera, M (2014), señalado por Solano (2017), es el grado de rendimiento laboral del colaborado, frente a las actividades planteadas si se logra completar con la eficiencia correspondiente, por ello el colaborador se debe comprometer, incentivar y trabajar en equipo.

Según Pernía K. y Carrera, M (2014), **Resolución de problemas:** es la capacidad donde el colaborador presenta soluciones a las deficiencias que se presenta a diario en el campo laboral, e utilizar los recursos necesarios para poder cumplir con el objetivo.

Según Pernía K. y Carrera, M (2014), **Ausentismo:** es el comportamiento que se logra presentar al colaborador, ante cualquier cumplimiento de las funciones que realiza en el tiempo establecido por la empresa.

Según Pernía K. y Carrera, M (2014), **Compromiso:** es el comportamiento que debe realizar el colaborador, enfrentar situaciones y problemas encontrados en el día.

Según Pernía K. y Carrera, M (2014), **Trabajo en equipo:** es la capacidad en el que el colaborador debe trabajar conjuntamente con sus compañeros, ser didacta y comprensible con los demás trabajadores con la finalidad de cumplir el trabajo.

Chiavenato A.

Según Chiavenato (2000), señalado por Bodadilla (2017), Define que hay características individuales del desempeño laboral en las cuales son las capacidades, necesidades, habilidades, cualidades y entre ellos se interactúan con el trabajo y la organización. (p. 38)

Adaptación

Según Chiavenato (2000), Adaptación al ambiente: Un clima laboral es diferente en toda empresa, por ello es importante adaptarse a los campos laborales.

Comunicación

Según Chiavenato (2000), Interacción con personas: Es el factor importante para interactuar y expresar las ideas guardados por el bien de la empresa.

Iniciativa

Según Chiavenato (2000), Inicio de trabajo: Es la intención de influir activamente acontecimientos para alcanzar la meta, generar habilidades para cada situación.

Conocimiento

Según Chiavenato (2000), Habilidades: Es el nivel en donde el colaborador expresa sus experiencias en el campo laboral.

Calidad de trabajo

Según Chiavenato (2000), Ambiente Comprensible: Proporciona documentación la cual es necesario para poder pertenecer en la organización, detallando los procedimientos de cada laboral.

Cantidad de Trabajo

Según Chiavenato (2000), Expectativas en las Actividades: Es ver el objetivo de cumplimientos de tareas, o atenciones que recibe por parte de los clientes generando un informe del colaborador.

Planificación

Según Chiavenato (2000), Interpretar: Se encarga de programar las órdenes de trabajo a fin de cumplir mediante un tiempo establecido, generando nuevas ideas y oportunidades para la finalización del proyecto.

Comportamiento

Según Chiavenato (2000), Actitudes y satisfacción, porque son las ideas que se asemejan a la investigación y que puede ayudar a realizar una mejora al

clima organización y desempeño laboral de la empresa Financiera Pro Empresa.

Por lo tanto, seleccionamos a los 2 autores:

Bordas autor del libro Gestión estratégica del clima laboral, UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia y

Bohlander autor del libro Administración de recursos humanos porque tienen mucha información referenciada a mi tema de desempeño laboral y clima organización.

2.2 Definición de Términos Básicos

Clima Organizacional

Realizar Juicios

Se basa en el entendimiento corporal de la persona, donde se debe distinguir lo bueno o lo malo en la actividad de una persona o lo realizado.

Toma de decisión

Se entiende a la toma de decisiones en poder procesar y elegir deduciendo o razonando la opción que se va a tomar, ya sea en elección o democracia ante un grupo de participantes en organizaciones.

Iniciativa Laboral

Proceso en donde opta por tomar iniciativa o tomar decisiones concretas sin duda alguna, que cambie el ámbito laboral ante un inicio de alguna actividad planteada o mandada, así mismo se comienza a ejecutar los planes laborales planteados por la persona.

Compañerismo

Encuentro o relación que se refleja entre dos o más amigos o también llamada equipo, básicamente hace referencia a la amistad entre el trabajo realizado o a realizar, generando compañerismo de trabajo.

Respeto

Consideración de trato hacia una persona sin causarle alguna ofensa o perjuicio,

situación o circunstancia que determina los valores de una persona ante otra persona, dado eso el respeto es mutuo entre personas.

Cooperación

Acción de ayudar o cooperar en alguna actividad o trabajo, que se realiza entre uno o más personas, como también es la acción de realizar trabajos grupales para poder alcanzar el objetivo.

Logros

Se entiende por logro que es alguna acción en donde se satisface por el éxito alcanzado por la persona o el grupo de personas que lograron realizar el trabajo a tiempo.

Esfuerzo

Acción que se denota en alguna acción física o moral con fin de determinar la actitud de una persona al realizar alguna actividad física o mental, que se siente después de algún desgaste.

Metas

Logro que se llega a obtener luego de un trabajo u objetivo planteado, así mismo son objetivos que se plantean en grupos o individualmente para así tener un objetivo que alcanzar en la persona.

Organización

Grupo de personas o medios organizados con la finalidad de realizar actividades para el beneficio de uno o la comunidad, también son llamados grupos de personas.

Estructura

Agrupación relacionados con el fin de ser parte de algo o todo como por ejemplo un grupo es correspondido por un grupo de personas.

Ambiente Laboral

Ambiente o contexto en cual satisface en lo bueno o lo malo a la comunidad de trabajo, dependiendo del entorno laboral que se encuentre, tanto así que el ambiente laboral es un campo laboral trabajado por el hombre.

Promover

Realización y desarrollo de alguna actividad iniciando, como también fomentar la realización o desarrollo de alguna cosa que se esté iniciando ya sea desde el comienzo o que este paralizado.

Autodeterminación

Es la decisión tomada por los habitantes de un territorio o unidad territorial en donde se decide el futuro político del territorio, formado por la comunidad o el grupo de personas establecidas.

Competencia

Es la realización de actividades que se enfrentan entre sí, para ver quién es superior al otro equipo competente, además se realizan entre dos grupos cuyo objetivo es el mismo.

Autoridad

Persona con derecho a mandar o gobernará a las demás personas siendo líder, es escogida por los seguidores como comunidad, grupos o público y está encargado en dirigir a sus acompañantes en todo momento.

Dominio

Es la acción de la supremacía, donde se tiende a dominar sobre algo o alguien debido al poder obtenido por el grupo escogido, generalmente tiene mucho significado como dominio de poder y dominio de poder económico.

Guía

Persona que conduce o dirige hacia algún camino o lugar, también guía hace referencia a líder de grupo, donde el guía dirige o apunta hacia un objetivo a alcanzar el logro.

Desempeño Laboral Competencia

Disputa entre dos o más personas, con el afán de conseguir lo planteado, donde se realizar trabajo en conjunto con los conocimientos y habilidades de cada persona,

para lograr cumplir el objetivo.

Habilidades Técnicas

Son un conjunto de hábitos y comportamientos que se tiene aprendido, ayudando a mejorar su condición de la persona, son habilidades aprendidas en el pasar de los tiempos, ya sea por estudio o amigos.

Habilidades Interpersonales

Son un conjunto de hábitos generadas por sí solo, teniendo ya conocimiento desde que nace, normalmente se le considera persona prodigio por su capacidad de realizar la actividad que es buena.

Comportamiento

Estado en donde una persona se comporta o se le determina en la situación que se encuentre, también se puede decir es la actividad misma de una persona en cómo se comporta en situaciones incómodas.

Ambiciones de Carrera

Objetivo generado por la persona, con las ambiciones de lograr o completar sus metas planteadas desde los inicios de su carrera, o también son perspectivas planteadas uno mismo para generar impulso de terminar o conseguir lo alcanzado.

Metas Expectativas

Una meta es el propósito que se propone la persona para lograr completar en un determinado tiempo, en tanto puede ser planteado y se puede o no ser realista, que obtiene como resultado decepción por lo no alcanzado.

Actitudes

Es el comportamiento habitual que se resalta en diferentes circunstancias y determina la vida anímica de cada persona, es por ello que las actitudes están patentadas por reacciones repetidas de un sujeto o persona.

Satisfacción

La satisfacción es la sensación de alguna acción o razón con que responde el

cuerpo, es sumamente importante para nuestras virtudes y solo se realiza cuando se logra alcanzar o cumplir lo planteado y con buenos resultados.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

En los Métodos y Materiales se mostrará todo los métodos y materiales que se utilizó para esta investigación, como también la hipótesis general y específicas de la investigación, las definiciones conceptuales, y la definición de la operacional, el tipo de estudio que tiene la investigación y el nivel de investigación lo cual es aplicada, con el diseño de investigación, la descripción de la población y muestra del estudio.

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

HG. El clima organizacional si influye en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro Empres, del distrito de Ate.

HO. El clima organizacional no influye en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate.

3.1.2 Hipótesis Específicos

H1: La autonomía si incide en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

HO. La autonomía no incide en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

H2: La cooperación y apoyo si influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

HO. La cooperación y apoyo no influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

H3: El reconocimiento si incide en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

HO. El reconocimiento no incide en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

H4: La organización y estructura si impacta en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

HO. La organización y estructura no impacta en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

H5: La motivación laboral si influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

HO. La motivación laboral no influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

H6: El liderazgo si influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

HO. El liderazgo no influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

3.2 Variables de estudio

3.2.1 Definición conceptual

Desempeño Laboral

Para Bohlander, Snell y Morris (2017) Afirma:

El desempeño laboral es un elemento central en la competencia, en donde el trabajador logra alcanzar un resultado favorable para el campo laboral, como también acciones específicas dado las políticas, procedimientos y condiciones de la organización realizadas.

Capacidad

Según Bohlander, Snell y Morris (2017), La capacidad de un empleado, en actuar de manera competente para emplear los conocimientos, actitudes y habilidades técnicas e interpersonales lo cual las operaciones implicadas implican que el empleado es competente a las capacidades físicas realizada. (p.62)

Motivación Emocional.

Según Bohlander, Snell y Morris (2017), La motivación emocional es un estímulo que se genera a la persona, consiste en la aptitud, destreza o habilidad de una persona “comportamiento” para poder manejar sus emociones de manera positiva, en donde la motivación se manifiesta de muchas maneras, una de ellas son la ambición de carrera, satisfacción y cumplir con las metas expectativas. (p.65)

Comportamiento

Según Pernía K. y Carrera, M (2014), señalado por Solano (2017), señala que son toda aquella cualidad y comportamiento que realiza el colaborado, cuando se encuentra en su función laboral que se le asignò. Por ello se evaluará las habilidades, actitudes y su satisfacción que presenta el colaborador. (p. 36)

Clima Organizacional

Para Bordas (2016) Afirma:

El clima organizacional, son comportamientos del individuo en el grupo, es así que no depende solamente de sus características personales, sino también de la atmosfera o el clima social para realizar tareas encargadas, un clima laboral que es percibido por el individuo y que influye en su conducta; es considerado una atmosfera o clima social estable para poder relacionar con estilos de liderazgo.

Autonomía

Según Bordas (2016), El grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso a sus superiores y en general, el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficiente y a tomar iniciativas. (p, 73)

Cooperación y apoyo

Según Bordas (2016), Grado en que los miembros de la organización

perciben que en la organización existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la organización. (p, 73)

La cooperación y apoyo, es uno de los pilares del clima organizacional, porque es donde se genera la ayuda por parte de la empresa en completar las labores de los trabajadores. (p, 73)

Reconocimiento

Según Bordas (2016), Grado en que los miembros de la organización perciben que reciben un reconocimiento adecuado a su trabajo y contribución a la organización. (p, 73)

Organización y estructura

Según Bordas (2016), Grado en que los miembros de la organización perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados, son claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales o formulismo burocráticos. (p, 73)

Motivación Laboral

Según Bordas (2016), Grado en que los miembros perciben que la organización se pone énfasis y se motiva el buen desempeño y la producción destacada, generándose implicaciones y compromiso con la actividad realizada. (p, 73)

Liderazgo

Según Bordas (2016), Grado en que los miembros de la organización perciben a la dirección y a los líderes, su comportamiento, así como su estilo de relación con el resto de los empleados. (p, 73)

Variable Dependiente. Desempeño laboral

Capacidad

Según Bohlander, Snell y Morris (2017), La capacidad de un empleado,

en actuar de manera competente para emplear los conocimientos, actitudes y habilidades lo cual las operaciones implican que el empleado es competente a las capacidades físicas realizada. (p.62)

Motivación Emocional.

Según Bohlander, Snell y Morris (2017), La motivación emocional es un estímulo que se genera a la persona, consiste en la aptitud, destreza o habilidad de una persona para poder manejar sus emociones de manera positiva, en donde la motivación se manifiesta de muchas maneras, una de ellas son la ambición de carrea, satisfacción. (p.65)

Comportamiento

Según Pernía K. y Carrera, M (2014), señalado por Solano (2017), señala que son toda aquella cualidad y comportamiento que realiza el colaborado, cuando se encuentra en su función laboral que se le asignò. Por ello se evaluará las habilidades, actitudes y su satisfacción que presenta el colaborador. (p. 36)

3.2.2 Modelo de Investigación

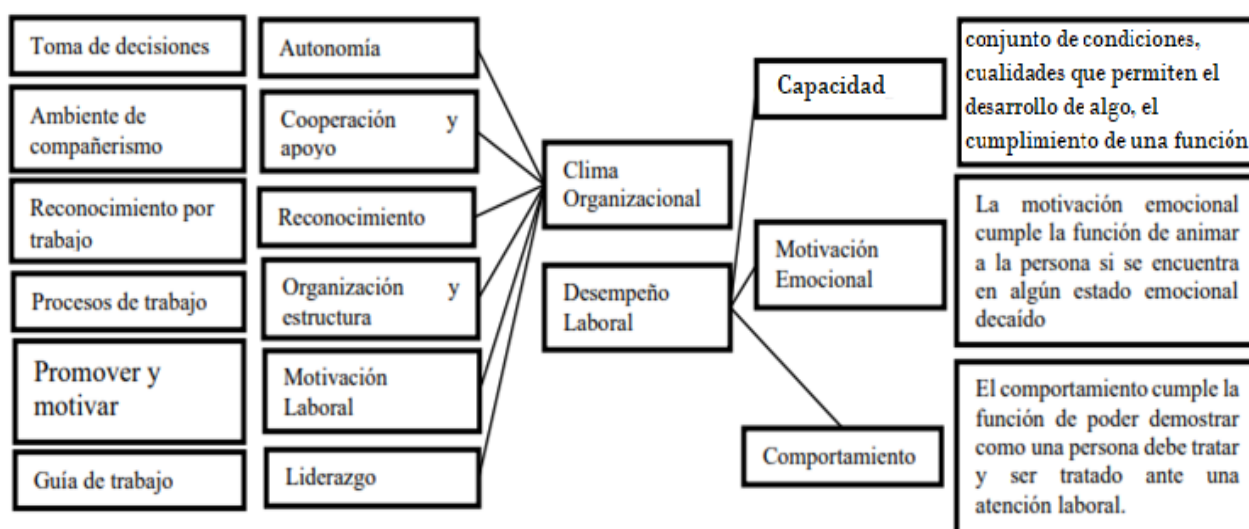


Figura 1 Modelo de investigación

En la figura 1, Esta imagen muestra las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral, lo cual fueron escogidas porque tienen ideas relacionados con el proyecto de investigación, como se puede

observar las dimensiones de las dos variables. En la variable Independiente que es Clima Organizacional sus dimensiones son: autonomía, cooperación y apoyo, reconocimiento, organización y estructura, motivación laboral y liderazgo. En la variable dependiente que es Desempeño Laboral sus dimensiones son capacidad, motivación emocional y comportamiento.

3.2.3 Definición Operacional

Operación de las Variables

Variable 1. Clima Organizacional

Para la investigación realizada se tomó la variable desempeño laboral usando las dimensiones de autonomía, cooperación y apoyo, reconocimiento, organización y estructura, innovación, transparencia y equidad, motivación y por último el liderazgo, mediante la utilización de escala de Likert, compuesta por 18 ítems con respuestas alternativas muy bueno, bueno, regular, malo y muy malo.

Variable 2. Desempeño laboral

Para esta investigación se tomó la variable de desempeño laboral usando las dimensiones de competencia, motivación emocional y comportamiento, mediante la utilización de escala de Likert, se procederá a aplicar un total de 9 ítems con respuestas alternativas muy bueno, bueno, regular, malo y muy malo.

3.3 Tipo y nivel de la investigación

Tipo: Aplicada –

Cuantitativa Aplicada

El tipo de investigación es aplicada porque se utilizará los conceptos del clima organizacional y desempeño laboral, con la finalidad de utilizar un método de trabajo teórico en el clima organización para los colaboradores de la Financiera Pro Empresa.

Cuantitativa

Cuantitativa porque se desarrollará con mayor precisión la tesis, así

mismo se decidió utilizar el método de investigación cuantitativa, porque permite demostrar que las hipótesis son realmente validas tomando en cuenta los datos numéricos obtenido, así mismo su uso es propicio al momento de medir los indicadores.

3.4 Nivel de investigación

Nivel: Descriptivo – Correlacional.

Descriptivo

La investigación es de nivel descriptivo porque permite caracterizar y conceptualizar las variables de estudio de acuerdo a los autores que fundamentan las bases teóricas, para ello nos permitirá también obtener resultados de manera descriptiva de acuerdo a las variables y dimensiones de estudio.

Correlacional

La investigación de nivel correlacional se aplicará al proyecto porque se logró determinar la relación que existe entre la variable independiente y la variable dependiente, para ello se logró identificar en nivel de relación entre dos o más variables.

3.5 Diseño de la investigación

Para el diseño de investigación es no experimental del enfoque cuantitativo, porque no se realiza la manipulación de datos de ningún trabajador, ya que solo se tomará en cuenta las opiniones que se han obtenido a través del instrumento.

3.6 Población y muestra de estudio

3.6.1 Población

Para esta investigación se tomó en cuenta a 105 trabajadores entre hombres y mujeres de todas las áreas de la Financiera Pro Empresa.

3.6.2 Muestra

La muestra es Censal, porque se va a trabajar con toda la población

por ser relativamente pequeña, por lo tanto, no se necesita de muestreo para seleccionar los elementos de la muestra censal y en consecuencia no existió error muestral. La muestra utilizada en la presente investigación está conformada por el personal de la Financiera Pro Empresa, ya que la muestra es de 105 trabajadores.

3.7 Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.7.1 Técnicas de recolección de datos

Para esta investigación se optó por utilizar la técnica de encuesta, la cual nos permitirá recolectar información, el grado del clima organizacional en los colaboradores de la Financiera Pro Empresa.

Para ello la encuesta es más confiable para la recolección de información, en donde la encuesta se les tomara a los participantes quienes interactúan con el problema que tienen en la Financiera Pro Empresa.

3.7.2 Instrumento de recolección de datos

Para esta presente investigación se diseñó como instrumento del cuestionario para la recolección de datos, en donde nos permitirá obtener información sobre el grado que se encuentran los colaboradores de la Financiera Pro Empresa.

3.7.3 Confiabilidad del instrumento

Para medir la confiabilidad del instrumento en mención se realizará el análisis de la confiabilidad mediante el cálculo de alfa de Cronbach para dar a conocer los niveles de fiabilidad, tanto así que el coeficiente debe ser tomada entre los valores de 0 y 1.

Coeficiente alfa $>.9$ es excelente

Coeficiente alfa $>.8$ es bueno

Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable

Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable

Coeficiente alfa $>.5$ es pobre

Coeficiente alfa $>.5$ es inaceptable

Tabla 1 Estadística de fiabilidad

| Estadísticas de fiabilidad | | |
|-----------------------------------|---|----------------|
| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
| ,893 | ,894 | 30 |

Los índices arrojados por la muestra son cercanos a .9, por lo tanto, expresan un grado de confiabilidad “Excelente” de acuerdo a la definición del autor.

3.7.4 Validez de instrumento.

En cuanto a la validez de instrumento se aceptó mediante dos expertos, el Doctor, Edmundo Gonzalez Zavaleta y el Magister, Percy Jorge Suarez Ymbertis como se muestra.

Tabla 2 Validación de expertos

| Expertos | Institución de estudio | Validación |
|---------------------------------|-----------------------------|--------------------|
| Dr. Edmundo Gonzalez Zavaleta | Universidad Privada Telesup | Si hay suficiencia |
| Mg. Percy Jorge Suarez Ymbertis | Universidad Privada Telesup | Si hay suficiencia |

3.8 Métodos de análisis de datos

3.8.1 Análisis Descriptivo

Según Sampieri (2014). La descripción implica observación sistemática del estudio al objeto y así a la información que se tomó, pueda usarse y replicarse para otros, básicamente es el estudio de la población o situación en particular. (p. 39)

Generalmente en análisis descriptivo proporciona información de las variables medidas en tablas, gráficas y medidas numéricas en conclusión que se resumirán sus valores.

3.8.2 Análisis Inferencial

Según Sampieri (2014). La inferencia son los parámetros elegidos por el investigador, ya sea el tipo de muestra escogida que asegura el nivel de significancia, en donde esto parte de las hipótesis que se les tomaran técnicas estadísticas. (p. 50)

Para esta investigación el análisis inferencial se le aplicará pruebas de normalidad Kolmogorov Smirnov, porque la muestra llega a ser 105 trabajadores, el cual se logrará determinar si una muestra aleatoria presenta distribución normal.

3.8.3 Aspectos éticos

Para esta investigación el autor se siente comprometido con respecto a los resultados de la veracidad y la confiabilidad de los datos que se obtuvieron, con la muestra al final de los resultados. Lo cual considero que las normas aplicables para la redacción del marco teórico se citan adecuadamente a los aportes de los investigadores citados.

IV RESULTADOS

4.1 Resultados Descriptivos

4.1.1 Descripción de los resultados de la encuestas por sexo.

Sexo

En la tabla 3, de la figura 2, el estudio realizado se encontró que el 48% de los encuestados son femeninos y un 52% son de sexo masculino, tal como se muestra en la figura.

Tabla 3 Sexo

| | | Sexo | | | |
|----------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Masculino | 55 | 51,9 | 52,4 | 52,4 |
| | Femenino | 50 | 47,2 | 47,6 | 100,0 |
| | Total | 105 | 99,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,9 | | |
| Total | | 106 | 100,0 | | |

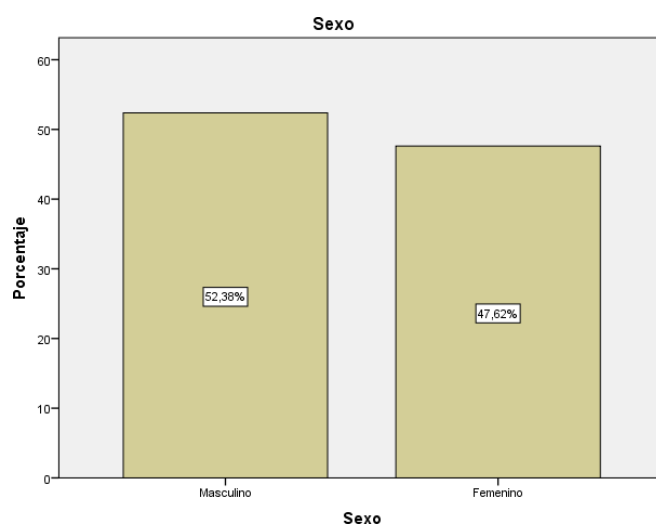


Figura 2 Sexo

4.1.2 Descripción de los resultados por Edad

Edad

En la tabla 4, de la figura 3, la investigación que se llevó a cabo los resultados muestra que la mayor parte de la población está en el rango de 26-40 años, y el segundo lugar se encontró que la población se encuentra en el 41-60 años. Según se indica en la figura.

Tabla 4 Edad

| | | Edad | | | |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Menos 25 | 23 | 21,7 | 21,9 | 21,9 |
| | 26-40 | 35 | 33,0 | 33,3 | 55,2 |
| | 41-60 | 25 | 23,6 | 23,8 | 79,0 |
| | Mas 60 | 22 | 20,8 | 21,0 | 100,0 |
| | Total | 105 | 99,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,9 | | |
| Total | | 106 | 100,0 | | |

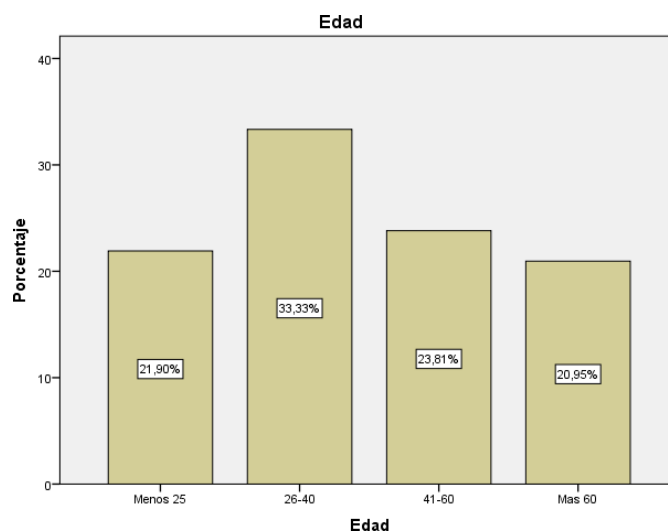


Figura 3 Edad

Tabla 5 Estadístico de encuestados

| Estadísticos | | | |
|--------------|----------|---|--------------------------------------|
| | | Clima_Organi- zacional (Agrupada) | Desempeño_ Laboral_ (Agrupada) |
| N | Válido | 105 | 105 |
| | Perdidos | 1 | 1 |

4.1.3 Descripción de los resultados de la variable Clima Organizacional.

Tabla de frecuencia de la variable desempeño laboral de la Financiera Pro Empresa en el distrito de Ate, 2019.

En la tabla 5, de la figura 4, se muestra que el 41,90% del personal no sabe sobre el clima organizacional en la empresa, el 40,95% del personal este acuerdo con el clima. organizacional en la empresa, el 9,5% del personal está en desacuerdo con el clima organizacional en la empresa y el 7,62% está muy acuerdo con el clima organizacional en la empresa financiera Pro Empresa en el distrito de Ate, 2019.

Tabla 6 Clima organizacional

| Clima_Organizacional (Agrupada) | | | | | |
|---------------------------------|-------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Desacuerdo | 10 | 9,4 | 9,5 | 9,5 |
| | No sabe | 44 | 41,5 | 41,9 | 51,4 |
| | Acuerdo | 43 | 40,6 | 41,0 | 92,4 |
| | Muy acuerdo | 8 | 7,5 | 7,6 | 100,0 |
| | Total | 105 | 99,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,9 | | |
| Total | | 106 | 100,0 | | |

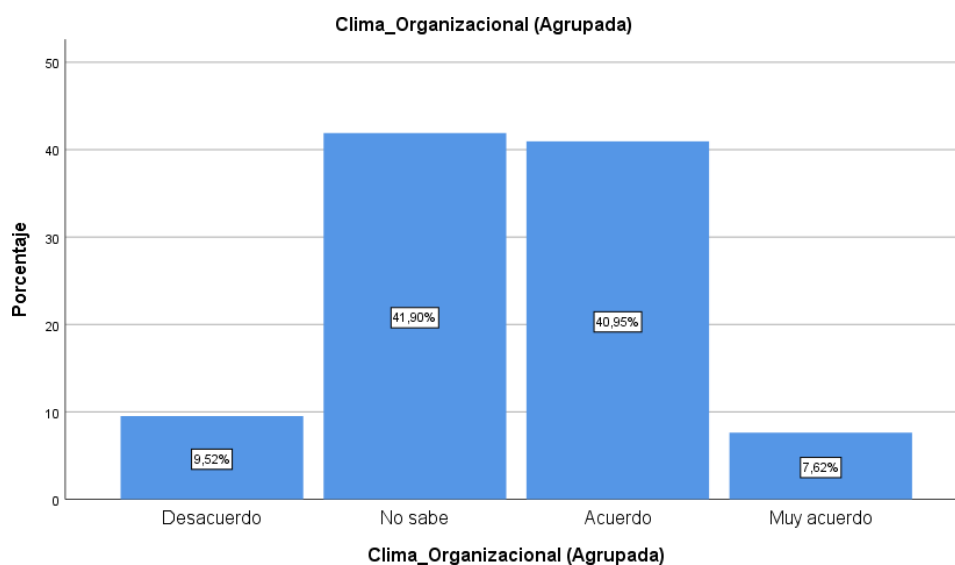


Figura 4 Clima organizacional

4.1.4 Descripción de los resultados del Desempeño Laboral.

Tabla de frecuencia de la variable desempeño laboral de la Financiera Pro Empresa en el distrito de Ate, 2019

En la tabla 7, de la figura 5, se muestra que el 37,14% del personal no sabe sobre el desempeño laboral en la empresa, el 31,43% del personal este acuerdo con el desempeño laboral en la empresa, el 20,00% del personal está en desacuerdo con el desempeño laboral en la empresa y el 11,43% está muy acuerdo con el desempeño laboral en la empresa financiera ProEmpresa en

Tabla 7 Desempeño laboral
el distrito de Ate, 2019.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Desacuerdo | 21 | 19,8 | 20,0 | 20,0 |
| | No sabe | 39 | 36,8 | 37,1 | 57,1 |
| | Acuerdo | 33 | 31,1 | 31,4 | 88,6 |
| | Muy acuerdo | 12 | 11,3 | 11,4 | 100,0 |
| | Total | 105 | 99,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,9 | | |
| Total | | 106 | 100,0 | | |

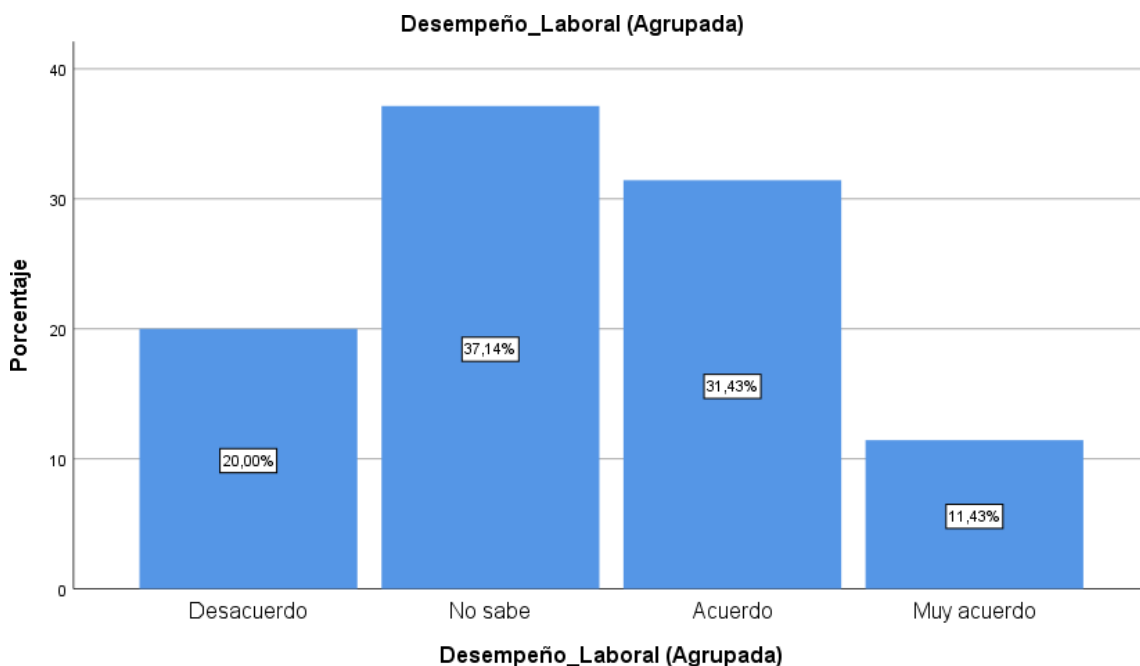


Figura 5 Desempeño laboral

4.1.5 Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable: Clima Organizacional.

Tabla de frecuencia de la dimensión Autonomía de la Financiera ProEmpresa en del distrito de Ate, 2019

En la tabla 8, de la figura 6, se muestra que el 42,86% del personal no sabe sobre la autonomía en la empresa, el 28,57% del personal este acuerdo con la autonomía en la empresa, el 19,05% del personal está en acuerdo con la autonomía en la empresa, el 8,57% está muy acuerdo con la autonomía en la empresa y el 0,95% está muy desacuerdo con la autonomía en la empresa financiera ProEmpresa en el distrito de Ate, 2019.

Tabla 8 Autonomía

| | | Autonomía (Agrupada) | | | |
|----------|----------------|----------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Muy desacuerdo | 1 | ,9 | 1,0 | 1,0 |
| | Deacuerdo | 30 | 28,3 | 28,6 | 29,5 |
| | No sabe | 45 | 42,5 | 42,9 | 72,4 |
| | Acuerdo | 20 | 18,9 | 19,0 | 91,4 |
| | Muy acuerdo | 9 | 8,5 | 8,6 | 100,0 |
| | Total | 105 | 99,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,9 | | |
| Total | | 106 | 100,0 | | |

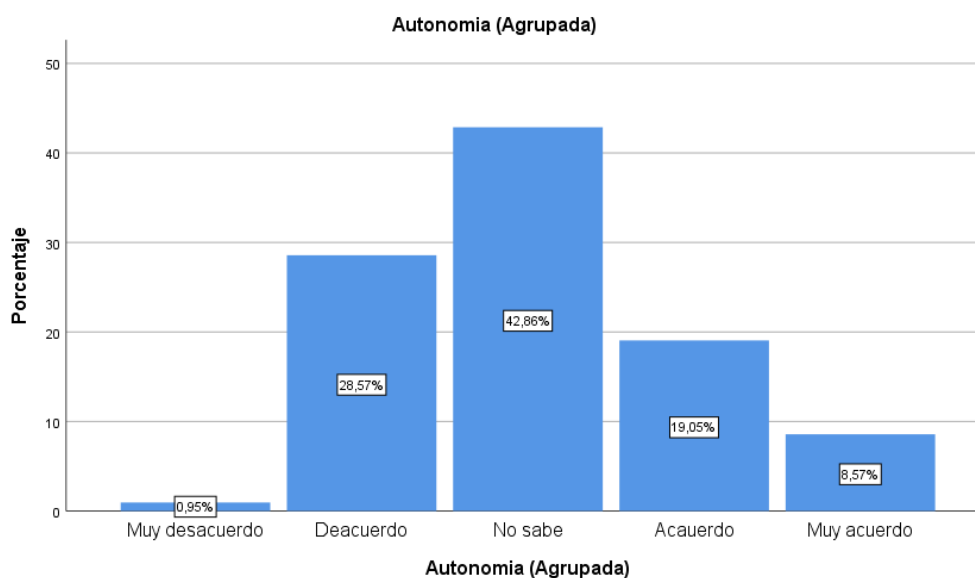


Figura 6 Autonomía

4.1.6 Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable: Clima Organizacional

Tabla de frecuencia de la dimensión cooperación y apoyo de la Financiera Pro Empresa en del distrito de Ate, 2019

En la tabla 9, de la figura 7, se muestra que el 36,19% del personal está en desacuerdo sobre la cooperación y apoyo en la empresa, el 25,71% del personal no sabe sobre la cooperación y apoyo en la empresa, el 21,90% del personal está en acuerdo con la cooperación y apoyo en la empresa, el

14,29% está muy acuerdo con la cooperación y apoyo en la empresa y el 1,90% está muy desacuerdo con la cooperación y apoyo en la empresa financiera ProEmpresa en el distrito de Ate, 2019.

Tabla 9 Cooperación y apoyo

| Cooperación_y_Apoyo (Agrupada) | | | | | |
|--------------------------------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Muy desacuerdo | 2 | 1,9 | 1,9 | 1,9 |
| | Deacuerdo | 38 | 35,8 | 36,2 | 38,1 |
| | No sabe | 27 | 25,5 | 25,7 | 63,8 |
| | Acuerdo | 23 | 21,7 | 21,9 | 85,7 |
| | Muy acuerdo | 15 | 14,2 | 14,3 | 100,0 |
| | Total | 105 | 99,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,9 | | |
| Total | | 106 | 100,0 | | |

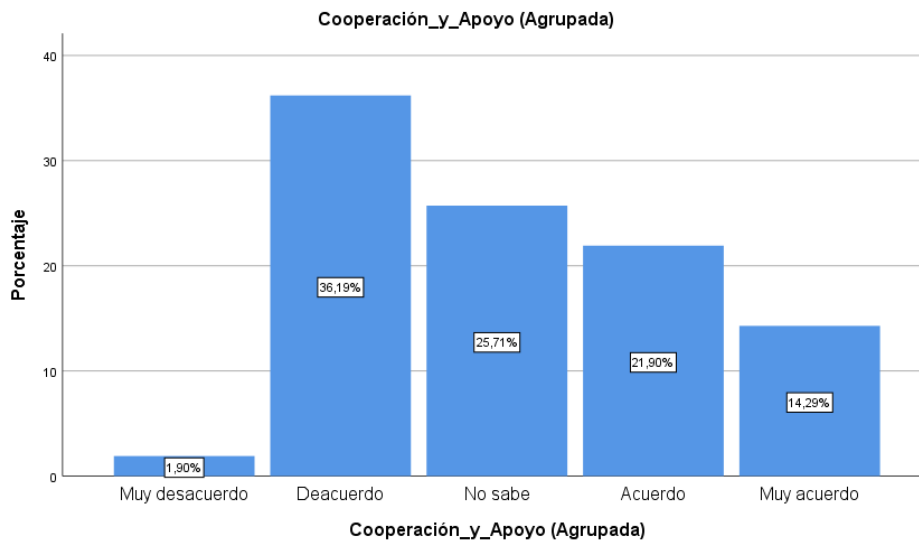


Figura 7 Cooperación y apoyo

4.1.7 Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable: Clima Organizacional

Tabla de frecuencia de la dimensión Reconocimiento de la Financiera ProEmpresa en del distrito de Ate, 2019

En la tabla 10, de la figura 8, se muestra que el 36,19% del personal está en desacuerdo sobre el reconocimiento en la empresa, el 31,41% del personal no sabe sobre el reconocimiento en la empresa, el 18,10% del personal está en desacuerdo con el reconocimiento en la empresa y el 14,29% está muy acuerdo con el reconocimiento en la empresa financiera ProEmpresa en el

Tabla 10 Reconocimiento
distrito de Ate, 2019.

| Reconocimiento (Agrupada) | | | | | |
|----------------------------------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Desacuerdo | 19 | 17,9 | 18,1 | 18,1 |
| | No sabe | 33 | 31,1 | 31,4 | 49,5 |
| | Acuerdo | 38 | 35,8 | 36,2 | 85,7 |
| | Muy acuerdo | 15 | 14,2 | 14,3 | 100,0 |
| | Total | 105 | 99,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,9 | | |
| Total | | 106 | 100,0 | | |

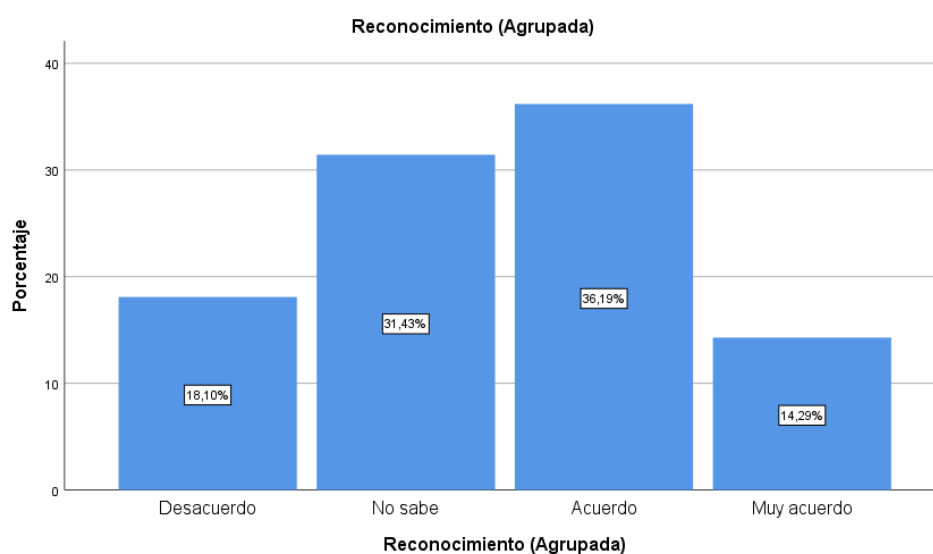


Figura 8 Reconocimiento

4.1.8 Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable: Clima Organizacional

Tabla de frecuencia de la dimensión organización y estructura de la Financiera ProEmpresa en del distrito de Ate, 2019

En la tabla 11, de la figura 9, se muestra que el 38,10% del personal está en acuerdo sobre la organización y estructura en la empresa, el 25,71% del personal no sabe sobre la organización y estructura en la empresa, el 22,86% del personal está muy acuerdo con la organización y estructura en la empresa, el 12,38% está muy desacuerdo con la organización y estructura en la empresa y el 0,95% está muy desacuerdo con la organización y estructura en la empresa financiera ProEmpresa en el distrito de Ate, 2019.

Tabla 11 Organización y estructura

| Organización_y_Estructura (Agrupada) | | | | | |
|--------------------------------------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Muy desacuerdo | 1 | ,9 | 1,0 | 1,0 |
| | Desacuerdo | 13 | 12,3 | 12,4 | 13,3 |
| | No sabe | 27 | 25,5 | 25,7 | 39,0 |
| | Acuerdo | 40 | 37,7 | 38,1 | 77,1 |
| | Muy acuerdo | 24 | 22,6 | 22,9 | 100,0 |
| | Total | 105 | 99,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,9 | | |
| Total | | 106 | 100,0 | | |

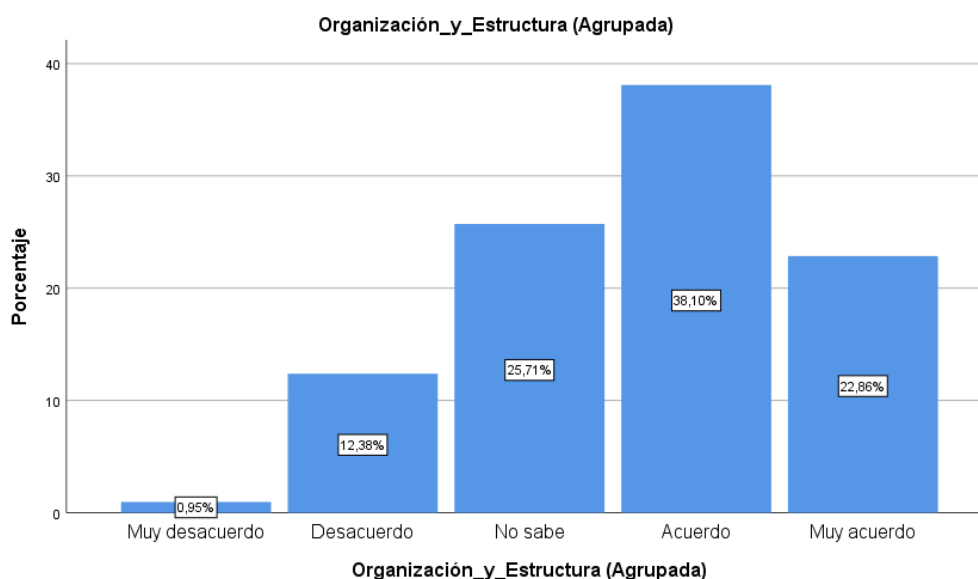


Figura 9 Organización y estructura

4.1.9 Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable: Clima Organizacional

Tabla de frecuencia de la dimensión Motivación de la Financiera ProEmpresa en del distrito de Ate, 2019

En la tabla 11, de la figura 10, se muestra que el 34,29% del personal está en acuerdo sobre la motivación en la empresa, el 33,33% del personal no sabe sobre la motivación en la empresa, el 18,10% del personal está muy acuerdo con la motivación en la empresa y el 14,29% está desacuerdo con la motivación en la empresa financiera ProEmpresa en el distrito de Ate, 2019.

Tabla 12 Motivación laboral

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Desacuerdo | 15 | 14,2 | 14,3 | 14,3 |
| | No sabe | 35 | 33,0 | 33,3 | 47,6 |
| | Acuerdo | 36 | 34,0 | 34,3 | 81,9 |
| | Muy acuerdo | 19 | 17,9 | 18,1 | 100,0 |
| | Total | 105 | 99,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,9 | | |
| Total | | 106 | 100,0 | | |

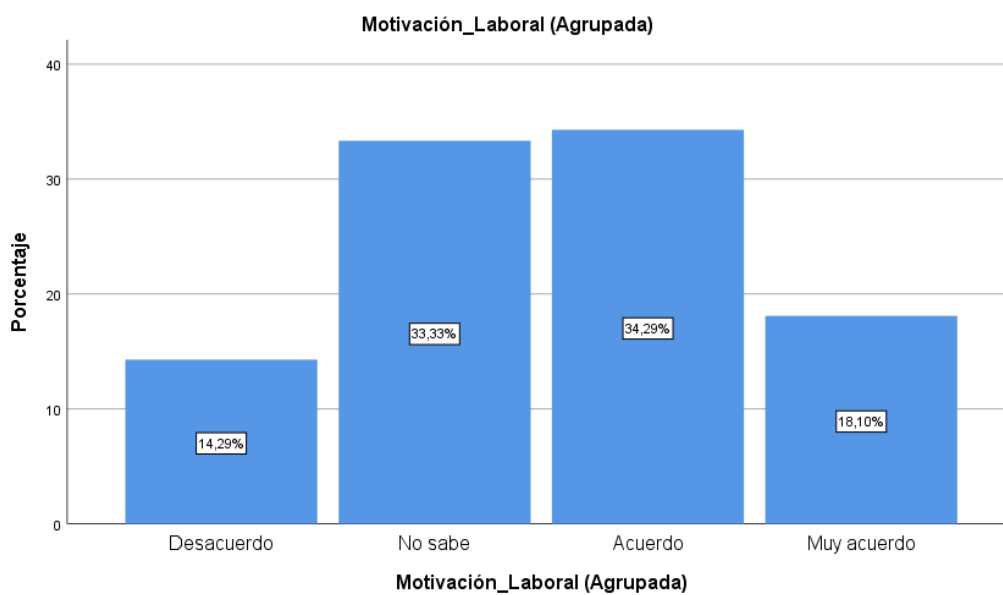


Figura 10 Motivación laboral

4.1.10 Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable: Clima Organizacional

Tabla de frecuencia de la dimensión Liderazgo de la Financiera ProEmpresa en del distrito de Ate, 2019

En la tabla 13, de la figura 11, se muestra que el 39,05% del personal no sabe sobre el liderazgo en la empresa, el 28,57% del personal este acuerdo con el liderazgo en la empresa, el 22,86% del personal está en desacuerdo con el liderazgo en la empresa, el 8,57% está muy acuerdo con el liderazgo en la empresa y el 0,95% está muy desacuerdo con el liderazgo en la empresa financiera ProEmpresa en el distrito de Ate, 2019.

Tabla 13 Liderazgo

| | | Liderazgo (Agrupada) | | | |
|----------|----------------|----------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Muy desacuerdo | 1 | ,9 | 1,0 | 1,0 |
| | Desacuerdo | 24 | 22,6 | 22,9 | 23,8 |
| | No sabe | 41 | 38,7 | 39,0 | 62,9 |
| | Acuerdo | 30 | 28,3 | 28,6 | 91,4 |
| | Muy acuerdo | 9 | 8,5 | 8,6 | 100,0 |
| | Total | 105 | 99,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,9 | | |
| Total | | 106 | 100,0 | | |

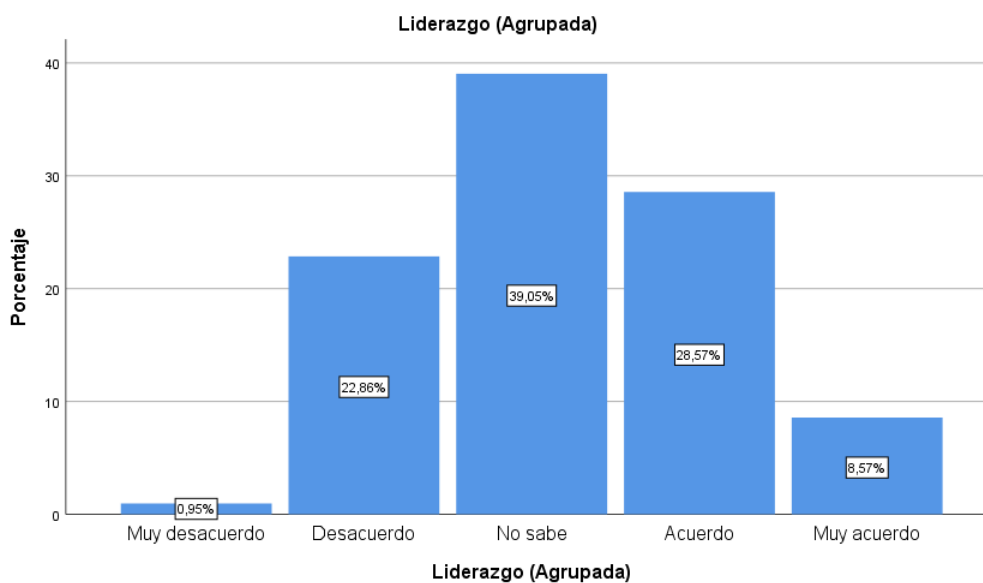


Figura 11 Liderazgo

4.1.11 Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable: Desempeño Laboral

Tabla de frecuencia de la dimensión Capacidad de la Financiera ProEmpresa en del distrito de Ate, 2019

En la tabla 13, de la figura 12, se muestra que el 32,38% del personal no sabe sobre la capacidad en la empresa, el 27,62% del personal está en desacuerdo con la capacidad en la empresa, el 26,67% del personal está acuerdo con la capacidad en la empresa y el 13,33% está muy acuerdo con la capacidad en la empresa financiera ProEmpresa en el distrito de Ate, 2019.

Tabla 14 Capacidad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Desacuerdo | 29 | 27,4 | 27,6 | 27,6 |
| | No sabe | 34 | 32,1 | 32,4 | 60,0 |
| | Acuerdo | 28 | 26,4 | 26,7 | 86,7 |
| | Muy acuerdo | 14 | 13,2 | 13,3 | 100,0 |
| | Total | 105 | 99,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,9 | | |
| Total | | 106 | 100,0 | | |

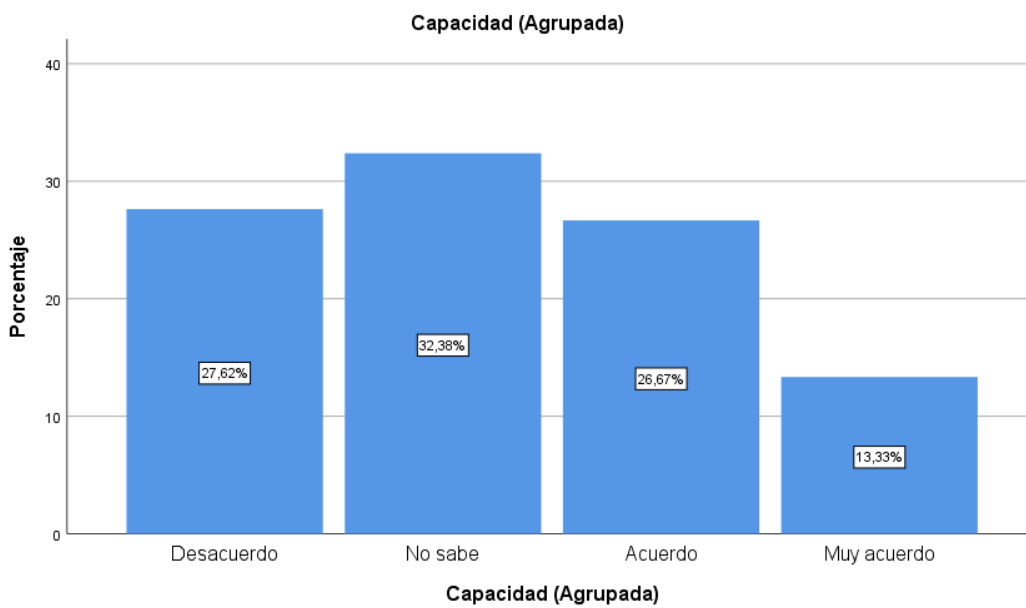


Figura 12 Capacidad

4.1.12 Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable: Desempeño Laboral

Tabla de frecuencia de la dimensión Motivación Emocional de la Financiera ProEmpresa en del distrito de Ate, 2019

En la tabla 14, de la figura 13, se muestra que el 31,43% del personal no sabe sobre la motivación emocional en la empresa, el 30,48% del personal este desacuerdo con la motivación emocional en la empresa, el 22,95% del personal está en acuerdo con la motivación emocional en la empresa, el 15,24% está muy acuerdo con la motivación emocional en la empresa y el 1,90% está muy desacuerdo con la motivación emocional en la empresa financiera ProEmpresa en el distrito de Ate, 2019.

Tabla 15 Motivación emocional

| Motivación_Emocional (Agrupada) | | | | | |
|---------------------------------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Muy desacuerdo | 2 | 1,9 | 1,9 | 1,9 |
| | Desacuerdo | 32 | 30,2 | 30,5 | 32,4 |
| | No sabe | 33 | 31,1 | 31,4 | 63,8 |
| | Acuerdo | 22 | 20,8 | 21,0 | 84,8 |
| | Muy acuerdo | 16 | 15,1 | 15,2 | 100,0 |
| | Total | 105 | 99,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,9 | | |
| Total | | 106 | 100,0 | | |

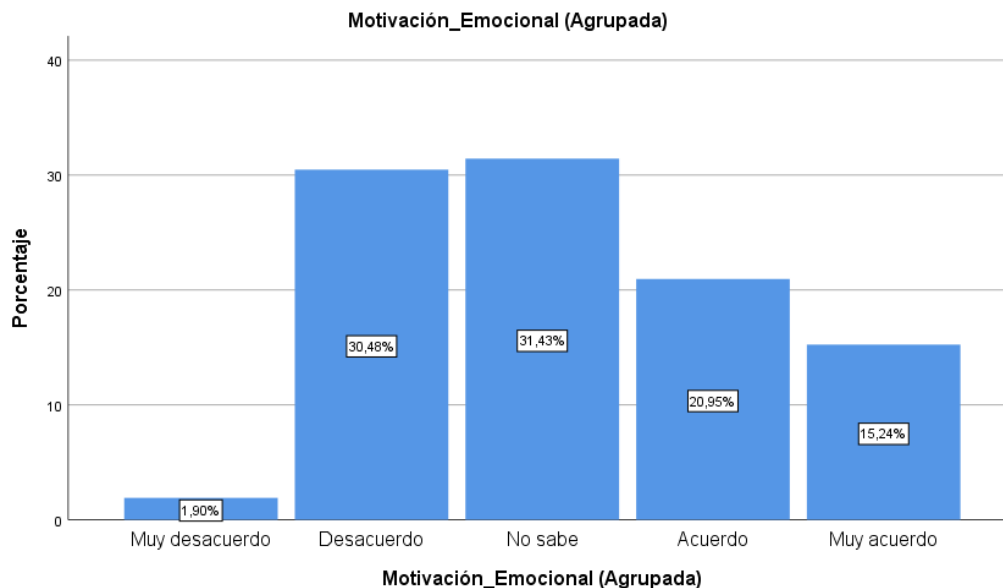


Figura 13 Motivación emocional

4.1.13 Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable: Desempeño Laboral

Tabla de frecuencia de la dimensión Comportamiento de la Financiera

ProEmpresa en del distrito de Ate, 2019

En la tabla 16, de la figura 14, se muestra que el 37,14% del personal no sabe sobre el comportamiento en la empresa, el 28,57% del personal este acuerdo con el comportamiento en la empresa, el 20,95% del personal está en desacuerdo con el comportamiento en la empresa, el 12,38% está muy acuerdo con el comportamiento en la empresa y el 0,95% está muy desacuerdo con el comportamiento en la empresa financiera ProEmpresa en el distrito de Ate, 2019.

Tabla 16 Comportamiento

| Comportamiento (Agrupada) | | | | | |
|---------------------------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Muy desacuerdo | 1 | ,9 | 1,0 | 1,0 |
| | Desacuerdo | 22 | 20,8 | 21,0 | 21,9 |
| | No sabe | 39 | 36,8 | 37,1 | 59,0 |
| | Acuerdo | 30 | 28,3 | 28,6 | 87,6 |
| | Muy acuerdo | 13 | 12,3 | 12,4 | 100,0 |
| | Total | 105 | 99,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,9 | | |
| Total | | 106 | 100,0 | | |

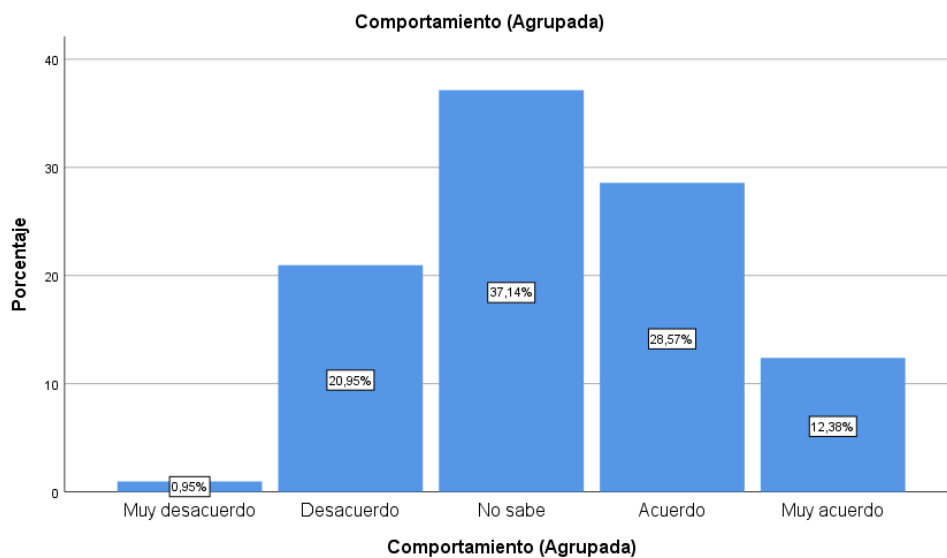


Figura 14 Comportamiento

4.2 Prueba de Normalidad

4.2.1 Pruebas de Normalidad de las Variables

En la tabla 17, se muestra la prueba de normalidad realizada a la VD y VI, además se determinó que la investigación de estudio tiene una distribución normal a los resultados son mayores a $p \geq 0.05$, por lo tanto, nosotros utilizamos la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov es mayor a 50, y mi valor de prueba es Pearson porque mi significancia es 0.311 siendo mayor a ($p \geq 0,005$).

Tabla 17 Prueba de Normalidad de las Variables

| Pruebas de normalidad | | | | | | |
|-----------------------|---------------------------------|-----|-------|--------------|-----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Clima_Organizacional | ,061 | 105 | ,200* | ,985 | 105 | ,311 |
| Desempeño_Laboral | ,069 | 105 | ,200* | ,973 | 105 | ,033 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

Regla de Pruebas de Hipótesis

$P \geq 0,05$; No se rechaza el

Ho. $P < 0,05$; Se rechaza el

Ho.

4.3 Prueba de Hipótesis

4.3.1 Hipótesis específica 1: Clima Organizacional - Desempeño Laboral

HG. El clima organizacional si influye en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro Empres, del distrito de Ate.

HO. El clima organizacional no influye en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro Empres, del distrito de Ate.

En la tabla 18, se observa el resultado de la segunda hipótesis específica, que el coeficiente de correlación es positivo con un valor de

($r=0,337$) con una significancia de 0,000 siendo menor a lo esperado ($p \geq 0,005$), por lo que podemos deducir que si existe relación en ambas variables ya que probablemente ambas variables no son independientes y si tienen relación alguna, entonces se acepta la Hipótesis alterna **H1**, el clima organizacional si incide en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

Tabla 18 Correlación de Pearson de la hipótesis específica 1: Clima Organizacional - Desempeño Laboral

| | | Clima_Organi zacional | Desempeño_ Laboral |
|----------------------|------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Clima_Organizacional | Correlación de Pearson | 1 | ,337** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 105 | 105 |
| Desempeño_Laboral | Correlación de Pearson | ,337** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 105 | 105 |

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

4.3.2 Hipótesis específica 2: Autonomía - Desempeño Laboral

H1: La autonomía si incide en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

HO. La autonomía no incide en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

En la tabla 19, se observa el resultado de la primera hipótesis específica, que el coeficiente de correlación es positiva con un valor de ($r = 0,268$), con una significancia de 0,006 siendo mayor a lo esperado ($p \geq 0,005$), por lo que podemos deducir que no existe relación en ambas variables ya que probablemente ambas variables son independientes y no tienen relación alguna entonces se acepta la Hipótesis Nula **Ho**, la autonomía no incide en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

Tabla 19 Correlación de Pearson de la hipótesis específica 1: Autonomía - Desempeño Laboral

| Correlaciones | | | |
|----------------------|------------------------|-----------------------|--------------|
| | | Desempeño_ Laboral | AgrAutonomia |
| Desempeño_Laboral | Correlación de Pearson | 1 | ,268** |
| | Sig. (bilateral) | | ,006 |
| | N | 105 | 105 |
| AgrAutonomia | Correlación de Pearson | ,268** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,006 | |
| | N | 105 | 105 |

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

4.3.3 Hipótesis específica 3: Cooperación y Apoyo - Desempeño Laboral

H2: La cooperación y apoyo si influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

HO. La cooperación y apoyo no influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

En la tabla 20, se observa el resultado de la segunda hipótesis específica, que el coeficiente de correlación es positivo con un valor de (r=155) con un significancia de 0,114 siendo mayor a lo esperado ($p \geq 0,005$), por lo que podemos deducir que no existe relación en ambas variables ya que probablemente ambas variables son independientes y no tienen relación alguna, entonces se acepta la Hipótesis Nula **H₀**, cooperación y apoyo no incide en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

Tabla 20 Correlación de Pearson de la hipótesis específica 2: Cooperación y apoyo - Desempeño Laboral

| Correlaciones | | | |
|-----------------------|------------------------|-----------------------|---------------------------|
| | | Desempeño_ Laboral | AgrCooperrac ion_Apoyo |
| Desempeño_Laboral | Correlación de Pearson | 1 | ,155 |
| | Sig. (bilateral) | | ,114 |
| | N | 105 | 105 |
| AgrCooperracion_Apoyo | Correlación de Pearson | ,155 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,114 | |
| | N | 105 | 105 |

4.3.4 Hipótesis específica 4: Reconocimiento - Desempeño Laboral

H3: El reconocimiento si incide en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

HO. El reconocimiento no incide en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

En la tabla 21, se observa el resultado de la segunda hipótesis específica, que el coeficiente de correlación es positiva con un valor de ($r=0,180$) con un significancia de 0,066 siendo mayor a lo esperado ($p \geq 0,005$), por lo que podemos deducir que no existe relación en ambas variables ya que probablemente ambas variables son independientes y no tienen relación alguna, entonces se acepta la Hipótesis Nula **Ho**, el reconocimiento no incide en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

Tabla 21 Correlación de Pearson de la hipótesis específica 3: Desempeño - Desempeño Laboral

| Correlaciones | | | |
|--------------------|------------------------|--------------------|---------------------|
| | | Desempeño_ Laboral | AgruReconoci miento |
| Desempeño_Laboral | Correlación de Pearson | 1 | ,180 |
| | Sig. (bilateral) | | ,066 |
| | N | 105 | 105 |
| AgruReconocimiento | Correlación de Pearson | ,180 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,066 | |
| | N | 105 | 105 |

4.3.5 Hipótesis específica 5: Organización y Estructura - Desempeño Laboral

H4: La organización y estructura si impacta en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

HO. La organización y estructura no impacta en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

En la tabla 22, se observa el resultado de la segunda hipótesis específica,

que el coeficiente de correlación es positiva con un valor de ($r=0,219$) con un significancia de 0,025 siendo mayor a lo esperado ($p \geq 0,005$), por lo que podemos deducir que no existe relación en ambas variables ya que probablemente ambas variables son independientes y no tienen relación alguna, entonces se acepta la Hipótesis Nula H_0 , la organización y estructura no incide en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

Tabla 22 Correlación de Pearson de la hipótesis específica 4: Organización y Estructura - Desempeño Laboral

| Correlaciones | | | |
|----------------------------|------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| | | Desempeño_ Laboral | AgrOrganizaci on_Estructura |
| Desempeño_Laboral | Correlación de Pearson | 1 | ,219* |
| | Sig. (bilateral) | | ,025 |
| | N | 105 | 105 |
| AgrOrganizacion_Estructura | Correlación de Pearson | ,219* | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,025 | |
| | N | 105 | 105 |

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

4.3.6 Hipótesis específica 6: Motivación Laboral - Desempeño Laboral

H_5 : La motivación si influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

H_0 . La motivación no influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

En la tabla 23, se observa el resultado de la segunda hipótesis específica, que el coeficiente de correlación es positiva con un valor de ($r=0,288$) con un significancia de 0,003 siendo menor a lo esperado ($p \geq 0,005$), por lo que podemos deducir que si existe relación en ambas variables ya que ambas variables no son independientes y si tienen relación alguna, entonces se acepta la Hipótesis alterna H_5 , la motivación laboral si incide en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

Tabla 23 Correlación de Pearson de la hipótesis específica 5: Motivación Laboral - Desempeño Laboral

| Correlaciones | | | |
|------------------------|------------------------|--------------------|------------------------|
| | | Desempeño_ Laboral | AgrMotivación_ Laboral |
| Desempeño_ Laboral | Correlación de Pearson | 1 | ,288** |
| | Sig. (bilateral) | | ,003 |
| | N | 105 | 105 |
| AgrMotivación_ Laboral | Correlación de Pearson | ,288** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,003 | |
| | N | 105 | 105 |

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

4.3.7 Hipótesis específica 7: Liderazgo - Desempeño Laboral

H6: El liderazgo si influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

HO. El liderazgo no influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

En la tabla 24, se observa el resultado de la segunda hipótesis específica, que el coeficiente de correlación es positiva con un valor de ($r=0,457$) con un significancia de 0,000 siendo menor a lo esperado ($p \geq 0,005$), por lo que podemos deducir que si existe relación en ambas variables ya que probablemente ambas variables no son independientes y si tienen relación alguna, entonces se acepta la Hipótesis alterna **H6**, el liderazgo si incide en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú.

Tabla 24 Correlación de Pearson de la hipótesis específica 6: Liderazgo - Desempeño Laboral

| Correlaciones | | | |
|----------------------|------------------------|--------------------|--------------|
| | | Desempeño_ Laboral | AgrLiderazgo |
| Desempeño_ Laboral | Correlación de Pearson | 1 | ,457** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 105 | 105 |
| AgrLiderazgo | Correlación de Pearson | ,457** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 105 | 105 |

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

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

La investigación que tiene como propósito tener una influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera Pro Empresa del distrito de Ate.

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alterna general en donde el clima organizacional si influye en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores en la financiera pro empresa del distrito de ate.

Estos resultados guardan relación con lo que se sostiene Chunga (2018), indica que la correlación es positiva muy alta entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral indicando que el 75,8% es favorable en la correlación.

Por otro lado, Bobadilla (2017), sostiene que se determinó la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral donde se aplicó a 104 docentes.

Según Gallegos (2016) afirma que, si existe relación entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral, con los indicadores conocimiento de trabajo, calidad de trabajo, iniciativa, colaboración y resolución de problemas en donde el valor de p es inferior a 0.05.

Según Gonzales, Rodríguez y Gonzales (2017), menciona que los cargos que más se presentan es en el clima organizacional de la empresa, lo cual quiere decir que esa ahí donde se acumula más el estrés de trabajo y donde no se les brindan la atención de beneficios por parte de la empresa.

Dicho argumento explicar que la empresa financiera no lograba motivar a los trabajadores con los desempeños laborales que ellos realizaban a diario, es por ello que se le mostro los resultados a los trabajadores y a los coordinadores de área para poder identificar qué beneficios les traería si se lograra adecuar un clima laboral para cada área.

Dado la comparación de los resultados de los autores presentes, se logró identificar que la variable de clima organizacional logra influenciar y mejorar en

el desempeño laboral de los trabajadores, es por ello que para la empresa Financiera Pro Empresa, es favorable aplicar dichas mejoras, logrando llevar un mejor trabajo y comunicación con los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

En esta tesis se determinó la relación de las variables del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate, porque tiene una significancia de 0.000 siendo menor a ($p \geq 0.005$), con una confiabilidad de (Alfa de Crombach = 0.894), por lo tanto, al aplicar la mejora en el desempeño laboral aumentó la producción y el buen trato que ofrece la empresa a los trabajadores.

La autonomía no incide en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú, esto se determinó una vez procesado los datos del instrumento de investigación, así mismo se obtuvo que la significancia equivale a ($p \geq 0.006$).

Cooperación y apoyo no influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú, esto se determinó una vez habiendo procesado los datos del instrumento de investigación, así mismo se obtuvo que la significancia equivale a ($p \geq 0.014$).

El reconocimiento no incide en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú, esto se determinó una vez habiendo procesado los datos del instrumento de investigación, así mismo se obtuvo que la significancia equivale a ($p \geq 0.066$).

La organización y estructura no impacta en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú, esto se determinó una vez habiendo procesado los datos del instrumento de investigación, así mismo se obtuvo que la significancia equivale a ($p \geq 0.025$).

La motivación si influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú, esto se determinó una vez habiendo procesado los datos del instrumento de investigación, así mismo se obtuvo que la significancia equivale a ($p \geq 0.003$).

El liderazgo si influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa, del distrito de Ate Lima Perú, esto se determinó una vez habiendo procesado los datos del instrumento de investigación, así mismo se obtuvo que la significancia equivale a ($p \geq 0.000$).

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda para futuras investigaciones sobre el clima organizacional y desempeño, donde se logró tomar en cuenta a los autores Bohlander y bordas para esta investigación. Así mismo tener en cuenta las 2 dimensiones motivación laboral y liderazgo para mejorar su desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Pro empresa.

Se recomienda momentos de espacio para aumentar la autonomía personal en cada trabajador, como tener una higiene personal, brindar comida saludable y juegos para desestresar la mente y el cuerpo.

Se sugiere brindar charlas a los trabajadores sobre cómo realizar trabajos grupales y cooperar con los compañeros de trabajo en actividades, para poder cumplir con los objetivos planteados por los el grupo.

Se recomienda brindar un reconocimiento a los trabajadores por sus metas u objetivos alcanzados ya sea semanal o mensual, eso genera mayor motivación al realizar o cumplir con su trabajo.

Se sugiere construir un campo deportivo para realizar actividades que generan una buena salud para los trabajadores, organizar y colaborar para la construcción del complejo deportivo.

Brindar motivación a los trabajadores, eso tiende a mejorar el desempeño que realiza el trabajador en el campo, porque trabaja con buen ánimo, mente positiva y con el objetivo de llegar a su meta.

Se recomienda escoger un líder por grupo de trabajo, para poder ver como rompen sus límites por ser mejor uno en el grupo, o también que un líder les lleve a la victoria de cumplir con las metas de trabajo.

VIII. REFERENCIAS

Aguirre A., Castillo A., Tous D. (2009) "Administración de organizaciones en el entorno actual" Editorial Pirámide, España.

Alles, M. (2008), "Desempeño por competencias evaluación de 360°", Ediciones Granica S.A, Argentina Buenos Aires

Behar, D. (2008). "Metodología de la Investigación. Universidad Pública de Praia Cabo", Editorial Shalom.

Berbel, G. GAN, F. (2007) "Manual de recursos humanos", 2da Edición, Ed. UOC Rambla. Barcelona.
ISBN: 978-84-9788-662-8

Bordas M. Martines, J. (2016) "Gestión estratégica del clima laboral", 1er Ed, Madrid
ISBN: 978-84-362-7080-8

Bodadilla, C. (2017) "Administración de recursos humanos", 17 Ed, México.
ISBN: 978-607-526-531-5

Bohlander G., Snell S. y Morris S. (2017). "Administración de recursos humanos". Cengage Learning, México.

Brunet, L. (2014), "El clima de trabajo en las organizaciones" México, Editorial Trillas.

De la Cruz, Edwin (2015). "Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica" (tesis para optar el grado de título). Universidad Nacional de Huancavelica, Lima, Perú.

Chiavenato, M. (2004) "Gestión de talento humano" Bogotá, Colombia: Mac Graw Hill. Interamericana. S.A

Chiang M. Martín J., Nuñez A. (2010). "Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral" , España.

Díaz, Francisco, (2017) "El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra en el año 2016". (tesis para optar el grado de Maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

García, G. (2007). "Clima Organizacional: Hacia un Nuevo Modelo", 1re Ed, , México.

Sampieri, R. (2014) "Metodología de la investigación", 6ta Ed, México.

ISBN: 978-1-4562-2396-0

Gallegos, Fiorella. (2016) "Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio publico gerencia administrativa de Arequipa". (tesis para optar el grado de Bachiller). Universidad Nacional de San Agustín, Lima, Perú.

García, G. y Segura, L. (2013). "El clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay". (Tesis para optar el grado de maestría). Universidad Católica Sedes Sapientiae, Lima, Perú.

García, G. y Segura, L. (2013) "El clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay". (Tesis para optar el título de maestría). Universidad Católica Sedes Sapientiae, Lima, Perú.

Litwin, H. y Stinger, M. (1998). "Dimensiones del clima organizacional" 2da Edición. México DF. México: MC Graw Hill

Pernía, K. Y Carrera, M. (2014) "Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral,

utilizando la técnica del AC sociopsicodramatico”. 1ra Edición, México: EAE.

Quispe, E. (2016). “Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En La Municipalidad Distrital De Pacucha, Andahuaylas, 2015” (Tesis para optar el pre grado). Andahuaylas. Perú.

Robbins, S. Mary, C. (2003) “Administration”, 8va Ed, Mexico.
ISBN 970-26-0555-5

Uribe, J. (2015) “Clima y ambiente organizacional: trabajo salud y factores psicosociales” 1era Ed, México.
ISBN: 978-607-02-5777-3

Valdivia, C. C. (2014) “El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Dámper Trujillo S.A.C. 2014.” (Tesis para optar el pre grado). Trujillo. Perú.

Yusibay, L. (2013) “Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de Educación Inicial. (Tesis de maestría). Universidad del Zulia, Maracaibo

IX. ANEXO

Anexo N°1 Matriz de Consistencia Matriz de Consistencia

| Formulación del problema | Objetivos de la investigación | Hipótesis de la investigación | Variables de la investigación | Diseño de investigación | Población y muestra | Método, técnicas e Instrumentos |
|---|---|--|---|--|--|--|
| <p>Problema general:</p> <p>¿Cómo se relaciona el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate.</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo relaciona la autonomía en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate?</p> <p>¿Cómo influye la cooperación y apoyo en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate?</p> <p>¿Cómo relaciona el reconocimiento en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate?</p> <p>¿Cómo impacta la organización y estructura en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate?</p> | <p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro Empresa del distrito de Ate.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación de la autonomía en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate</p> <p>Determinar la influencia de la cooperación y apoyo en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate.</p> <p>Determinar la relación del reconocimiento en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate.</p> <p>Determinar el impacto de la organización en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate</p> | <p>Hipótesis general:</p> <p>El clima organizacional si influye en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro Empresa del distrito de Ate.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>La autonomía si incide en el desempeño laboral de los colaboradores en la Financiera Pro Empresa del distrito de Ate.</p> <p>La cooperación y apoyo si influye en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate.</p> <p>El reconocimiento si incide en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate</p> | <p>Variable Independiente: Clima organizacional</p> <p>Según Bordas (2016), Diversos autores vienen diagnosticando diversas dimensiones, lo cual nos llevó a realizar una revisión de los principales autores y dimensiones de proponer una las ideas en un solo marco.</p> <p>Existen dimensiones variadas para el clima organizacional, en donde diversos autores personalizan por diferentes ángulos a las dimensiones del clima organizacional. (p.37)</p> <p>Dimensiones: Autonomía Cooperación y Apoyo Reconocimiento Organización y estructura</p> | <p>Tipo de investigación es descriptiva porque se encuestará a los trabajadores de la Financiera Pro empresa del distrito de Ate</p> <p>Diseño de investigación: En la presente investigación se utilizó el diseño de investigación No Experimental, del enfoque cuantitativo porque no se manipulará las variables.</p> | <p>Población:</p> <p>La población a investigar es de 105 trabajadores en la financiera Pro Empresa.</p> <p>La población que se tomara en cuenta consta de hombres y mujeres de diferentes áreas en que laboran los trabajadores en la financiera Pro Empresa.</p> | <p>Método de investigación: Para esta investigación se utilizará el método cuantitativo porque se recolectará datos para medir las variables para poder demostrar las hipótesis</p> <p>Técnica de investigación: La técnica que se utilizara para esta investigación es la encuesta.</p> <p>El instrumento de investigación: Para esta investigación se utilizará el instrumento del cuestionario mediante el uso de la escala de Likert.</p> |

| | | | | | | |
|--|--|---|---|--|--|--|
| <p>¿Cómo influye la motivación laboral en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate?</p> <p>¿Cómo influye el liderazgo en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate?</p> | <p>Determinar la influencia de la motivación Laboral en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate</p> <p>Determinar la influencia del liderazgo en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate</p> | <p>La organización y estructura si impacta en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate.</p> <p>La motivación si influye en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate</p> <p>El liderazgo si influye en el desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Pro empresa del distrito de Ate</p> | <p>Motivación laboral Liderazgo</p> <p>Variable dependiente: Clima organizacional</p> <p>Según Bohlander, Snell y Morris (2017), el desempeño laboral se basa en los fundamentos de la persona en el trabajo, en donde se evaluará la trayectoria de su trabajo es por ello que las dimensiones que influyen en el desempeño laboral. (p. 105)</p> <p>Dimensión:</p> <p>Capacidad Motivación Emocional Comportamiento</p> | | | |
|--|--|---|---|--|--|--|

Anexo N° 2 Matriz de Operacionalización
Matriz de Operacionalización Variable Independiente

| Variable Independiente | Definición | Dimensión | Indicadores | Ítems/ E. Likert | Instrumento | Escala |
|------------------------|--|--|--------------------|---------------------|--|---------|
| Clima Organizacional | Según Bordas (2016), Diversos autores vienen diagnosticando diversas dimensiones, lo cual nos llevó a realizar una revisión de los principales autores y dimensiones de proponer una las ideas en un solo marco. (p, 62) Existen dimensiones variadas para el clima organizacional, en donde diversos autores personalizan por diferentes ángulos a las dimensiones del clima organizacional. (p, 37) | Autonomía Según Bordas (2016), Autonomía. El grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas, realizar juicios e iniciar una labor sin consultar cada paso a sus superiores. y en general, el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficiente y a tomar iniciativas. (p, 73) | Realizar Juicios | 1 | 5. Muy bueno 4. Bueno 3. Regular 2. Malo 1Muy Malo | Ordinal |
| | | Cooperación y apoyo Según Bordas (2016), Grado en que los miembros de la organización perciben que en la organización existe un buen ambiente de compañerismo, respeto, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la organización. (p, 73) | Toma de decisión | 2 | | |
| | | | Iniciativa Laboral | 3-4 | | |
| | | | Compañerismo | 5 | | |
| | | Reconocimiento Según Bordas (2016), Grado en que los miembros de la organización perciben que reciben un reconocimiento adecuado a su trabajo y contribución a la organización como logros esfuerzo y metas a realizar. (p, 73) | Respeto | 6 | | |
| | | | Cooperación | 7 | | |
| | | Organización y estructura Según Bordas (2016), Grado en que los miembros de la organización perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados, son claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales o formulismo burocráticos. (p, 73) | Logros | 8 | | |
| | | | Esfuerzo | 9 | | |
| | | | Metas | 10 | | |
| | | Motivación Laboral Según Bordas (2016), Grado en que los miembros perciben que la organización se pone énfasis para promover y se logra motivar el buen desempeño y la producción para ello la autodeterminación y competencia entre grupos ayuda a la producción. (p, 73) | Organización | 11 | | |
| | | | Estructura | 12 | | |
| | | | Ambiente Laboral | 13 | | |
| | | | Promover | 14 | | |
| | | Liderazgo Según Bordas (2016), Grado en que los miembros de la organización perciben a la dirección como guía y a los líderes, su comportamiento, así como portar la autoridad en el grupo para ello su estilo de relación con el resto de los empleados debe ser dominada por un líder. (p, 73) | Autodeterminación | 15 | | |
| | | | Competencia | 16 | | |
| | | | Autoridad | 17 | | |
| | | | Dominio | 18 | | |
| | | | Guía | 19 | | |

Matriz de Operacionalización Variable Dependiente

| Variable Dependiente | Definición | Dimensión | Indicadores | Ítems/ E. Likert | Instrumento | Escala |
|--|--|--|-----------------------------|-----------------------|--|---------|
| Desempeño Laboral | Según Bohlander, Snell y Morris (2017). El desempeño laboral se basa en los fundamentos de la persona en el trabajo, en donde se evaluará la trayectoria de su trabajo es por ello que las dimensiones que influyen en el desempeño laboral. | Capacidad | Competencia | 20 | 5. Muy bueno 4. Bueno 3. Regular 2. Malo 1Muy Malo | Ordinal |
| | | Según Bohlander, Snell y Morris (2017), La capacidad de un empleado, en actuar de manera competente para emplear los conocimientos, actitudes y habilidades técnicas e interpersonales lo cual las operaciones implicadas implican que el empleado es competente a las capacidades físicas realizada. (p.62) | Habilidades Técnicas | 21 | | |
| | | | Habilidades Interpersonales | 22 | | |
| | | | Motivación Emocional | Ambiciones de Carrera | | |
| | | Según Bohlander, Snell y Morris (2017), La motivación emocional es un estímulo que se genera a la persona, consiste en la aptitud, destreza o habilidad de una persona “comportamiento” para poder manejar sus emociones de manera positiva, en donde la motivación se manifiesta de muchas maneras, una de ellas son la ambición de carrea, satisfacción y cumplir con las metas expectativas. (p.65) | Metas Expectativas | 24 | | |
| | | | Comportamiento | Actitud | | |
| Según Pernía K. y Carrera, M (2014), señalado por Solano (2017), señala que son toda aquella cualidad y comportamiento que realiza el colaborado, cuando se encuentra en su función laboral que se le asigno. Por ello se evaluará las habilidades, actitudes y su satisfacción que presenta el colaborador. (p. 36) | Satisfacción | 27 | | | | |

Anexo N° 3 Cuestionario

CUESTIONARIO

A continuación, usted encontrará un cuestionario cuyo objetivo principal es la evaluación del clima organizacional y el desempeño laboral en la Financiera Pro Empresa del distrito de Ate.

Instrucciones: Según su propio criterio, marque con un aspa (X) la opción que considere correcta.

Escala valorativa:

Edad: Sexo: () Masculino () Femenino

5. Totalmente de acuerdo
4. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
2. En desacuerdo
1. Totalmente en desacuerdo

| | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|---|---|---|---|---|
| | Autonomía | | | | | |
| 1 | Los miembros de la organización pueden, tomar decisiones sin consultar a sus superiores | | | | | |
| 2 | Los trabajadores pueden solucionar, problemas sin consultar a sus superiores | | | | | |
| 3 | Los miembros de la organización, logran iniciar un ambiente con el objetivo de animar a los empleados a ser auto eficiente. | | | | | |
| 4 | Los miembros de la organización, logran iniciar un ambiente agradable con el objetivo de animar a los empleados a tomar iniciativas propias. | | | | | |
| | Cooperación y apoyo | | | | | |
| 5 | Existe un ambiente de compañerismo, para su desarrollo en la organización | | | | | |
| 6 | Existe un ambiente de cordialidad, para su desarrollo en la organización | | | | | |
| 7 | Existe un ambiente de apoyo, para su desarrollo en la organización | | | | | |
| | Reconocimiento | | | | | |
| 8 | Los miembros de la organización reciben un reconocimiento adecuado por sus logros alcanzados. | | | | | |
| 9 | Los miembros de la organización reciben un reconocimiento por sus esfuerzos. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 10 | Los miembros de la organización reciben un reconocimiento por sus Metas. | | | | | |
| | Organización y estructura | | | | | |
| 11 | Los procesos de trabajo realizados en la empresa están organizados | | | | | |
| 12 | Los procesos de trabajo para la estructura de la empresa son claros y eficientes. | | | | | |
| 13 | Existe un ambiente laboral conforme al contrato establecido | | | | | |
| | Motivación Laboral | | | | | |
| 14 | El ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas | | | | | |
| 15 | En la empresa se fomenta el compañerismo y unión entre los trabajadores | | | | | |
| 16 | Las condiciones laborales en la desempeña el empleado definen su productividad | | | | | |
| | Liderazgo | | | | | |
| 17 | Existe guía para los trabajadores recién incorporados en la empresa | | | | | |
| 18 | Toma la iniciativa a la hora de emprender algo nuevo de la actividad realizado | | | | | |
| 19 | Las áreas de trabajo, intentan organizar un grupo para trabajar conjuntamente | | | | | |
| | Capacidad | | | | | |
| 20 | El ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas. | | | | | |
| 21 | Se debe tener alguna habilidad técnica para poder laboral en la empresa. | | | | | |
| 22 | Se debe tener alguna habilidad interpersonal como buena comunicación para poder laboral en la empresa. | | | | | |
| | Motivación Emocional | | | | | |
| 23 | Todos los puestos de trabajo tienen la oportunidad de alcanzar sus logros | | | | | |
| 24 | La motivación interna te permite alcanzar el logro de los objetivos profesiones | | | | | |
| | Comportamiento | | | | | |
| 25 | Los compañeros tienden a tener un buen comportamiento de compañerismo. | | | | | |
| 26 | El personal Administrativo suele tener conflictos entre sus miembros | | | | | |
| 27 | Es importante el control de emociones para el desarrollo de sus funciones | | | | | |

Anexo N° 4 Validación de expertos

PROMEDIO DE VALORACIÓN

VALIDADO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres Apellidos: PERCY JORGE SUAREZ YMBERTIS

DNI N°: 07260837 Teléfono/Celular: 994481177

Dirección domiciliaria: JR. MAMA OCLLO 1987 - LINCE

Título Profesional: ECONOMISTA

Grado Académico: MAGISTER

Mención: ECONOMIA EMPRESARIAL Y REGIONAL


Firma

Lugar y fecha: LIMA, 23-02-2020

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres: y Apellidos: Edmundo Gonzalez Zavalta

DNI N°: 06408996 Teléfono/Celular: 999004420

Dirección domiciliaria: Mancoza 235 La Molina

Título Profesional: Ingeniero

Grado Académico: Doctor en Administración

Mención: Estrategia / Investigación


Firma

Anexo N° 5 Resultados del SPSS

| | Sexo | Nivel_Estudio | Edad | Toma_decision | Realizar_jucios | Iniciativa_laboral | Iniciativa_laboral2 | Compañerismo | Respeto | Cooperación | Logros | Esfuerzo | Metas | N |
|----|------|---------------|------|---------------|-----------------|--------------------|---------------------|--------------|---------|-------------|--------|----------|-------|---|
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | |
| 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | |
| 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 5 | 1 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | |
| 6 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | |
| 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | |
| 8 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | |
| 9 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | |
| 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 11 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | |
| 12 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 5 | |
| 13 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | |
| 14 | 1 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | |
| 15 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | |
| 16 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 17 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | |
| 18 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | |
| 19 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | |
| 20 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | |
| 21 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 22 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | |


| 23 : Sexo | | | | | | | | | | | | | | 2 | Visible: 53 de 53 variables |
|-----------|------|---------------|------|---------------|-----------------|--------------------|---------------------|--------------|---------|-------------|--------|----------|-------|---|-----------------------------|
| | Sexo | Nivel_Estudio | Edad | Toma_decision | Realizar_jucios | Iniciativa_laboral | Iniciativa_laboral2 | Compañerismo | Respeto | Cooperación | Logros | Esfuerzo | Metas | M | |
| 23 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | | |
| 24 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | | |
| 25 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | | |
| 26 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | | |
| 27 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | | |
| 28 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | | |
| 29 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | | |
| 30 | 2 | 3 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | | |
| 31 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | | |
| 32 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | | |
| 33 | 1 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | | |
| 34 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | | |
| 35 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | | |
| 36 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | | |
| 37 | 1 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | |
| 38 | 2 | 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | | |
| 39 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | | |
| 40 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | | |
| 41 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | | |
| 42 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | | |
| 43 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | | |
| 44 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | | |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

| | Sexo | Nivel_Estudio | Edad | Toma_decision | Realizar_jucios | Iniciativa_laboral | Iniciativa_laboral2 | Compañerismo | Respeto | Cooperación | Logros | Esfuerzo | Metas | N |
|----|------|---------------|------|---------------|-----------------|--------------------|---------------------|--------------|---------|-------------|--------|----------|-------|---|
| 45 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 46 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | |
| 47 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | |
| 48 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | |
| 49 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | |
| 50 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | |
| 51 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | |
| 52 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | |
| 53 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | |
| 54 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | |
| 55 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | |
| 56 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 57 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 58 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | |
| 59 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 60 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | |
| 61 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 | |
| 62 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | |
| 63 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | |
| 64 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | |
| 65 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | |
| 66 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | |

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



| | Nombre | Tipo | Anchura | Decimales | Etiqueta | Valores | Perdidos | Columnas | Alineación | Medida | Rol |
|----|---------------------|----------|---------|-----------|---------------------|-----------------|----------|----------|------------|---------|---------|
| 1 | Sexo | Numérico | 8 | 0 | | {1, Masculin... | Ninguno | 6 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 2 | Nivel_Estudio | Numérico | 8 | 0 | | {1, Primaria... | Ninguno | 8 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 3 | Edad | Numérico | 8 | 0 | | {1, Menos 2... | Ninguno | 8 | Derecha | Escala | Entrada |
| 4 | Toma_decicion | Numérico | 8 | 0 | Los miembros ... | {1, Muy des... | Ninguno | 12 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 5 | Realizar_jucios | Numérico | 8 | 0 | Los trabajado... | {1, Muy des... | Ninguno | 12 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 6 | Iniciativa_laboral | Numérico | 8 | 0 | Los miembros ... | {1, Muy des... | Ninguno | 12 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 7 | Iniciativa_laboral2 | Numérico | 8 | 0 | Los miembros ... | {1, Muy des... | Ninguno | 13 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 8 | Compañerismo | Numérico | 8 | 0 | Existe un ambi... | {1, Muy des... | Ninguno | 10 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 9 | Respeto | Numérico | 8 | 0 | Existe un ambi... | {1, Muy des... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 10 | Cooperación | Numérico | 8 | 0 | Existe un ambi... | {1, Muy des... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 11 | Logros | Numérico | 8 | 0 | Los miembros ... | {1, Muy des... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 12 | Esfuerzo | Numérico | 8 | 0 | Los miembros ... | {1, Muy des... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 13 | Metas | Numérico | 8 | 0 | Los miembros ... | {1, Muy des... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 14 | Metas1 | Numérico | 8 | 0 | Las metas plan... | {1, Muy des... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 15 | Organización | Numérico | 8 | 0 | Los procesos d... | {1, Muy des... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 16 | Estructura | Numérico | 8 | 0 | Los procesos d... | {1, Muy des... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 17 | Ambiente_Laboral | Numérico | 8 | 0 | Existe un ambi... | {1, Muy des... | Ninguno | 14 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 18 | Promoveer | Numérico | 8 | 0 | El ambiente de ... | {1, Muy des... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 19 | Autodeterminación | Numérico | 8 | 0 | En la empresa ... | {1, Muy des... | Ninguno | 14 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 20 | Competencia | Numérico | 8 | 0 | Las condicione... | {1, Muy des... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 21 | Competencia2 | Numérico | 8 | 0 | Se suelen hace... | {1, Muy des... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 22 | Autoridad | Numérico | 8 | 0 | Existe guía par... | {1, Muy des... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 23 | Dominio | Numérico | 8 | 0 | Toma la iniciati... | {1, Muy des... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 24 | Guia | Numérico | 8 | 0 | Las áreas de tr... | {1, Muy des... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 25 | Compañerismo | Numérico | 8 | 0 | El ambiente de ... | {1, Muy des... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo N° 6 Autorización Financiera Pro Empresa y Propuesta



AUTORIZACIÓN DEL PERMISO

Empresa : Financiera Pro Empresa-Agencia Huaycan
Tipo : Permiso Estudiante
Sección : Área de Ejecutivo de Negocios
Jefe : Lloclla Samaniego, Adrián

Presente:

Por medio de este conducto la empresa Financiera Pro Empresa Agencia Huaycan-Ate Vitarte, acepta su solicitud, para facilitarle el permiso al área de Ejecutivo de Negocios, por intermedio del jefe de área de la manera que logre toda recibir la información necesaria para su investigación de tesis a las alumnas de la Universidad Privada Telesup.

Por lo anteriormente expuesto se autoriza, el ingreso a las estudiantes Jenny Poma Ramos identificado con DNI 47841838 y SinchiTullo Rojas Maya Nélida identificado con DNI 41242044 de la Universidad Privada Telesup.

Gracias por su comprensión

Adrián Lloclla Samaniego
Gerente de Agencia (e)
Financiera Pro Empresa Ag.

Lloclla Samaniego, Adrián
Financiera Pro Empresa Ag. Huaycan

Anexo N° 7 Propuesta de valor

Después de haber tomado en cuenta toda información en la investigación, se presenta la siguiente propuesta de valor para la Financiera Pro Empresa.

Esta propuesta de valor puede ser tomada en cuenta por los directivos de la financiera Pro empresa a fin de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, donde los trabajadores puedan realizar su tiempo laboral ordenadamente, logrando así satisfacer el éxito del trabajo de cada empleado, tomando sus ideas y convertirles en ayuda para la empresa a fin de mejorar como empresa hacia los trabajadores y clientes.

Diseñar o adquirir herramientas de gestión financiera para los trabajadores de la financiera, así mismo se le ofrecerá oportunidad de poder interactuar con expertos en servicios financieros, como también capacitación sobre realizar trabajos en equipo y como apoyar a los compañeros.

Se debe desarrollar grupos de apoyo por área, donde se seleccione un líder a guiar a todos los trabajadores de cada área, para seleccionar al líder se debe tener en cuenta la personalidad de la persona, su forma de interactuar con las personas, tener confianza con si mismo, autodominio de su persona, etc. Algunas funciones que debe cumplir el líder es brindar motivación laboral a los trabajadores, apoyar a los nuevos de la empresa, reconocer al personal que más esfuerzo pone.

