

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Relación del clima organizacional con el desempeño laboral
del personal en Financiera Credinka – 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autor:

Ríos Villavicencio, Karla Sofhia

Asesor:

García León, Aníbal

Cajamarca – Perú

2017

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por darme la vida, la fortaleza para superar los obstáculos y las fuerzas necesarias para lograr mis objetivos.

A mis padres Carlos, Miria, por su afecto, comprensión, esfuerzo y sacrificio que hicieron para cumplir esta meta. A mis hermanos por su cariño y apoyo incondicional.

1. PALABRAS CLAVE: **Clima Organizacional**

Tema : Clima Organizacional

Especialidad : Administración

KEYWORDS: **Organizational Climate**

Topic : Organizational Climate

Speciality : Administration

Línea de investigación:

UNESCO:	Empresas de Servicios Públicos	(5304.07)
----------------	---------------------------------------	------------------

2. TITULO:

Relación del clima organizacional con el desempeño laboral del personal en Financiera Credinka-2017.

3. RESUMEN

La presente investigación titulada Relación del clima organizacional con el desempeño laboral del personal en Financiera Credinka-2017, la investigación fue de enfoque cualitativo, de tipo correlacional no experimental, que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral, así mismo permitiendo conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en base a tres dimensiones: productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral.

Para la obtención de la información se aplicó encuestas a los 11 trabajadores de la Financiera Credinka entre hombres y mujeres, los cuales vienen laborando en la financiera, durante el periodo 2017. En relación al instrumento de recolección de datos de datos, se aplicó una encuesta por cada variable.

Palabras Clave: Clima Organizacional

4. ABSTRACT

This research entitled "Relationship of the organizational climate with the labor performance of the personnel in Credinka-2017 Financial" The study is qualitative, non-experimental correlation type, which aimed to determine the relationship between the organizational climate and performance labor, also allowing to know the level of labor performance of workers based on three dimensions: labor productivity, efficiency and labor efficiency.

In order to obtain the information, surveys were applied to the 11 workers of Financiera Credinka between men and women, who have been working in the financial area, during the 2017 period. In relation to the data collection instrument, a survey was applied for each variable.

Keys Word: Organizational Climate.

INDICE

TEMA.....	I
PALABRAS CLAVE:.....	I
TÍTULO:.....	II
RESUMEN.....	III
ABSTRACT.....	IV
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1. Antecedentes y fundamentación científica.....	2
1.1. Antecedentes.....	2
1.1.1. Internacionales.....	2
1.1.2. Nacionales:.....	3
1.2. Justificación de la Investigación.....	3
1.3. Problema.....	3
1.4. Conceptuación y operacionalización de las variables.....	4
1.4.1. Marco Teórico.....	4
1.4.2. Definición.....	4
1.4.3. Teoría del clima organizacional de Likert.....	4
1.4.4. Tipos de Clima Organizacional.....	5
1.4.5. Características del Clima Organizacional:.....	6
1.4.6. Dimensiones del Clima Organizacional:.....	7
1.4.7. Desempeño Laboral:.....	8
1.4.8. Dimensiones del Desempeño Laboral:.....	9
1.4.9. Misión y Visión.....	10
1.4.10. Variables, Dimensiones e Indicadores:.....	10
1.5. Hipótesis.....	12
1.6. Objetivos.....	12
1.6.1. Objetivo General.....	12
1.6.2. Objetivos Específicos.....	12

CAPITULO II	13
METODOLOGÍA	13
2. Tipo y Diseño de Investigación	14
2.1. Tipo de Investigación.....	14
2.2. Diseño de Investigación.....	14
2.3. Población y Muestra	14
2.4. Técnicas e Instrumentos de Investigación	14
2.4.1. Técnicas	14
2.4.2. Instrumentos.....	14
2.5. Procesamiento y Análisis de la Información	14
2.5.1. Procesamiento.....	14
2.6. Estructura Orgánica:	16
CAPÍTULO III	17
RESULTADO	17
3. Ficha de encuesta	18
CAPÍTULO IV	33
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	33
CAPÍTULO V	37
CONCLUSIONES	37
Y RECOMENDACIONES	37
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES:	39
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
ANEXOS	42
APÉNDICE	42

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1. Antecedentes y fundamentación científica

1.1. Antecedentes

1.1.1. Internacionales

Jurado, J y López, Y. (2009) Realizaron la investigación: para determinar su objetivo general, como se afectó el clima organizacional en el banco Davivienda sucursal Cartagena y el desempeño laboral de sus empleados, y tienen también como objetivos específicos. Identificar los aspectos claves y las distintas áreas de la organización, y tienen la medición a la totalidad de los empleados del banco Davivienda. La investigación llegó a las siguientes conclusiones, se puede determinar que de los factores analizados ninguno se encuentran calificados deficiente, regular o bueno, todos se encuentran sobre bueno con respecto al clima organización y desempeño laboral. Además del análisis que hicieron una comparación entre los resultados de la medición realizada con la identidad en el año 2007.

Uría, D. (2011) El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato – Ecuador, tiene como resumen ejecutivo, que detalla un análisis de todos los aspectos desarrollados al clima organización y al desempeño laboral de los trabajadores, que busca alternativas de mejora, que sirva de guía a los directivos de la empresa, para fomentar un ambiente laboral agradable y de esta manera incrementar su desempeño laboral. La investigación obtuvo las siguientes conclusiones: que existe inconformidad por parte de los trabajadores, en cuanto al clima organizacional, existente en Andelas Cía. Ltda. Y también se ve afectado el desempeño laboral de sus colaboradores.

1.1.2. Nacionales:

Quispe, E. (2015) Realizo la siguiente investigación: Clima organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha – Andahuaylas, 2015. La investigación llego a la siguiente conclusión, determinar la relación entre la dimensión, comunicación interpersonal y productividad laboral de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas. Determina también la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Pelaes, O. (2010) Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. En su resumen determina el clima organizacional y la satisfacción del cliente de la empresa telefónica del Perú, en

conclusión existe relación directa entre el clima organizacional (áreas de valores colectivos) y la satisfacción del cliente de la empresa telefónica del Perú.

1.2. Justificación de la Investigación

El presente proyecto tiene por finalidad demostrar cuán importante es el clima organizacional con el desempeño laboral en Financiera Credinka, hace que los jefes puedan tomar medidas de manera positiva a sus colaboradores para ayudarles a desempeñarse mejor en sus labores.

Tener trabajadores motivados, hará que la empresa gane el recurso más importante dentro de una organización, la que es capital humano.

1.3. Problema

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral en Financiera Credinka-2017?

1.4. Conceptuación y operacionalización de las variables

1.4.1. Marco Teórico:

1.4.2. Definición

(Chiavenato, 2009). Es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento. El concepto de clima organizacional es la amplificación a nivel organizacional del concepto de motivación en el nivel individual. El clima organizacional refleja la influencia ambiental en la motivación de los participantes. En el fondo, el clima organizacional influye en el estado de motivación de las personas y es influenciado por este, en buena cuenta hay una retroalimentación recíproca.

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

1.4.3. Teoría del clima organizacional de Likert

La teoría del clima organizacional de Likert (2014) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita:

Variables Causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las 15 variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

Variables Intermedias: Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales Como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan de gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la organización.

Variables Finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida. Para resumir, se pudiera decir que los factores extrínsecos de la organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos factores.

1.4.4. Tipos de Clima Organizacional

Según la propuesta de Likert (2014) los tipos de clima organizacional son: Clima Autoritario y Clima Participativo.

Clima Autoritario:

- **Sistema I Autoritario Explotador:** Se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula, y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.
- **Sistema II Autoritarismo Paternalista:** Se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y los subordinados, se utilizan recompensas y

castigos como fuentes de motivación para los trabajadores. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados.

Clima Participativo:

- **Sistema III Consultivo:** Se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados a los cuales se les permite tomar decisiones específicas, satisfacen necesidades de estima, hay interacción entre ambas partes y existe la delegación. Los factores.
- **Sistema IV Participación en Grupo:** En este existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección. La toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación influye de forma vertical, horizontal, ascendente y descendente.

1.4.5. Características del Clima Organizacional:

En el clima organizacional es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones, entre ellas: los días de pago, los días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incrementos de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, etc. Por ejemplo, cuando hay aumento general de salarios, reducción de personal, la motivación de los trabajadores se ve incrementada y se puede decir que tienen más ganas de trabajar, situación contraria si en vez de darse un incremento de salarios se hiciera un recorte de personal.

Como características medulares del clima organizacional, Silva, (1996) anota las siguientes:

- Es externo al individuo.
- Le rodea, pero es diferente a las percepciones del sujeto.
- Existe en la organización.
- Se puede registrar a través de procedimientos varios.
- Es distinto a la cultura organizacional.

Rodríguez, (2001) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

- Se permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

1.4.6. Dimensiones del Clima Organizacional:

Para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones.

Según Litwin y Stringer el clima organizacional depende de seis dimensiones:

- **Estructura:** Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.
- **Responsabilidad individual.** Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.
 - **Remuneración.** Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
 - **Riesgos y toma de decisiones.** Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.

- **Apoyo.** Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.
- **Tolerancia al conflicto.** Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.

Bowers y Taylor en la Universidad de Michigan estudiaron tres grandes dimensiones para analizar el clima organizacional, a saber:

- **Apertura a los cambios tecnológicos.** Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados.
- **Recursos Humanos.** Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.
- **Motivación.** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.

1.4.7. Desempeño Laboral:

Según Chiavenato (2000) el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” y de acuerdo a Milkovich y Boudreau, (1994) este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados. Sin embargo, las organizaciones consideran otros factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que, si sólo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo; de acuerdo a Milkovich y Boudreau, (1994) “las mediciones

individuales de éste no podrían revelar si el bajo desempeño se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación.”

El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007). Además, otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral (citado en Araujo y Guerra, 2007).

1.4.8. Dimensiones del Desempeño Laboral:

- **Dimensión de la Productividad Laboral:** (D’Alessio, 2012), la productividad es definido como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, decir, el uso eficiente del recurso (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la producción de bienes y servicios. Es la relación entre los resultados obtenidos con relación a los recursos usados y el tiempo que lleva conseguirlo, y se representa generalmente así.

$$\text{Productividad} = \text{Productos} / \text{Insumos} = \text{Resultados} / \text{Recursos}$$

- **Dimensión de la Eficacia:** La eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado" (Da Silva O. Reinaldo, 2008).
- **Dimensión de la Eficiencia Laboral:** Eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$ Donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados" (Chiavenato I, 2010).

1.4.9. Misión y Visión:

Misión

Ser una de las principales instituciones financieras líder en micro finanzas en el Perú.

Visión

Creces, crecemos.

1.4.10. Variables, Dimensiones e Indicadores:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima Organizacional	Estructura	<ul style="list-style-type: none">• Obligaciones• Reglas• Políticas	Nominal
	Responsabilidad Individual	<ul style="list-style-type: none">• Sentimiento de Autonomía• Sentirse su propio Patrón	
	Remuneración	<ul style="list-style-type: none">• Equidad en la Remuneración	
	Riesgos y Toma de Decisiones	<ul style="list-style-type: none">• Nivel de Reto	
	Apoyo	<ul style="list-style-type: none">• Sentimiento de Apoyo	
	Tolerancia al Conflicto	<ul style="list-style-type: none">• Confianza	
	Apertura a los Cambios Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none">• Aceptación al Cambio	
	Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none">• Bienestar	
	Motivación	<ul style="list-style-type: none">• Condiciones de Trabajo	
Desempeño Laboral	Productividad Laboral	<ul style="list-style-type: none">• Eficiencia del trabajador.• Eficacia del trabajador.• Nivel de producción del personal.• Cumplimiento de las	Nominal

		metas del trabajador.	
	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción del nivel de calidad del trabajo. • Metas logradas. • Cumplimiento de las tareas asignadas. • Conocimiento dentro del puesto de trabajo. 	
	Eficiencia Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad del personal. • Nivel de conocimientos técnicos. • Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo • Nivel de adaptabilidad del trabajador. 	

1.5. Hipótesis:

Existe relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral del personal de Financiera Credinka-2017, para mejorar aspectos que contribuyan al desarrollo y crecimiento de la financiera y sus trabajadores.

1.6. Objetivos:

1.6.1. Objetivo General

Determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral del personal en Financiera Credinka-2017.

1.6.2. Objetivos Específicos:

1.6.2.1 Determinar la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión de productividad laboral en los trabajadores en Financiera Credinka.

1.6.2.2 Establecer la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión de eficacia en los trabajadores en Financiera Credinka.

1.6.2.3 Determinar la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión de eficiencia laboral en los trabajadores en Financiera Credinka.

CAPITULO II
METODOLOGÍA

2. Tipo y Diseño de Investigación:

2.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo correlacional.

Se busca describir o establecer la relación existente entre el clima organizacional con el desempeño laboral del personal de Financiera Credinka-2017.

2.2. Diseño de Investigación

La investigación es del diseño no experimental transversal porque no se manipularon las variables del clima organizacional y desempeño laboral, analizar su relación durante el año 2017.

2.3. Población y Muestra:

La población muestra está compuesta por 11 trabajadores.

2.4. Técnicas e Instrumentos de Investigación:

2.4.1. Técnicas

- Observación
- La encuesta

2.4.2. Instrumentos

- Cuestionario

2.5. Procesamiento y Análisis de la Información:

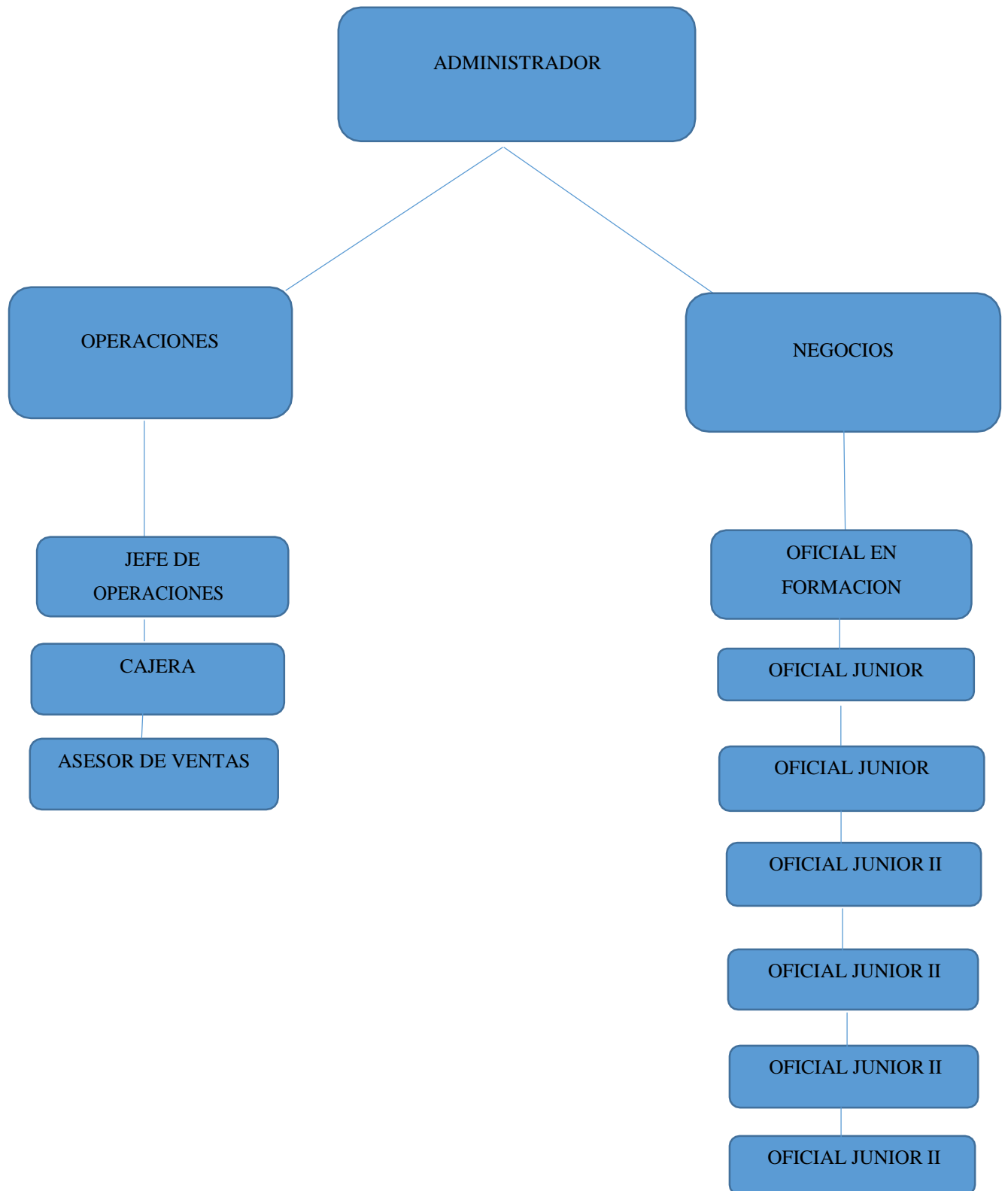
2.5.1. Procesamiento

Para el procesamiento de datos se realizó los siguientes procedimientos:

- Se ordenará y se tabulará los resultados obtenido de la encuesta aplicada a la muestra.

- Se utilizará el programa Microsoft Excel 2013 para ordenar, procesar y analizar los datos obtenidos.

2.6. Estructura Orgánica:



CAPÍTULO III
RESULTADO

3. Ficha de encuesta

3.1. ¿Usted cumple sus obligaciones dentro de la organización?

Tabla 01 Obligaciones dentro de la organización

Alternativa	Frecuencia	porcentaje
1)Muy pocas veces	1	9%
2)Algunas veces	2	18%
3)Casi siempre	3	27%
4)siempre	5	46%
Total	11	100%

■ 1)Muy pocas veces ■ 2)Algunas veces ■ 3)Casi siempre ■ 4)siempre

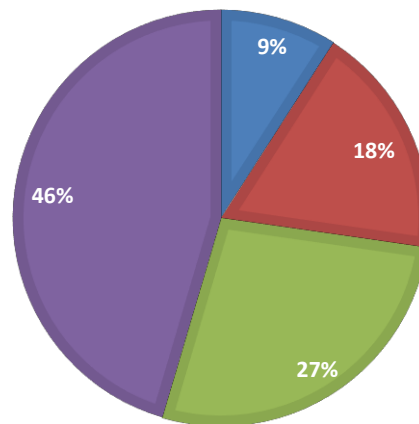


Figura 01 Obligaciones dentro de la organización

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Del total de trabajadores encuestados, un 9% manifiesta que muy pocas veces cumple sus obligaciones, un 18% manifiesta que algunas veces cumplen sus obligaciones, un 27% manifiesta que casi siempre cumplen sus obligaciones, un 46 % manifiesta que siempre cumplen sus funciones dentro de la organización.

3.2. ¿Usted asume con total responsabilidad las actividades que se le encomienda?

Tabla 02 Responsabilidad de actividades

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1)Muy pocas veces	1	9%
2)Algunas veces	1	9%
3)Casi siempre	3	27%
4)siempre	6	55%
Total	11	100%

■ Muy pocas veces ■ Algunas veces ■ Casi siempre ■ Siempre

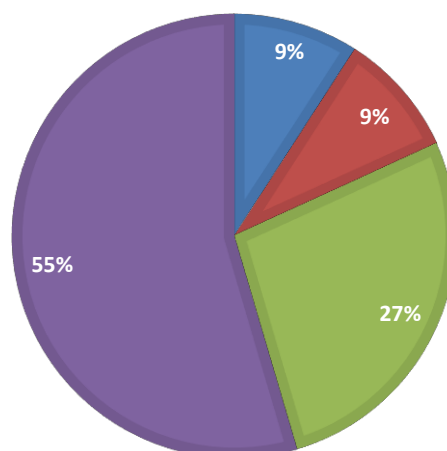


Tabla 02 Responsabilidad de actividades

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Del total de trabajadores encuestados, un 9% manifiesta que muy pocas veces asume con responsabilidad sus actividades, un 9% manifiesta que algunas veces asume con responsabilidad sus actividades, un 27% manifiesta que casi siempre asumen sus actividades con responsabilidad, mientras que un 55% manifiesta que siempre cumplen sus actividades con responsabilidad.

3.3. ¿Existen incentivos económicos por algún logro obtenido?

Tabla 03 Incentivos económicos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1)Muy pocas veces	2	18%
2)Algunas veces	1	9%
3)Casi siempre	3	27%
4)siempre	5	46%
Total	11	100%

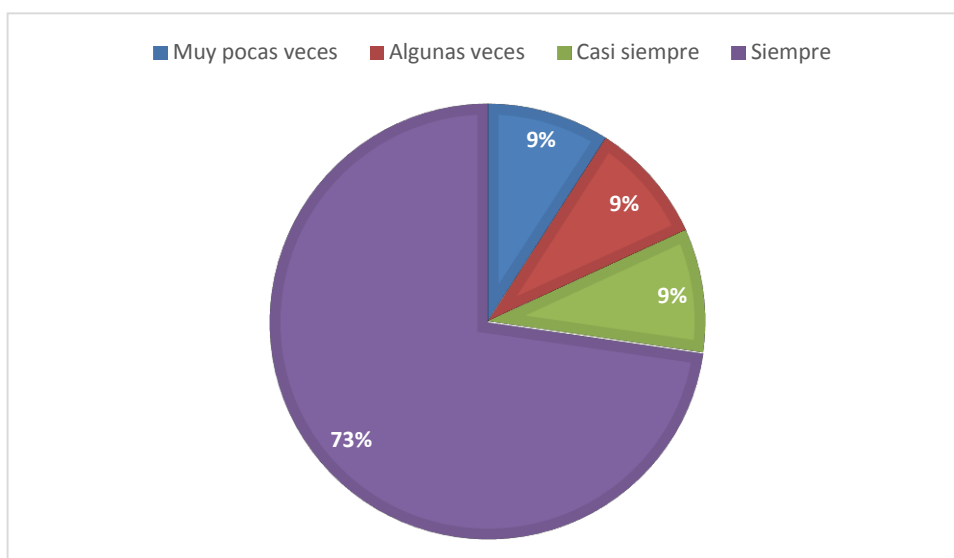


Figura 03 Incentivos económicos

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Del total de trabajadores encuestados, un 18% manifiesta que muy pocas veces reciben en incentivos por un logro obtenido, un 9% manifiesta que algunas veces recibe incentivos por un logro obtenido, un 27% manifiesta que casi siempre reciben incentivos por un logro obtenido, un 46 % manifiesta que siempre reciben incentivos por los logros obtenidos.

3.4. ¿Usted se siente capaz de asumir los retos y riesgos que se pueden presentar dentro de la Financiera?

Tabla 04 Retos y riesgos dentro de la financiera

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1)Muy pocas veces	1	9%
2)Algunas veces	1	9%
3)Casi siempre	2	18%
4)siempre	7	64%
Total	11	100%

■ Muy pocas veces ■ Algunas veces ■ Casi siempre ■ Siempre

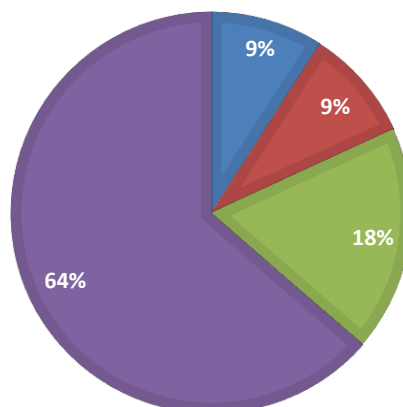


Figura 04 Retos y riesgos dentro de la financiera

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Del total de trabajadores encuestados, un 9% manifiestan que muy pocas veces se sienten capaces de asumir retos y riesgos dentro de la financiera, un 9% manifiestan que algunas veces se sienten capaces de asumir retos y riesgos dentro de la financiera, un 18% manifiestan que casi siempre se sienten capaces de asumir retos y riesgos dentro de la financiera, un 64% manifiesta que siempre se sienten capaces de asumir retos y riesgos dentro de la financiera.

3.5. ¿Dispongo del apoyo y libertad exclusiva para realizar mis trabajos de la mejor manera?

Tabla 05 Libertad para realizar trabajos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1)Muy pocas veces	1	9%
2)Algunas veces	2	18%
3)Casi siempre	3	27%
4)siempre	5	46%
Total	11	100%

■ Muy pocas veces ■ Algunas veces ■ Casi siempre ■ Siempre

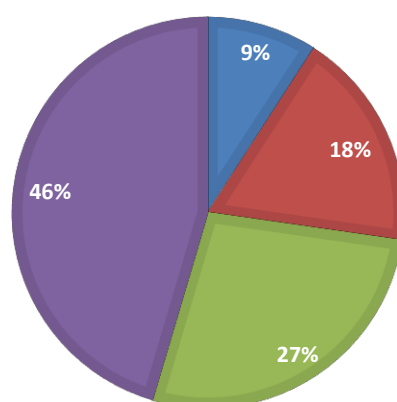


Figura 05 libertad para realizar trabajos

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Del total de trabajadores encuestados, el 9 % manifiesta que muy pocas veces dispone del apoyo y libertad para que realicen su trabajo, un 18% manifiesta que algunas veces disponen del apoyo y libertad para que realicen su trabajo, un 27% manifiesta que casi siempre disponen del apoyo y libertad para que realicen su trabajo, un 46% manifiesta que siempre disponen del apoyo y libertad para que realicen su trabajo.

3.6. ¿Se me da un trato bueno y justo, sin importar mi cargo dentro de la Organización?

Tabla 06 Atención dentro de la organización

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1)Muy pocas veces	2	18%
2)Algunas veces	2	18%
3)Casi siempre	2	18%
4)siempre	5	46%
Total	11	100%

■ Muy pocas veces ■ Algunas veces ■ Casi siempre ■ Siempre

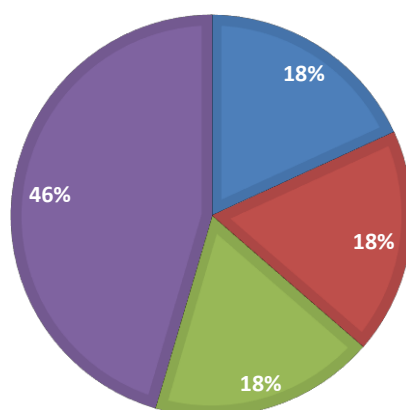


Figura 06 Atención dentro de la organización

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Del total de trabajadores encuestados, un 18% manifiesta que muy pocas veces se les da un trato bueno y justo dentro de la organización, un 18% manifiesta que algunas veces se les da un trato bueno y justo dentro de la organización, un 18 % manifiesta que casi siempre se les da un trato bueno y justo dentro de la organización, un 46% manifiesta que siempre se les da un trato bueno y justo dentro de la organización.

3.7 ¿A usted le capacitan y/o entrenan para manejar adecuadamente los nuevos sistemas y/o programas?

Tabla 07 Capacitación dentro de la organización

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1)Muy pocas veces	1	9%
2)Algunas veces	1	9%
3)Casi siempre	3	27%
4)siempre	6	55%
Total	11	100%

■ Muy pocas veces ■ Algunas veces ■ Casi siempre ■ Siempre

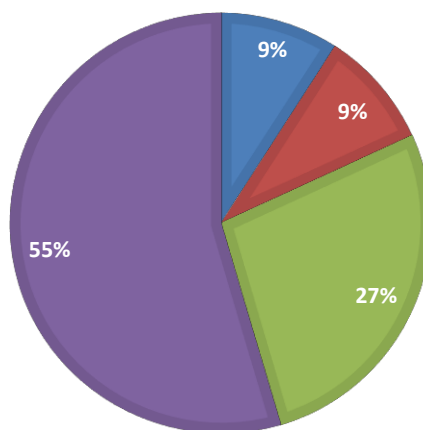


Figura 07 Capacitación dentro de la organización

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Del total de trabajadores encuestados, un 9% manifiesta que muy pocas veces le capacitan para que manejen los nuevos sistemas y/o programas, un 9% manifiesta que algunas veces le capacitan para que manejen los nuevos sistemas y/o programas, un 27% manifiesta que casi siempre les capacitan para que manejen los nuevos sistemas y/o programas, un 55% manifiesta que siempre les capacitan para que manejen los nuevos sistemas y/o programas.

3.8. ¿La financiera se preocupa por su bienestar laboral y personal?

Tabla 08 Bienestar laboral y personal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1)Muy pocas veces	1	9%
2)Algunas veces	2	18%
3)Casi siempre	3	27%
4)siempre	5	46%
Total	11	100%

■ Muy pocas veces ■ Algunas veces ■ Casi siempre ■ Siempre

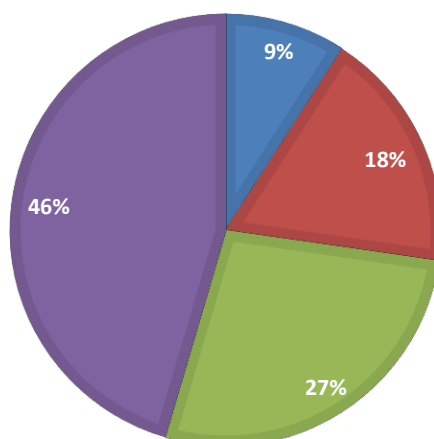


Figura 08 bienestar laboral y personal

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Del total de trabajadores encuestados, un 9% manifiesta que muy pocas veces la financiera se preocupa por su bienestar laboral y personal, un 18% manifiesta que algunas veces la financiera se preocupa por su bienestar laboral y personal, un 27% manifiesta que casi siempre la financiera se preocupa por su bienestar laboral y personal, un 46% manifiesta que siempre la financiera se preocupa por su bienestar laboral y personal.

3.9. ¿Para usted los beneficios de salud que brinda la financiera son adecuadas?

Tabla 09 Beneficios que Brinda la organización

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1)Muy pocas veces	1	9%
2)Algunas veces	2	18%
3)Casi siempre	2	18%
4)siempre	6	55%
Total	11	100%

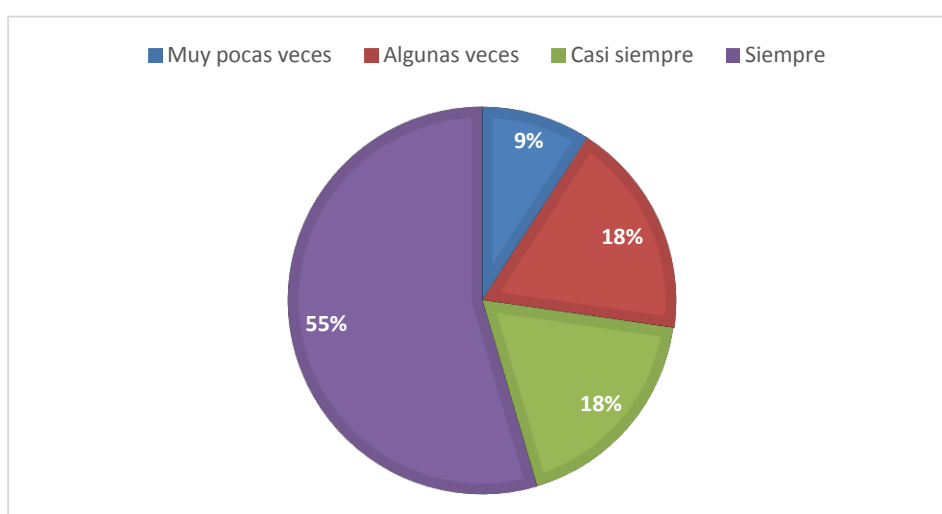


Tabla 09 Beneficios que Brinda la organización

Fuente: Elaboración: Propia

Interpretación:

Del total de trabajadores encuestados, un 9% manifiesta que muy pocas veces los beneficios de salud que brinda la financiera son adecuados, un 18% manifiesta que algunas veces los beneficios de salud que brinda la financiera son adecuados, un 18% manifiesta que casi siempre los beneficios de salud que brinda la financiera son adecuados, un 55% manifiesta que siempre los beneficios de salud que brinda la financiera son adecuados.

3.10. ¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?

Tabla 10 Metas establecidas de la organización

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1)Muy pocas veces	1	9%
2)Algunas veces	2	18%
3)Casi siempre	3	27%
4)siempre	5	46%
Total	11	100%

■ Muy pocas veces ■ Algunas veces ■ Casi siempre ■ Siempre

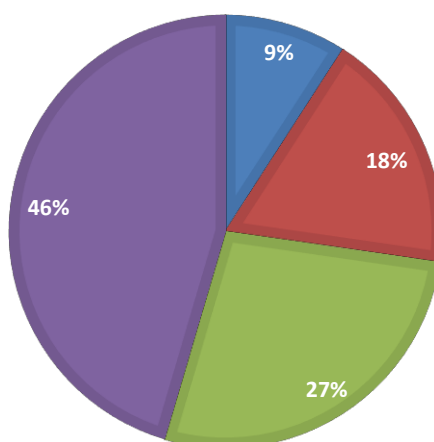


Figura 10 Metas establecidas de la organización

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Del total de trabajadores encuestados, un 9% manifiesta que muy pocas veces llegan a cumplir con sus metas dentro de la organización, un 18% manifiesta que algunas veces llegan a cumplir con sus metas dentro de la organización, un 27% manifiesta que casi siempre llegan a cumplir con sus metas dentro de la organización, un 46% siempre llegan a cumplir con sus metas dentro de la organización.

3.11. ¿Usted contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?

Tabla 11 Cumplimiento de objetivos de la organización

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1)Muy pocas veces	1	9%
2)Algunas veces	1	9%
3)Casi siempre	4	36%
4)siempre	5	46%
Total	11	100%

■ Muy pocas veces ■ Algunas veces ■ Casi siempre ■ Siempre

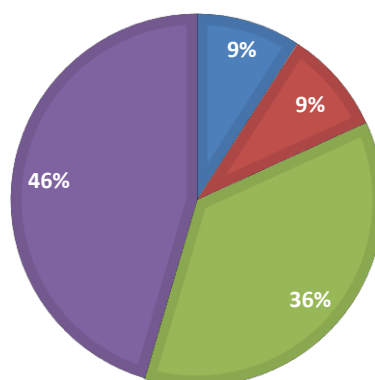


Figura 11 Cumplimiento de objetivos de la organización

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Del total de trabajadores encuestados, un 9% manifiesta que muy pocas veces contribuyen con el cumplimiento de los objetivos de la organización, un 9% manifiesta que algunas veces contribuyen con el cumplimiento de los objetivos de la organización, un 36% manifiesta que casi siempre contribuyen con el cumplimiento de los objetivos de la organización, un 46% manifiesta que siempre contribuyen con el cumplimiento de los objetivos.

3.12. ¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?

Tabla 12 Funciones dentro de la organización

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1)Muy pocas veces	1	9%
2)Algunas veces	1	9%
3)Casi siempre	1	9%
4)siempre	8	73%
Total	11	100%

■ Muy pocas veces ■ Algunas veces ■ Casi siempre ■ Siempre

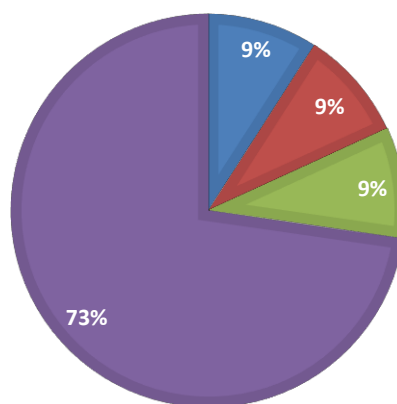


Figura 12 Funciones dentro de la organización

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Del total de trabajadores encuestados, un 9% manifiesta que muy pocas veces conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo, un 9% manifiesta que algunas veces conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo, un 9% manifiesta que casi siempre conocen las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo, un 73% manifiesta que siempre conocen las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo.

3.13. ¿Ud. cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos?

Tabla 13 Cumplimiento de metas establecidas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1)Muy pocas veces	1	9%
2)Algunas veces	1	9%
3)Casi siempre	2	18%
4)siempre	7	64%
Total	11	100%

■ Muy pocas veces ■ Algunas veces ■ Casi siempre ■ Siempre

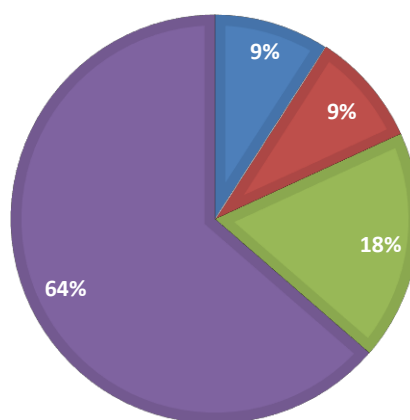


Figura 13 cumplimiento de metas establecidas

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Del total de trabajadores encuestados, un 9% manifiesta que muy pocas veces cumple con sus metas, un 9% manifiesta que algunas veces cumple con sus metas, un 18% manifiesta que casi siempre cumplen con sus metas, un 64% manifiesta que siempre cumplen con sus metas.

3.14. ¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?

Tabla 14 Conocimiento técnico de cada puesto de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1)Muy pocas veces	1	9%
2)Algunas veces	2	18%
3)Casi siempre	2	18%
4)siempre	6	55%
Total	11	100%

■ Muy pocas veces ■ Algunas veces ■ Casi siempre ■ Siempre

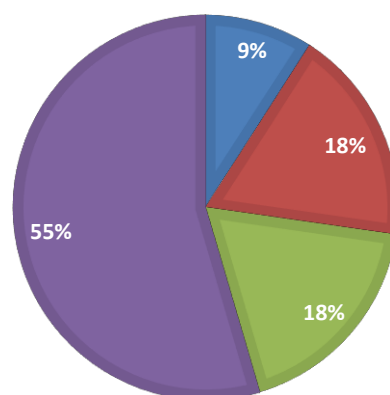


Figura 14 Conocimiento técnico de cada puesto de trabajo

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De los trabajadores encuestados, un 9% manifiesta que muy pocas veces su nivel de conocimientos le permiten su desenvolvimiento en su puesto de trabajo, un 18% manifiesta que algunas veces su nivel de conocimientos les permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo, un 18% manifiesta que casi siempre su nivel de conocimientos les permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo, un 55% manifiesta que siempre su nivel de conocimientos les permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo.

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

Tabla 15 Adaptación a los cambios dentro de la organización

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1)Muy pocas veces	1	9%
2)Algunas veces	1	9%
3)Casi siempre	1	9%
4)siempre	8	73%
Total	11	100%

■ Muy pocas veces ■ Algunas veces ■ Casi siempre ■ Siempre

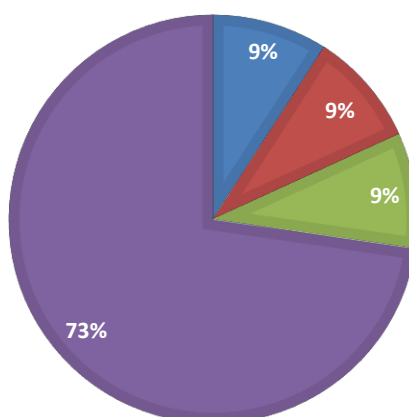


Figura 15 Adaptación a los cambios dentro de la organización

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Del total de trabajadores encuestados, un 9 % manifiesta que muy pocas veces logra adaptarse con rapidez a los cambios de su entorno, un 9% manifiesta que algunas veces logra adaptarse con rapidez a los cambios de su entorno, un 9% manifiesta que casi siempre logra adaptarse con rapidez a los cambios de su entorno, un 73% manifiesta que siempre logran adaptarse con rapidez a los cambios de su entorno.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presenta los resultados obtenidos después de aplicar la observación directa y la encuesta para conocer relación del clima organizacional con el desempeño laboral en Financiera Credinka:

En el cuadro y figura N° 01 podemos comprender que el 9% muy pocas veces logra cumplir sus obligaciones, mientras que el 46% siempre cumple todas sus obligaciones dentro de la organización.

En el cuadro y figura N° 02 podemos comprender que sólo el 9% muy pocas veces asume su responsabilidad que se le encomienda para realizar sus actividades en la organización, sin embargo, el 55% siempre asume sus responsabilidades que se les encomienda dentro de la organización.

En el cuadro y figura N° 03 podemos ver que el 9% algunas veces reciben incentivos por algún logro desarrollado en la organización, pero el 46% está de acuerdo ya que manifiestan que siempre reciben incentivos por algún logro obtenido.

En el cuadro y figura N° 04 podemos darnos cuenta que él 9% muy pocas veces se sienten con la capacidad de asumir los retos y riesgos que se pueden presentar dentro de la financiera, igual el 9% algunas veces se sienten capaz con la capacidad de asumir nuevos retos y riesgos, sin embargo, el 64% siempre se sienten con la capacidad de asumir retos y riesgos que se pueden presentar dentro de la financiera.

En el cuadro y figura N° 05 podemos ver que el 9% muy pocas veces el trabajador dispone del apoyo y libertad exclusiva para realizar sus trabajos de la mejor manera, finalmente el 46% siempre los trabajadores disponen del apoyo y libertad exclusiva para realizar sus trabajos de la mejor manera y realizarlos sin ninguna complicación.

En el cuadro y figura N° 06 podemos darnos cuenta que el 18% de los trabajadores sienten que muy pocas veces se les da un trato bueno y justo, sin embargo, el 46% de los trabajadores sienten que siempre se les da un trato bueno sin importar el cargo que tiene dentro de la organización.

En el cuadro y figura N° 07 podemos observar que el 9% de los trabajadores dicen que muy pocas veces les capacitan y/o entrenan para que puedan manejar

adecuadamente los nuevos sistemas y/o programas y sienten el temor de no poder realizar su trabajo de la mejor manera, y finalmente el 55% dicen que siempre les capacitan y/o entrenan para que puedan manejar adecuadamente los nuevos sistemas y/o programas.

En el cuadro y figura N° 08 se puede observar que el 9% de los trabajadores consideran que muy pocas veces la financiera se preocupa por su bienestar laboral y personal, finalmente el 46% de los trabajadores consideran que siempre la financiera se preocupa por su bienestar laboral y personal y así se sienten muy tranquilos desarrollando su trabajo.

En el cuadro y figura N° 09 observamos que el 9% de los trabajadores muy pocas veces sienten que los beneficios de salud que brinda la financiera sean adecuados finalmente el 55% de los trabajadores sienten que siempre los beneficios de salud que brinda la financiera sean adecuados, podemos decir que solo algunos de los trabajadores se sienten contentos con los servicios de salud que les brindan en la organización.

En el cuadro y figura N° 10 consideran que el 9% de los trabajadores muy pocas veces logran cumplir las metas que se establecen en la organización, pero el 46% siempre llega a cumplir sus metas establecidas de la organización.

En el cuadro y figura N° 11 podemos observar que el 9% de muy pocas veces contribuyen con el cumplimiento de los objetivos de la organización, y el 46% de los trabajadores siempre contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización.

En el cuadro y figura N° 12 se puede observar que el 9% muy pocas veces conocen las funciones que desarrollan en su puesto de trabajo, sin embargo el 73 siempre sabe cuáles son sus funciones que tienen que desarrollar en su puesto de trabajo.

En el cuadro y figura N° 13 podemos observar que el 9% muy pocas veces cumplen sus metas dentro de los cronogramas establecidos, pero el 64% siempre cumple sus metas dentro de los cronogramas establecidos dentro de la organización.

En el cuadro y figura N° 14 solo el 9% muy pocas veces los trabajadores con el conocimiento técnico que poseen pueden desenvolverse en su puesto de trabajo, sin embargo el 55% de trabajadores siempre logran desenvolverse en su puesto de trabajo gracias al nivel de conocimiento técnico que poseen.

En el cuadro y figura N° 15 el 9% muy pocas veces los trabajadores logran adaptarse con rapidez a los cambios que se genera en su entorno, finalmente el 73% de trabajadores siempre se logran adaptar a los cambios que se genera en su entorno.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES
Y RECOMENDACIONES

V. CONCLUSIONES:

- 5.1.** La relación del clima organización con el desempeño laboral es directa, ya que si no hay un buen trato entre compañeros no se podrá llevar a cabo un buen trabajo dentro de la organización.

- 5.2.** El nivel de desempeño laboral de los trabajadores de Financiera Credinka es bajo, esto se evidencio debido a que los trabajadores no tienen confianza en sí mismos, no se adaptan a los cambios, tienen dificultades para superar los retos que se les presenta, poseen una motivación baja, caracterizada por presentar dificultades al momento de tomar iniciativa y no pueden adaptarse a los contratiempos, lo que indica que los trabajadores no tienen un control adecuado a sus emociones.

- 5.3.** El nivel de desempeño es bajo, debido a que los trabajadores no conocen las normas de la empresa, lo que origina que no se sientan identificados con la empresa; además de no cumplir las actividades asignadas en el cronograma establecido, y al no sentirse parte importante de la empresa no cuidan los activos ni hacen uso racional de los recursos que tienen dentro de la organización.

- 5.4.** Las dimensiones del desempeño laboral; tenemos: dimensión de la productividad laboral, dimensión de la eficacia, dimensión de la eficiencia laboral, debido a que los trabajadores no se sienten motivados, prefieren realizar sus actividades de manera individual, toda esta situación produce incomodidad y origina una mala relación con sus compañeros de trabajo, haciendo que se deteriore el ambiente laboral y una disminución de la productividad en el personal.

VI. RECOMENDACIONES:

- 6.1.** Optimizar el desenvolvimiento correcto del trabajador en su ambiente laboral, implementando programas de motivación que les permita la confianza en su comportamiento frente a los demás y sobre todo talleres de trabajo en equipo para la buena relación entre compañeros.
- 6.2.** Efectuar un monitoreo mensual para lograr un mejor clima laboral para eliminar discrepancias que puedan afectar el desempeño de los trabajadores.
- 6.3.** Desarrollar una mejor comunicación y trabajo en equipo potencializando las necesidades de los trabajadores. Promoviendo una comunicación fluida con cada trabajador, un acercamiento para conocer sus inquietudes, necesidades en el lugar de trabajo y de esta manera poder potenciar las debilidades de cada trabajador.
- 6.4.** Motivar a los trabajadores económicamente en función a sus metas alcanzadas, los cuales contribuirán a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bacín. (2003). La productividad. Colombia: McGraw-Hill.

Chiavenato, H. (1970). Administration de Recursos Humanos. Mac Graw Hill. México.

Chiavenato, H. (2000). Administración de Recursos Humanos: Colombia; MC Graw Hill.

D'Alessio, F. (2012). Administración de las Operaciones Productivas (1a ed.). México: Pearson.

Jurado, L. y López, Y. (2009) Análisis del clima organizacional en el banco Davivienda Sucursal Cartagena.
http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/1907/1/TESIS%20_ANALISIS%20DE%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20EL%20BANCO%20DAVIVIEN.pdf.

Likert. (2014). file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/TL_Mino_Pérez_EdgarMauricio.pdf.

Litwin, G, Stringer, H, Organizational Climate. Documento de Harvard University Press. Boston 1998.

Pelaes, O (2010) Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente de una empresa de servicios telefónicos – Lima.
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo\(2\).pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo(2).pdf).
<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/381/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Quispe, E. (2015) En su tesis “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la municipalidad Distrital Pacucha – Andahuaylas 2015.

<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas->

[Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Rodríguez, E. (2011). Matriz de evaluación del desempeño laboral, Recursos Humanos. Recuperado de <http://eusebia42.blogspot.pe/2011/05/ejemplo-de-matriz-de-evaluacion-del.html>.

Uría, D. (2011) El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de ándelas Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato – Ecuador.
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>.

ANEXOS
Y
APÉNDICE

Anexo N°1

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA
Relación del clima organizacional con el desempeño laboral del personal en Financiera Credinka-2017	¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral del personal en financiera credinka-2017?	<p>Objetivo General Determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en financiera credinka-2017.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión de productividad laboral en los trabajadores de Financiera Credinka. • Establecer la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión de eficacia en los trabajadores de Financiera Credinka. • Determinar la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral en la dimensión de eficiencia laboral en los trabajadores de Financiera Credinka. 	<p>EXISTE RELACION ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN FINANCIERA CREDINKA-2017, PARA MEJORAR ASPECTOS QUE CONTRIBUYAN AL DESARROLLO Y CRECIMIENTO DE LA FINANCIERA Y SUS TRABAJADORES</p>	<p>Tipo: Correlacional.</p> <p>Diseño: Descriptiva no experimental transversal.</p> <p>Población – Muestra: 11 trabajadores de Financiera Credinka.</p> <p>Técnicas:</p> <p>Observación directa y encuesta.</p> <p>Instrumentos de recolección de datos:</p> <p>Cuestionario.</p>

Anexo N° 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL	(Chiavenato, 2009, p.62). Es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento. El concepto de clima organizacional es la amplificación a nivel organizacional del concepto de motivación en el nivel individual.	Son las cualidades de las personas dentro de una organización para tener un buen clima laboral y así poder ayudarnos unos a otros.	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> • Obligaciones • Reglas • Políticas 	Nominal
			Responsabilidad Individual	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimiento de autonomía • Sentirse su propio patrón 	
			Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> • Equidad en la Remuneración 	
			Riesgos y Toma de Decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de Reto 	
			Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimientos de Apoyo 	
			Tolerancia al Conflicto	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza 	
			Apertura a los cambios tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Aceptación al cambio 	
			Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Bienestar 	

			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de trabajo 	
DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL	El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007 p. 115).	Es la actitud que tenemos como trabajadores en la organización para obtener más logros de las metas establecidas.	Productividad Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia del trabajador. 	Nominal
				<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia del trabajador. 	
				<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de producción del trabajador. 	
				<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las metas del trabajador. 	
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción del nivel de calidad de trabajo. 	
				<ul style="list-style-type: none"> • Metas logradas. 	
				<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las tareas asignadas. 	
			Eficacia Eficiencia Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de las metas del puesto de trabajo. 	
				<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad del personal. 	
				<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de conocimientos técnicos. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo. 					
				<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de adaptabilidad del trabajador. 	

Anexo N° 3

Encuesta

TÍTULO: Relación del clima organizacional con el desempeño laboral del personal en Financiera Credinka-2017

El presente cuestionario está vinculado a un proyecto de tesis, el cual tiene como finalidad investigar la opinión de los trabajadores acerca del clima organizacional y cómo influye el desempeño laboral con el trabajo del personal, en la Financiera Credinka.

Edad: () Sexo ()

Muy Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4

N°	ITEM	1	2	3	4
	VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL				
	ESTRUCTURA				
1	¿Usted cumple sus obligaciones dentro de la organización?				
	RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL	1	2	3	4
2	¿Usted asume con total responsabilidad las actividades que se le encomienda?				
	REMUNERACIÓN	1	2	3	4
3	¿Existen incentivos económicos por algún logro obtenido?				
	RIESGOS Y TOMAS DE DECISIONES	1	2	3	4
4	¿Usted se siente capaz de asumir los retos y riesgos que se pueden presentar dentro de la Financiera?				
	APOYO	1	2	3	4

5	¿Dispongo del apoyo y libertad exclusiva para realizar mis trabajos de la mejor manera?				
	TOLERANCIA AL CONFLICTO	1	2	3	4
6	¿Se me da un trato bueno y justo, sin importar mi cargo dentro de la Organización?				
	APERTURA A LOS CAMBIOS TECNOLÓGICOS	1	2	3	4
7	¿A usted le capacitan y/o entrenan para manejar adecuadamente los nuevos sistemas y/o programas?				
	RECURSOS HUMANOS	1	2	3	4
8	¿La financiera se preocupa por su bienestar laboral y personal?				
	MOTIVACIÓN	1	2	3	4
9	¿Para usted los beneficios de salud que brinda la financiera son adecuadas?				
	VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL				
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	1	2	3	4
10	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?				
11	¿Usted contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?				
	EFICACIA	1	2	3	4
12	¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?				
13	¿Ud. cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos?				

	EFICIENCIA LABORAL	1	2	3	4
14	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?				
15	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?				