

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



**Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los
trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022**

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración

Autora:

Graos Ramírez, Lily Natividad

Asesor:

López Morillas, Alejandro Fortunato

Código ORCID: [0000-0003-1263-6885](https://orcid.org/0000-0003-1263-6885)

Cajamarca - Perú

2023

Índice general

Índice general.....	i
Índice de tablas	ii
Palabras Clave.....	iii
Constancia de turnitin.....	iv
Título.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Introducción	1
Metodología.....	21
Resultados.....	24
Análisis y Discusión	40
Conclusiones.....	46
Recomendaciones	49
Referencias Bibliográficas.....	52
Anexos	57

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Resultados de la validacion por juicio de expertos</i>	23
Tabla 2 <i>Nivel del clima organizacional</i>	24
Tabla 3 <i>Nivel de las dimensiones del clima organizacional</i>	25
Tabla 4 <i>Nivel del desempeño laboral</i>	26
Tabla 5 <i>Nivel de las dimensiones del desempeño laboral</i>	27
Tabla 6 <i>Caracterizacion de las variables: clima organizacional</i>	28
Tabla 7 <i>Caracterizacion de las variables: desempeño laboral</i>	30
Tabla 8 <i>Prueba de normalidad</i>	32
Tabla 9 <i>Correlación de la autorrealizacion y el desempeño laboral</i>	33
Tabla 10 <i>Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman</i>	34
Tabla 11 <i>Correlación del involucramiento laboral y el desempeño laboral</i>	35
Tabla 12 <i>Correlacion de la supervision y el desempeño laboral</i>	36
Tabla 13 <i>Correlación de la comunicación y el desempeño laboral</i>	37
Tabla 14 <i>Correlación de las condiciones laborales y el desempeño laboral</i>	38
Tabla 15 <i>Correlación del clima organizacional y el desempeño laboral</i>	39

Palabras Clave

Tema	Clima organizacional, desempeño laboral
Especialidad	Administración
Línea de Investigación	<ul style="list-style-type: none"> • Línea : Talento humano • Área : Ciencias Sociales • Sub Área : Economía y negocios • Disciplina : Negocios y Management

Keywords:

Theme	organizational climate, work performance
Specialty	Administration
Line of research OCDE	<ul style="list-style-type: none"> • Líne : Human Talent • Área : Social Sciences • Sub Área : Economy and business • Discipline : Business and management

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022**" del (a) estudiante: **GRAOS RAMIREZ LILY NATIVIDAD**, identificado(a) con Código N° **1915200020**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **28%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 17 de agosto de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN



Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Titulo

Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022

Resumen

El objetivo principal de esta investigación fue explicar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Financiera Credinka en Cajabamba, 2022.

Se utilizó una metodología no experimental, de diseño descriptivo y correlacional de corte transversal. En consecuencia, la muestra no fue extraída debido a que se trabajó con toda la población, ya que la población de estudio consistió en 25 trabajadores de la entidad de Cajabamba. La encuesta fue el método utilizado y el instrumento fue un cuestionario bien estructurado.

Se encontró un coeficiente Rho de Spearman de 0,649, indica una correlación positiva moderada entre las variables del clima organizacional y el desempeño laboral. Y con una significancia del menos del 5%. Por lo tanto, se llegó a la conclusión de que el clima organizacional de la Financiera Credinka, Cajabamba, en 2022 esta relacionado con el desempeño organizacional.

Abstract

The main objective of this research stood near explain the connection among logistic temperature then exertion concert of personnel of Financiera Credinka in Cajabamba, 2022.

A non-experimental, cross-section descriptive and correlational plan methodology was used. Consequently, the sample was not extracted because the entire population was used, since the study population consisted of 25 workforces after the Cajabamba entity. The study stood the method castoff and the instrument was a well-structured questionnaire.

A Spearman's Rho coefficient of 0.649 was found, indicating a moderate encouraging connection among the administrative temperature variables then work routine. And through a significance of less than 5%. Consequently, the state was determined that the administrative weather of Financiera Credinka, Cajabamba, in 2022 is related to organizational performance.

1. Introducción

Como antecedentes, según, Niebles et al. (2019) El estudio en Colombia buscó determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes en un centro universitario. manejando un enfoque cuantitativo, correlacional de corte transversal – no experimental, se encuestó a 107 docentes. Se halló que el clima organizacional es favorable, reflejando una excelente comunicación a nivel interno y externo, y una atención continua por parte de la organización hacia el bienestar de los docentes. Esta situación propicia ha permitido a la institución alcanzar las habilidades que había planificado y avanzar hacia sus metas. En consecuencia, el desempeño de los docentes es notable, respaldado por sus capacidades, habilidades y experiencias adquiridas en el contexto educativo. La institución ha implementado capacitaciones y evaluaciones, lo que ha elevado la calidad de la enseñanza. En resumen, existe una relación positiva entre un buen clima organizacional y el alto desempeño docente.

Asimismo, Pilligua y Arteaga (2019) El estudio realizado en Colombia tuvo como meta analizar el clima laboral en relación con la productividad en Hardepex Company Ltda. Empleando una metodología cuantitativa, correlacional de corte transversal – no experimental, se recopiló información a través de una encuesta dirigida a 87 colaboradores de la compañía. Los resultados arrojaron una correlación positiva entre clima laboral y productividad, respaldada por un coeficiente de Spearman de 0.724 y un valor de p significativamente inferior al 5% ($0.000 < 0.05$). En conclusión, el clima laboral es un factor determinante en la productividad de Hardepex Company Ltda.

Además, el objetivo de Barría et al. (2021) En un artículo proveniente de España, se buscó determinar las características psicométricas del ECALS en la evaluación del clima organizacional. Empleando una investigación aplicada y un diseño no experimental, se basaron en una muestra y población de 1442 individuos, haciendo uso de la técnica de encuesta con un cuestionario como instrumento. Los hallazgos revelaron que el clima organizacional es positivo, con actividades organizadas por procesos que permitieron un seguimiento efectivo hacia los objetivos. Implementaron indicadores que optimizaron el desarrollo de funciones en diversas áreas, beneficiando

la eficiencia laboral. El entorno y las actitudes favorables de los trabajadores, en combinación con las adecuadas condiciones laborales, impulsaron la productividad. Estos aspectos facilitaron la gestión de procesos clave como planeación, organización, dirección y control, generando resultados beneficiosos para la entidad. En resumen, un buen clima organizacional, reflejado en actitudes positivas y procesos eficientes, repercute en beneficios rentables para las instituciones.

Además, Vera y Suarez (2018) En una tesis desarrollada en Colombia, se propuso analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en una entidad financiera. Para ello, se empleó una metodología cuantitativa de corte correlacional y transversal – no experimental, y se recolectó información a través de una encuesta aplicada a 59 colaboradores. Los resultados indicaron una correlación positiva entre las variables estudiadas, sustentada por un coeficiente de Spearman de 0.599 y un p-valor inferior al 5% ($0.000 < 0.05$). En conclusión, se demostró que el clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral dentro de la entidad financiera mencionada.

Según, Rodríguez (2022) En una tesis realizada en Lima, se propuso analizar la correlación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de una COOPAC, específicamente en el Distrito de Lima 2021. Se empleó un enfoque cuantitativo de alcance correlacional con diseño no experimental y corte transversal. La población estudiada comprendía 154 individuos, mientras que la muestra concreta fue de 110 personas. Se utilizó un cuestionario como técnica de recolección de datos, y para medir se implementó la escala de opiniones CL-SPC, desarrollada por un PhD. Según los resultados, se obtuvo un P. valor = $0,000 < 0,05$ y un coeficiente de Rho de 0,336, lo que sugiere una correlación positiva baja entre clima laboral y desempeño. En resumen, se verificó que existe una relación significativa entre ambos factores, destacando además la interacción entre autorrealización y comunicación, subrayando la importancia del personal en el desarrollo corporativo.

Asimismo, Rojas (2022) En su investigación llevada a cabo en Chiclayo, se buscó establecer la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los asesores de negocios de la oficina MiBanco - Motupe, en el año 2018. Se adoptó una

investigación descriptiva y correlacional con un diseño no experimental. Mediante el uso de cuestionarios, se obtuvieron resultados que mostraron un coeficiente de Pearson de $r=0,787$, indicativo de una correlación positiva moderada. Estos hallazgos permiten concluir que el clima organizacional tiene una influencia en el desempeño laboral de los mencionados asesores: un 81% percibe un ambiente organizacional alto en la oficina y un 75% observa un rendimiento gremial medio entre los trabajadores de MiBanco Motupe. En resumen, el clima organizacional tiene un impacto significativo en el desempeño laboral en la oficina MiBanco - Motupe, 2018.

Huamani y Arévalo (2021), en su tesis de Huancayo, buscaron determinar la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los empleados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020. Emplearon una investigación descriptiva con diseño no experimental y transeccional correlacional, y basaron sus hallazgos en una población y muestra de 24 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario con preguntas cerradas de cinco opciones. Para asegurar la fiabilidad de sus instrumentos, utilizaron el Alfa de Cronbach y, para el análisis de las variables, la estadística no paramétrica de correlación de Spearman, ejecutada en el programa SPSSv26. Los resultados mostraron una correlación de Rho de Spearman = 0.234 con un p-valor de 0.271, lo que sugiere una influencia positiva baja y no significativa del clima organizacional en el desempeño laboral. En resumen, aspectos como la autonomía, remuneración, estructura del puesto, reconocimiento y apoyo en el entorno laboral no generan una fuerte influencia positiva en el desempeño de los trabajadores de dicha entidad.

Por lo tanto, Llantoy (2021) en su estudio realizado en Lima, buscó identificar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los empleados de una entidad bancaria. Empleó un enfoque cuantitativo, correlacional de corte transversal – no experimental, y basó su análisis en un cuestionario de 27 ítems que fue administrado a 30 colaboradores de las agencias del Banco Interbank en el distrito de Independencia. Los hallazgos revelaron un coeficiente de correlación de Spearman de 0.729 con una significancia de $(0.000 < 0.05)$, lo que indica una relación positiva entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la entidad bancaria estudiada.

Según, Bon y Luna (2021), en su investigación realizada en Trujillo, se propusieron identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en una entidad bancaria. Adoptando un enfoque cuantitativo, correlacional de corte transversal – no experimental, tomaron como muestra a 55 colaboradores del centro de atención telefónica del BCP – Agencia Trujillo, 2019, a quienes aplicaron una encuesta. Los resultados mostraron que existe una relación entre las variables en estudio, evidenciado por una prueba del chi cuadrado con un valor de 54.149 y una significancia de $(0.000 < 0.05)$. Esto concluye que, efectivamente, el clima organizacional influye en el desempeño laboral en dicha entidad.

Asimismo, Romero (2021), en su investigación desarrollada en Piura, se propuso determinar si el clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Bajo un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional de corte transversal – no experimental, recolectó datos de una muestra de 40 trabajadores mediante la aplicación de una encuesta. Los resultados arrojaron una correlación notable entre las variables estudiadas, evidenciada por un coeficiente de Spearman de 0.671 y un p-valor inferior al 5% $(0.000 < 0.05)$. Esto indica que en la entidad mencionada, el clima organizacional tiene un impacto significativo en el desempeño laboral.

Mientras que, Saavedra (2020), en su investigación realizada en Lima, buscó determinar si hay una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la sección de archivo central del Banco de la Nación. Bajo un diseño metodológico cuantitativo, correlacional de corte transversal – no experimental, empleó una encuesta para recopilar información de una muestra de 24 individuos. Los hallazgos demostraron una fuerte correlación positiva entre las variables en cuestión, evidenciada por un coeficiente de Spearman de 0.913 y un p-valor inferior al 5% $(0.000 < 0.05)$. Este resultado sugiere que el clima organizacional influye considerablemente en el desempeño laboral dentro de la entidad bancaria estudiada.

Según, En su investigación en Huancayo, Mendoza y Mosquera (2020) se propusieron determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Caja del Cuzco. Adoptando un enfoque

cuantitativo y un diseño correlacional de corte transversal – no experimental, aplicaron una encuesta a una muestra de 13 individuos. Los resultados arrojaron una marcada correlación significativa entre las variables, evidenciada por un coeficiente de Spearman de 0.94 y un p-valor inferior al 5% ($0.000 < 0.05$). Esto indica que el clima organizacional tiene una influencia notable en el desempeño laboral de los colaboradores en la mencionada entidad financiera.

En Tingo María, Tangoa (2020) buscó determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Caja de Ahorro y Crédito Arequipa en Aguaytía 2018. Para lograrlo, empleó un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional de corte transversal – no experimental, recabando datos a través de una encuesta administrada a 40 trabajadores. Los resultados mostraron una correlación positiva entre las variables, con un coeficiente de Spearman de 0.608 y un p-valor inferior al 5% ($0.000 < 0.05$), lo que evidencia la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad.

En Juliaca, Mamani (2019) emprendió una investigación con el propósito de examinar la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera. Para ello, adoptó un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional de corte transversal – no experimental, recolectando datos a través de una encuesta dirigida a 80 individuos. Los hallazgos arrojaron una relación positiva entre las variables, evidenciado por un coeficiente de Spearman de 0.416 y un p-valor por debajo del 5% ($0.000 < 0.05$), destacando así la influencia del clima organizacional en el rendimiento laboral en la entidad investigada.

Carranza (2018), en su investigación realizada en Trujillo, tuvo como objetivo general determinar la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera. Usando un enfoque cuantitativo, correlacional y de corte transversal - no experimental, estudió a una población de colaboradores, seleccionando una muestra de 32 de ellos. Para recopilar los datos, se aplicó una encuesta como técnica e instrumento principal. Los resultados mostraron que el ambiente organizacional tenía un nivel regular del 67.50%, mientras que el rendimiento gremial se evaluó también como regular con un 82.50%. Por lo tanto, se

concluye que ambas variables, clima organizacional y desempeño laboral, presentan niveles regulares en la entidad estudiada.

Según, Paricoto (2018) en su estudio realizado en Cusco, se propuso determinar si existía una correlación entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral de los empleados de una entidad financiera. Para ello, empleó una metodología cuantitativa de tipo correlacional y corte transversal - no experimental. La población estudiada consistió en trabajadores de la financiera, de los cuales se seleccionó una muestra de 35 individuos. La principal técnica e instrumento utilizado fue una encuesta. Los hallazgos revelaron una correlación positiva entre las variables estudiadas, evidenciada por un coeficiente de Spearman de 0.699 y un valor de p significativamente inferior al 5% ($0.000 < 0.05$). En resumen, la investigación concluye que hay una relación positiva entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral en la entidad financiera analizada.

Mientras que Olivares (2018) en su investigación desarrollada en Lima, tuvo el propósito de examinar la posible relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de una entidad bancaria. Utilizando una metodología cuantitativa de tipo correlacional y corte transversal - no experimental, centró su estudio en los trabajadores de la entidad, seleccionando una muestra específica de 35 colaboradores y aplicándoles una encuesta como principal técnica e instrumento de recolección de datos. Los resultados evidenciaron una correlación positiva sumamente alta entre las variables analizadas, respaldada por un coeficiente de Spearman de 0.984 y un p-valor significativamente menor al 5% ($0.000 < 0.05$). Esto lleva a concluir que, dentro de la entidad bancaria estudiada, el clima organizacional y el desempeño laboral están altamente relacionados.

Según, Infante (2018) en un informe realizado en Lima, buscó identificar la relación entre las variables ambientales organizacionales y el desempeño laboral de los empleados en una entidad financiera. Utilizó un enfoque metodológico cuantitativo, de naturaleza correlacional y de diseño transversal no experimental. Para ello, seleccionó una población constituida por empleados de la entidad, de los cuales 55 colaboradores fueron encuestados. La técnica empleada fue la encuesta y como

instrumento de recolección de datos utilizó un cuestionario. Los resultados evidenciaron una fuerte correlación positiva entre las variables, con un coeficiente de Spearman de 0.835 y un p-valor de 0.000, siendo este último menor al 5%. Esto sugiere que las condiciones del ambiente organizacional impactan significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en la entidad financiera.

Además, Chávez (2018), en su tesis efectuada en Lima, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en una entidad bancaria. Empleó una metodología de enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional transversal no experimental. La población estudiada comprendía a los empleados de la entidad bancaria, y para obtener datos, se encuestó a 26 colaboradores usando la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario. Sus hallazgos demostraron una correlación positiva destacada entre las variables analizadas, con un coeficiente de Spearman de 0.794 y un p-valor de 0.000, que es menor al 5%. A partir de esto, se deduce que el clima organizacional influye de manera significativa en el desempeño de los empleados en el banco.

En el estudio realizado por Palomino (2018) en Arequipa, se buscó determinar la relación entre las variables ambientales organizacionales y el desempeño laboral de los trabajadores en una entidad financiera. Manejando un enfoque metodológico cuantitativo, correlacional y de corte transversal no experimental, se recopiló información de una población conformada por los empleados de la financiera, seleccionando a 200 de ellos como muestra para la investigación. Mediante las encuestas como instrumento de recolección de datos, los resultados indicaron una fuerte correlación positiva entre las variables estudiadas, evidenciada por un coeficiente de Spearman de 0.547 y un p-valor de menos del 5% ($0.000 < 0.05$). Esto sugiere que las condiciones ambientales organizacionales impactan directamente en el desempeño de los colaboradores.

En el estudio llevado a cabo por Vigo (2021) en Cajamarca, el objetivo principal fue explorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en una institución financiera. Utilizando una metodología cuantitativa y de corte transversal no experimental, se dirigió la atención hacia los empleados de dicha

institución, considerando como muestra a 20 colaboradores. A través de encuestas como herramienta de medición, los hallazgos mostraron una correlación positiva significativa entre las variables de estudio, respaldada por un coeficiente de Spearman de 0.841 y un p-valor menor al 5% ($0.000 < 0.05$). Estos resultados sugieren que el clima organizacional tiene un impacto directo en el rendimiento laboral del trabajador en entidades financieras.

En lo referente a las bases teóricas de las variables; sobre el clima organizacional; según García et al. (2020) grupo de características que tiene un ambiente de trabajo dentro de una organización. Sin embargo, el clima organizacional es estudiado como constructo, involucrando a la “percepción individual”, como experiencia en un determinado espacio. El constructo parte del “Clima atmosférico”, no solo parte por las percepciones del ambiente físico de trabajo, sino también las características que describen a las organizaciones y a su vez incluyen en la dinámica de las labores que realizan los individuos dentro de la organización y qué generan la interrelación de los trabajadores que la componen en un espacio laboral. Según Berberoglu (2018), un ambiente laboral positivo potencia el rendimiento entre colegas, ya que un buen entorno en el trabajo incentiva a los empleados a llevar a cabo sus tareas con mayor motivación. Un ambiente de trabajo en el que se promueva la colaboración potencia las habilidades de cada individuo, gracias al apoyo y el intercambio de conocimientos entre compañeros, lo que resulta en una mejora en los desempeños laborales. Es esencial que la empresa, mediante sus departamentos correspondientes, supervise estos aspectos del clima organizacional. La administración debe garantizar la asignación adecuada de recursos, tanto financieros como humanos, reconocer y responder a las necesidades de los empleados, cumplir con sus compromisos laborales y ofrecer incentivos que fortalezcan un ambiente laboral sano y productivo. Esta atención al clima laboral no solo favorece la consecución de metas individuales, sino que también impulsa el desarrollo y la posición competitiva de la organización en su conjunto. El clima organizacional puede entenderse como la interpretación de los aspectos que componen el entorno laboral, proporcionando un marco para identificar y guiar las intervenciones, tanto preventivas como correctivas, destinadas a maximizar la eficiencia y efectividad de la empresa (Palma, 2004 citado en Bardales, 2021).

El clima organizacional es un concepto que se ha desarrollado a partir de distintas teorías relacionadas con las relaciones humanas en el trabajo. Elton Mayo (1927), postuló que elementos como la productividad, la forma en que los empleados perciben su trabajo y su satisfacción laboral son cruciales para determinar el ambiente en un entorno laboral. Por otro lado, Kurt Lewin (1951) propuso la idea de que el comportamiento individual no es simplemente una función de las características personales, sino que es influenciado de manera significativa por el ambiente laboral y los elementos estructurales de la organización. Así, podemos inferir que el clima organizacional es una resultante del comportamiento colectivo, y a su vez, tiene un impacto directo en la productividad y el desempeño de la organización. Es crucial, entonces, entender y gestionar adecuadamente este clima para garantizar la eficacia y bienestar de la organización y de sus miembros.

La autorrealización, de acuerdo con Palma (2004) mencionado por Bardales (2021), es un aspecto del clima organizacional que refleja cómo un colaborador percibe las oportunidades que la organización le brinda en términos de su crecimiento profesional y personal. Mientras, el involucramiento laboral se define como la conexión y la dedicación que un empleado tiene hacia la consecución de los objetivos corporativos. Por otra parte, el respaldo que los empleados obtienen de sus líderes para efectuar las responsabilidades otorgadas se denomina supervisión. La comunicación se refiere al medio de comunicación utiliza por una organización para comunicar la información relacionada con el servicio al usuario o cliente y los objetivos de la organización de manera clara, fluida, precisa y consistente. Y por ultima dimensión las condiciones laborales es donde los empleados reciben un reconocimiento de la empresa por proporcionar herramientas y/o materiales, así como recursos psicológicos o financieros para lograr las tareas asignadas.

En base a la segunda variable de estudio desempeño laboral se ha considerado los siguientes autores: Según Mondy (2010) citado por Ruiz (2021) se refiere a las actitudes y responsabilidades que tienen todos los miembros del personal con respecto a los objetivos de la organización, lo que contribuye a su productividad al completar tareas asignadas y cómo utilizan sus habilidades para lograr excelentes resultados.

Enfatiza que el empleado también evalúa a la organización en función de las condiciones en las que realiza sus funciones, sobre todo si se preocupa por el bienestar de cada empleado, lo que aumenta la eficiencia de su desempeño dentro de la institución. Asimismo, Cieza et al. (2021) afirma al desempeño laboral como una variable multidimensional, que posee diversos aspectos tales como desempeño de tareas, desempeño situacional, desempeño adaptativo y proactivo y desempeño contraproducente; es decir, el desempeño va más allá de los roles de trabajo ejecutivo, que son necesarios para medirlo y evaluarlo. Por otro lado, Veliz (2021) afirma que el desempeño laboral, es definido como las acciones observadas en los trabajadores en relación con las metas de la empresa. Estos se pueden medir por las habilidades de cada empleado y su contribución al negocio. Para Chagray et al. (2020) manifiestan que el desempeño laboral, es la capacidad de un individuo para generar, realizar, desarrollar, completar y crear un trabajo con menos tiempo, menos esfuerzo y mayor calidad que, a través de la evaluación, conducirá a su desarrollo. El desempeño laboral hace mención a la eficiencia con la que trabajan los empleados en una organización, el desempeño de las personas que hacen bien su trabajo y la satisfacción laboral. Igualmente, la evaluación del desempeño es una técnica de gestión importante en las actividades administrativas. Es una forma de identificar problemas relacionados con la supervisión de RRHH, integración del empleado con la organización o puesto actual, malentendidos, empleados con mayor potencial del que requiere el puesto, motivación, etc. Por último, Chiavenato (2019) definió el desempeño laboral como el comportamiento del empleado para alcanzar los objetivos establecidos. Este comportamiento es una estrategia individual para lograr los objetivos establecidos.

Según la conceptualización de Herzberg (1959) presentada por Chiavenato (2019), existe una conexión intrínseca entre la satisfacción laboral y el rendimiento en el trabajo. Herzberg identifica dos componentes cruciales en esta relación: factores intrínsecos y extrínsecos. En esencia, estos factores que incrementan la satisfacción están íntimamente ligados a las tareas y responsabilidades que una persona realiza en su rol laboral, y estas a su vez pueden potenciar su productividad y eficacia en el trabajo. De manera similar, McClelland (1961) propone que las personas se mueven por tres impulsos principales: la búsqueda de logros, el deseo de establecer conexiones

y la aspiración al poder. Sumado a ello, Vroom (1964) sugiere que la percepción de una evaluación justa y precisa por parte de un empleado puede ser una fuente vital de motivación, lo que, a su vez, puede impulsar una mejora en su rendimiento. (Chiavenato, 2019).

Dichas dimensiones del desempeño laboral son: Según Chiavenato (2019) nos habla de trabajo en equipo, en su libro el camino del líder significa unir fuerzas, aprender uno del otro desarrollar nuevas habilidades y sobre todo valorar diversidad de estilos lo que origina un aumento de su desempeño como de su motivación viéndose reflejado en la productividad y velocidad para lograr resultados significativos. La productividad, según McGregor (1944) citado en Chiavenato (2019), el modelo de la teoría “x” y “y” se relaciona con la productividad, porque tiene como finalidad el lograr las metas personales y a la vez el logro de los objetivos organizacionales. Sin embargo, el modelo se define como la capacidad que mide la eficiencia de las personas como la eficacia mide la capacidad de las máquinas equipos y herramientas donde los métodos de trabajo y producción adoptadas por las empresas establecen un nivel de productividad que se pueden obtener mediante la intervención de la mano de obra del ser humano logrando la efectividad en cada uno de los procesos que serán medidos mediante indicadores de productividad. Y la motivación se basa en las circunstancias que rodean su trabajo, que incluyen condiciones físicas, ambientales, sueldo, beneficios sociales, políticas de la empresa, supervisión y oportunidades, y tienen poca capacidad para influir en la conducta de los empleados. Los factores motivacionales es donde la persona se siente satisfecha con sus obligaciones lo cual da satisfacción y aumento de la productividad, donde la motivación comprende sentimiento de crecimiento y reconocimiento personal.

Además, la investigación se justifica en 02 criterios de la siguiente manera: Es práctica porque con la ayuda de los resultados obtenidos, la entidad financiera puede implementar varias medidas que mejoren su clima organizacional, lo que permite mejorar los resultados laborales de los empleados encuestados, lo que también puede repetirse en otras entidades financieras. Es social porque la investigación debe servir como propuesta de un modelo que permita mejorar el clima organizacional, tomando

en cuenta la percepción en los trabajadores, siendo los más beneficiados de la empresa, y esta a su vez genere un impacto social positivo ante la sociedad.

Respecto a lo antes mencionado, se planteó el problema principal: ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022?

Asimismo, sobre conceptualización y operacionalización de las variables de estudio se da de la siguiente manera: Como definición conceptual el clima organizacional se define como la percepción de los factores relacionados con el entorno de trabajo. Esto permite el diagnóstico a la orientación de acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar el funcionamiento de los procesos y resultados organizacionales. (Palma, 2004 citado en Bardales, 2021). Por otro lado,

Esta variable del clima organizacional será medida por las siguientes dimensiones, según Palma (2004) citado en Bardales (2021): La autorrealización como una dimensión del clima organizacional, que indicando la percepción del trabajador sobre respecto lo que la organización tiene para ofrecer en términos de su desarrollo profesional y personal. El involucramiento laboral se refiere a la identificación y el compromiso de un empleado con el logro de las metas y objetivos de la empresa. El apoyo y la orientación interna que los empleados reciben de los supervisores para el desarrollo de las tareas asignadas. La comunicación se refiere al medio de comunicación utilizado por una organización para comunicar la información relacionada con el servicio al usuario o cliente y los objetivos de la organización de manera clara, fluida, precisa y coherente. Y por ultima dimensión las condiciones laborales es el reconocimiento que reciben los empleados de la empresa por proporcionar herramientas y/o materiales, así como recursos psicológicos o financieros para lograr las tareas asignadas.

Además, como definición conceptual de la variable desempeño laboral según, Chiavenato (2019) definió el desempeño laboral como el comportamiento del empleado para alcanzar los objetivos establecidos. Este comportamiento es una parte de la estrategia individual para lograr los objetivos establecidos. Y como definición operacional, afirmó que es la capacidad de una persona para realizar acciones, deberes

y obligaciones propias de su cargo o funciones profesionales requeridas por un puesto de trabajo se define como operación. Esta variable será medida por las siguientes dimensiones: Según Chiavenato (2019) en su libro el camino del líder el trabajo en equipo, significa unir fuerzas, aprender uno del otro desarrollar nuevas habilidades y sobre todo valorar diversidad de estilos lo que origina un aumento de su desempeño como de su motivación viéndose reflejado en la productividad y velocidad para lograr resultados significativos. La productividad, es la capacidad que mide la eficiencia de las personas como la eficacia mide la capacidad de las máquinas equipos y herramientas donde los métodos de trabajo y producción adoptadas por las empresas establecen un nivel de productividad que se pueden obtener mediante la intervención de la mano de obra del ser humano logrando la efectividad en cada uno de los procesos que serán medidos mediante indicadores de productividad. Y finalmente, la motivación se basa en las circunstancias que rodean su trabajo, que incluyen condiciones físicas, ambientales, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, supervisión y oportunidades, y tienen poca capacidad para influir en la conducta de los empleados. Los factores motivacionales es donde la persona se siente satisfecha con sus obligaciones lo cual da satisfacción y aumento de la productividad, donde la motivación comprende sentimiento de crecimiento y reconocimiento personal.

Asimismo, la matriz de operacionalización se detalla a continuación:

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Clima organizacional	El ambiente laboral se refiere a cómo los empleados perciben las condiciones y factores que afectan su lugar de trabajo. Esta percepción posibilita la identificación y guía de medidas, ya sean preventivas o correctivas, que buscan mejorar la eficiencia de los procedimientos y los desenlaces en la organización. (Palma, 2004 como se menciona en Bardales, 2021).	Es la percepción individual y colectiva por parte los directivos, empleados y público de una organización, que es el resultado de sus experiencias e interacciones con el entorno en el que trabajan a diario y que incide en su desempeño.	Autorrealización	Mejora personal	1,2,3 y 4	Ordinal
				Mejora profesional		
			Involucramiento laboral	Compromiso e identificación con la organización	5,6 y 7	
			Supervisión	Monitoreo	8,9,10 y 11	
				Control interno		
			Comunicación	Fluidez en la comunicación	12,13 y 14	
Condiciones laborales	Elementos materiales	15,16,17,18 y 19				
	Elementos psicológicos					

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Desempeño laboral	Según, Chiavenato (2019) definió el desempeño laboral como el comportamiento del empleado para alcanzar los objetivos establecidos. Este comportamiento es una parte de la estrategia individual para lograr los objetivos establecidos.	Es la capacidad de una persona para realizar acciones, deberes y obligaciones propias de su cargo o funciones profesionales requeridas por un puesto de trabajo se define como operación.	Trabajo en equipo	Comunicación, integración	20,21,22 y 23	Ordinal
				Identificación		
				Compromiso		
			Productividad	Eficiencia, eficacia	24,25,26,27 y 28	
				Efectividad		
			Motivación	Participación	29,30,31 y 32	
				Satisfacción		
				Incentivos, reconocimiento		

Se ha planteado como hipótesis principal: H1: Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022. Y H0: No existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022.

Finalmente se desarrolló un objetivo general: Describir la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022. Y como objetivos específicos: a) Especificar el nivel del clima organizacional en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022. b) Especificar el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022. c) Analizar la relación que existe entre la autorrealización y el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022. d) Identificar la relación que existe entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022. e) Verificar la relación que existe entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022. f) Detallar la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022. g) Describir la relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022.

2. Metodología

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación

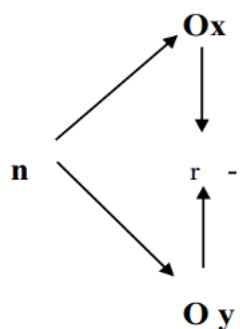
La investigación se llevó a cabo con un enfoque aplicado, ya que se orientó hacia la resolución de problemas concretos. Desde un nivel descriptivo-correlacional, la investigación es descriptiva ya que se enfocó en examinar las variables en su estado natural, sin alteraciones. Además, se enfocó en un nivel correlacional porque se hizo un esfuerzo por entender y vincular las distintas variables en el estudio (Ñaupás et al., 2018).

Diseño de investigación

El estudio adoptó un diseño no experimental y transversal. En cuanto al carácter no experimental, esto implica que no se hizo ninguna manipulación de las variables bajo investigación. Por otro lado, el aspecto transversal se refiere a que la recolección de datos se efectuó en un momento específico y no a lo largo de un periodo prolongado (Ñaupás et al., 2018).

Figura 1

Diseño de investigación



DONDE:

n = Muestra

Ox = Variable 1 (Clima organizacional)

Oy = Variable 2 (Desempeño laboral)

r = Relación entre las dos variables

2.2. Población y Muestra

Según Condori (2020) la población se refiere al conjunto organizado de personas, objetos, elementos, hechos, acontecimientos, de carácter finito o infinito que aportan información valiosa y objetiva para la obtención de las metas en la investigación científica. En este sentido, este estudio está compuesta por una población de 25 trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022.

Por otra parte, Condori (2020) mencionó que la muestra es un extracto de la población sin alterar de manera estructural sus características y propiedades. Ello hace posible generalizar y transpolar las conclusiones e inferencias halladas. En este estudio no se requirió muestra ya que se manejó con toda la población.

2.3. Técnicas e instrumentos de investigación

La técnica es la manera en la que el investigador llega a conseguir los datos necesarios para la facilitación de resultados en base a los objetivos (Hernández y Mendoza, 2018). La técnica que se utilizó en esta investigación es la encuesta, utilizada para determinar la correlación que existe entre las variables.

El cuestionario es definido como el instrumento que corroborará la hipótesis y está compuesto por interrogantes que se adecúan al estudio de las variables, las dimensiones y sus indicadores (Ñaupas et al. 2018). El instrumento que se utilizó es el cuestionario mediante la escala de Likert, con una base de 32 preguntas. Siendo 19 preguntas de la variable clima organizacional y 13 preguntas de la variable desempeño laboral.

Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Validez y Confiabilidad

Respecto a la validez de los instrumentos, esta se refiere al dominio de un instrumento que mide lo que pretende medir, asimismo representa la eficacia de este mismo que describe el atributo que le concierne al examinador (Ñaupas et al., 2018).

Por otro lado, la confiabilidad se define como el indicador encargado de la medición de los dictámenes de consistencia pertenecientes al instrumento aplicado tras la obtención de los resultados para su conocimiento (Hernández y Mendoza, 2018).

Se utilizó el Alfa de Cronbach para evaluar su confiabilidad y la validez de 03 expertos. Estos validadores fueron nombrados a continuación:

Tabla 1

Resultados de la validación por juicio de expertos

Experto	Grado académico	Resultado
Dr. Henry Huamanchumo Venegas	Doctorado en Administración	Aplicable
Dr. Carlos González Chávez	Doctorado en Administración	Aplicable
Mg. Pablo Santos Diaz	Magister en Administración	Aplicable

Además, se encontró que la primera variante tenía un alfa de Cronbach de 0,906, la segunda variante tenía un alfa de Cronbach de 0.834, y ambas variables del estudio tenían un alfa de Cronbach de 0,928.

2.4. Procesamiento y análisis de la información

La información recolectada se analizó utilizando el software SPSS en su versión 26. Posteriormente, los datos resultantes se organizaron, examinaron e interpretaron con la ayuda de gráficos y tabulaciones estadísticas elaboradas en el programa Microsoft Excel. Estas representaciones visuales fueron fundamentales para deducir conclusiones y proponer recomendaciones. Dado que la prueba de normalidad de Shapiro Wilk indicó que los datos no se distribuyen normalmente, se decidió emplear el coeficiente de correlación Rho de Spearman para el análisis.

3. Resultados

Para mayor investigación, encuestamos a 25 trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2023.

3.1. Descripción de los resultados

Tabla 2

Nivel del clima organizacional según percepción de los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2023.

NIVELES	Escala	Frecuencia	Porcentaje acumulado
MALO	69 - 77	14	56.0
REGULAR	78 – 85	4	16.0
BUENO	86 - 94	7	28.0
Total	25	25	100

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Cajabamba, 2023.

Interpretación. Según la Tabla 2, el 56.0% de los empleados de la Financiera Credinka en Cajabamba durante el año 2023 consideran que el ambiente laboral es deficiente. Por otro lado, el 28.0% siente que el clima es positivo, mientras que un 16.0% lo califica como regular. Esto sugiere que la percepción predominante del ambiente laboral en la Financiera Credinka de Cajabamba en 2023 es negativa.

Tabla 3

Nivel de las dimensiones del clima organizacional de los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2023.

	Autorrealización		Involucramiento laboral		Supervisión		Comunicación		Condiciones laborales	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	17	68.0	12	48.0	16	64.0	14	56.0	16	64.0
Medio	4	16.0	4	16.0	2	8.0	4	16.0	2	8.0
Alto	4	16.0	9	36.0	7	28.0	7	28.0	7	28.0
Total	25	100	25	100	25	100	25	100	25	100

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Cajabamba, 2023.

Interpretación. En la tabla 3 se aprecia que las dimensiones del clima organizacional en la Financiera Credinka de Cajabamba, en 2023, muestra dimensiones críticas, como lo refleja la tabla 3. Específicamente, dimensiones como autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales son evaluadas como deficientes por un 68.0%, 48%, 64.0%, 56% y 64.0% de los empleados, respectivamente. Por lo tanto, se deduce que el ambiente laboral en dicha institución financiera tiene áreas significativas de mejora.

Tabla 4

Nivel del desempeño laboral según percepción de los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2023.

NIVELES	Escala	Frecuencia	Porcentaje acumulado
BAJO	49 – 54	10	40.0
MEDIO	55 – 59	8	32.0
ALTO	60 - 64	7	28.0
Total		25	100

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Cajabamba, 2023.

Interpretación. En la tabla 4 se evidencia que la mayor parte de los empleados de la Financiera Credinka en Cajabamba, específicamente el 40.0%, siente que su rendimiento en el trabajo es deficiente. Por otro lado, un 32.0% considera que su desempeño es promedio, mientras que solo un 28.0% siente que su desempeño es óptimo. Esta información sugiere que, en general, el desempeño laboral en la Financiera Credinka, Cajabamba durante ese año es percibido como insatisfactorio."

Tabla 5

Nivel de las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2023.

	Trabajo en equipo		Productividad		Motivación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	17	68.0	13	52.0	8	32.0
Medio	1	4.0	6	24.0	9	36.0
Alto	7	28.0	6	24.0	8	32.0
Total	25	100	25	100	25	100

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Cajabamba, 2023.

Interpretación. En la tabla 5 revela diversidad en las percepciones sobre las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Credinka en Cajabamba durante 2023. Una notable proporción de ellos, el 68.0% y el 52.0%, considera que las dimensiones de trabajo en equipo y productividad, respectivamente, son deficientes. Mientras que la motivación es vista como moderada por un 36.0% de los empleados. Estos datos apuntan a una percepción predominante de un desempeño laboral no óptimo en la Financiera Credinka, Cajabamba en ese año."

3.2. Caracterización de las variables

Tabla 6

Caracterización del clima organizacional en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamaba, 2023.

Factores/Variables		Clima organizacional						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Sexo	Masculino	12	48.0	2	8.0	5	20.0	19	76.0
	Femenino	2	8.0	2	8.0	2	8.0	6	24.0
Edad	18-25	3	12.0	0	0.0	2	8.0	5	20.0
	26-33	4	16.0	2	8.0	4	16.0	10	40.0
	34-41	6	24.0	0	0.0	0	0.0	6	24.0
	42-49	1	4.0	2	8.0	1	4.0	4	16.0
	Más de 49	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Instrucción	Primaria	0	0.0	1	4.0	1	4.0	2	8.0
	Secundaria	7	28.0	1	4.0	2	8.0	10	40.0
	Superior Técnico	5	20.0	1	4.0	0	0.0	6	24.0
	Superior Universitario	2	8.0	1	4.0	4	16.0	7	28.0
Antigüedad	De 0 a 4 años	6	24.0	2	8.0	2	8.0	10	40.0
	De 5 a 9 años	8	32.0	2	8.0	5	20.0	15	60.0
	De 10 a 14 años	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	De 15 a 19 años	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	Mas de 19 años	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Totales		14	56.0	4	16.0	7	28.0	25	100

Fuente: Matriz de datos del clima organizacional y el desempeño laboral de la Financiera Credinka, Cajabamaba, 2023.

Interpretación. En la tabla 6 destaca que en la Financiera Credinka de Cajabamba, el 48.0% de los trabajadores masculinos sienten que el ambiente laboral no es óptimo. Por otro lado, el 8.0% de las trabajadoras femeninas evalúan este ambiente como medio. Al analizar el nivel de educación, el 28.0% de aquellos con formación técnica o universitaria perciben un ambiente laboral desfavorable. Además, el 32.0% de los empleados con una antigüedad de entre 5 a 9 años en la empresa también reportan una percepción baja sobre el clima organizacional."

Tabla 7

Caracterización del desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamaba, 2023.

Factores/VARIABLES		Desempeño laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Sexo	Masculino	9	36.0	5	20.0	5	20.0	19	76.0
	Femenino	1	4.0	3	12.0	2	8.0	6	24.0
Edad	18-25	2	8.0	1	4.0	2	8.0	5	20.0
	26-33	3	12.0	4	16.0	3	12.0	10	40.0
	34-41	4	16.0	2	8.0	0	0.0	6	24.0
	42-49	1	4.0	1	4.0	2	8.0	4	16.0
	Más de 49	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Instrucción	Primaria	0	0.0	1	4.0	1	4.0	2	8.0
	Secundaria	5	20.0	3	12.0	2	8.0	10	40.0
	Superior Técnico	3	12.0	1	4.0	2	8.0	6	24.0
	Superior Universitario	2	8.0	3	12.0	2	8.0	7	28.0
Antigüedad	De 0 a 4 años	4	16.0	2	8.0	4	16.0	10	40.0
	De 5 a 9 años	6	24.0	6	24.0	3	12.0	15	60.0
	De 10 a 14 años	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	De 15 a 19 años	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	Más de 19 años	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Totales		10	40.0	8	32.0	7	28.0	25	100

Fuente: Matriz de datos del clima organizacional y el desempeño laboral de la Financiera Credinka, Cajabamaba, 2023.

Interpretación: En la tabla 7 en la Financiera Credinka de Cajabamba, el 36.0% de los empleados masculinos siente que su rendimiento en el trabajo no es el adecuado. Por su parte, el 12.0% de las trabajadoras femeninas considera que su desempeño laboral es moderado. Al evaluar el nivel educativo, el 20.0% de aquellos con educación técnica superior o universitaria reportan un rendimiento laboral insatisfactorio. Adicionalmente, el 24.0% de los empleados con una trayectoria de entre 5 a 9 años en la empresa indican una percepción media sobre su desempeño laboral."

3.3. Prueba de Normalidad

Tabla 8

Prueba de normalidad de Shapiro - Wilk para las variables y dimensiones del clima organizacional y desempeño laboral de la financiera Credinka, Cajabamba.

Variables/Dimensiones	Pruebas de normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	G1	Sig.
Clima organizacional	0,877	25	0,004
Autorrealización	0,866	25	0,004
Involucramiento laboral	0,824	25	0,001
Supervisión	0,782	25	0,000
Comunicación	0,840	25	0,001
Condiciones laborales	0,857	25	0,002
Desempeño laboral	0,939	25	0,140
Trabajo en equipo	0,786	25	0,000
Productividad	0,811	25	0,000
Motivación	0,872	25	0,005

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Cajabamba, 2023.

Interpretación:

En la tabla 8, al realizar la prueba de Shapiro-Wilk (utilizada para evaluar la normalidad de la distribución) en muestras que superan los 50 sujetos ($n > 50$), se nota que el valor de significancia para la variable clima organizacional es inferior al 5%. Por otra parte, para la variable desempeño laboral, este valor excede el 5% ($p > 0.05$). Esto sugiere que la distribución de los datos no es normal. Dado este contexto, al intentar correlacionar el clima organizacional y sus dimensiones con el desempeño laboral, es adecuado optar por el uso de la prueba no paramétrica de correlación Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables bajo estudio."

3.4. Contrastación de Hipótesis

Prueba de hipótesis específica 1

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Credinka, Cajabamba 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Credinka, Cajabamba 2022.

Tabla 9

Correlación de la autorrealización con el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Credinka, Cajabamba 2022.

		Correlaciones		
			Autorrealización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Autorrealización	Coefficiente de correlación	1,000	,660**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	25	25
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,660**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	25	25

Interpretación. En la tabla 9, el coeficiente Rho de Spearman indica un valor de 0,660, lo que, según la interpretación ofrecida en la tabla 10, sugiere una correlación positiva de intensidad moderada. Dado que el nivel de significancia es inferior al 5% ($0.000 < 0.05$), se establece que existe una relación relevante entre la autorrealización y el desempeño laboral. Esto nos lleva a concluir que en la Financiera Credinka de Cajabamba, la autorrealización tiene un impacto positivo en el desempeño laboral, respaldando así la hipótesis propuesta.

Tabla 10*Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman*

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Prueba de hipótesis específica 2

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Credinka, Cajabamba 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Credinka, Cajabamba 2022.

Tabla 11

Correlación del involucramiento laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Credinka, Cajabamba 2022.

		Correlaciones		
			Involucramiento laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Involucramiento laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,427**
		Sig. (bilaterales)		,033
	Desempeño laboral	N	25	25
		Coefficiente de correlación	,427**	1,000
		Sig. (bilaterales)	,033	
		N	25	25

Interpretación. En la tabla 11, el coeficiente Rho de Spearman muestra un valor de 0,427. Según la interpretación presentada en la tabla 10, esto señala una correlación positiva de carácter moderado. Dado un nivel de significancia que es inferior al 5% ($0.033 < 0.05$), se puede inferir una relación significativa entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral. Por lo tanto, se concluye que en la Financiera Credinka de Cajabamba, el grado de involucramiento de los trabajadores tiene un impacto directo en su desempeño. Esta observación respalda y confirma la hipótesis planteada.

Prueba de hipótesis específica 3

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión supervisión y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Credinka, Cajabamba 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión supervisión y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Credinka, Cajabamba 2022.

Tabla 12

Correlación de la supervisión con el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Credinka, Cajabamba 2022.

Correlaciones			
		Supervisión	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Supervisión	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilaterales)	,555**
	Desempeño laboral	N	25
		Coefficiente de correlación	,555**
		Sig. (bilaterales)	1,000
		N	,004
		25	25

Interpretación. En la tabla 12, el coeficiente Rho de Spearman refleja un valor de 0,555. Tomando como referencia la tabla 10, esto se traduce en una correlación positiva de magnitud moderada. Al contar con un nivel de significancia que es inferior al 5% ($0.004 < 0.05$), se establece una relación notable entre la supervisión y el desempeño laboral. Así, se puede concluir que, en la Financiera Credinka de Cajabamba, la calidad y naturaleza de la supervisión ejerce un impacto favorable sobre el rendimiento laboral del trabajador. Estos hallazgos confirman y validan la hipótesis propuesta.

Prueba de hipótesis específica 4

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Credinka, Cajabamba 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Credinka, Cajabamba 2022.

Tabla 13

Correlación de la comunicación con el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Credinka, Cajabamba 2022.

Correlaciones			
		Comunicación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilaterales)	,501**
	Desempeño laboral	N	25
		Coefficiente de correlación	,501**
		Sig. (bilaterales)	,011
		N	25

Interpretación. En la tabla 13, el coeficiente Rho de Spearman refleja un valor de 0,555. Tomando como referencia la tabla 10, esto se traduce en una correlación positiva de magnitud moderada. Al contar con un nivel de significancia que es inferior al 5% ($0.004 < 0.05$), se establece una relación notable entre la supervisión y el desempeño laboral. Así, se puede concluir que en la Financiera Credinka de Cajabamba, la calidad y naturaleza de la supervisión ejerce un impacto favorable sobre el rendimiento laboral de los trabajadores. Estos hallazgos confirman y validan la hipótesis propuesta.

Prueba de hipótesis específica 5

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Credinka, Cajabamba 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Credinka, Cajabamba 2022.

Tabla 14

Correlación de las condiciones laborales con el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Credinka, Cajabamba 2022.

Correlaciones				
			Condiciones laborales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	1,000	,490**
		Sig. (bilaterales)		,013
	Desempeño laboral	N	25	25
		Coefficiente de correlación	,490**	1,000
		Sig. (bilaterales)	,013	
		N	25	25

Interpretación. En la tabla 14, el coeficiente Rho de Spearman muestra un valor de 0,490. Basándonos en la tabla 10, esto se traduce en una correlación positiva de índole moderada. Al tener un nivel de significancia que es inferior al 5% ($0.013 < 0.05$), se deduce que existe una relación destacable entre las condiciones laborales y el desempeño laboral. Esto sugiere que en la Financiera Credinka de Cajabamba, un ambiente laboral óptimo y adecuado potencia el rendimiento de sus trabajadores. Estos resultados avalan y validan la hipótesis propuesta.

Prueba de hipótesis general

H₁: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Credinka, Cajabamba 2022.

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Credinka, Cajabamba 2022.

Tabla 15

Correlación del clima organizacional *con el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Credinka, Cajabamba 2022*

		Correlaciones		
			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,649**
		Sig. (bilaterales)		,000
		N	25	25
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,649**	1,000
		Sig. (bilaterales)	,000	
		N	25	25

Interpretación. En la tabla 15, el coeficiente Rho de Spearman registra un valor de 0,649. Siguiendo la interpretación brindada en la tabla 10, esta cifra indica una correlación positiva de magnitud moderada. Dado que el nivel de significancia es menor al 5% ($0.000 < 0.05$), es claro que el clima organizacional tiene un papel crucial en la influencia del desempeño laboral en la Financiera Credinka de Cajabamba. Así, este análisis respalda y valida la hipótesis sugerida.

4. Análisis y Discusión

En cuanto al objetivo específico 1: Especificar el nivel del clima organizacional en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022. De acuerdo a los datos de la tabla 2 del año 2023, más de la mitad (56.0%) de los empleados de la Financiera Credinka en Cajabamba perciben un clima organizacional deficiente. Por otro lado, el 28.0% lo considera positivo, y un 16.0% lo ve como aceptable. Estas cifras sugieren una percepción general negativa del clima organizacional en esta entidad financiera para ese año. Estos resultados están en línea con el estudio de Carranza (2018) realizado en Trujillo, el cual determinó mediante una investigación cuantitativa no experimental, que la mayoría de los colaboradores de una entidad financiera percibían un clima organizacional y desempeño laboral como aceptables, con porcentajes de 67.50% y 82.50% respectivamente. Estas perspectivas son coherentes con la definición de clima organizacional propuesta por Palma (2004) y citada por Bardales (2021). Palma destaca que el clima organizacional refleja cómo los empleados ven y sienten los factores del entorno laboral, lo que puede servir de guía para implementar medidas de mejora.

En cuanto al objetivo específico 2: Especificar el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022. Según los datos presentados in the table 4, se observa que el 40.0% de los empleados de Financiera Credinka en Cajabamba en el año 2023, tienen la percepción de que su rendimiento laboral es de nivel bajo. Mientras tanto, el 32.0% de los trabajadores considera que su nivel es medio, en contraste, el 28.0% cree que su nivel es alto. Esto conduce a la conclusión de que en la Financiera Credinka, Cajabamba, en 2023, el rendimiento laboral de los empleados se clasifica como bajo. Estos resultados no concuerdan con las conclusiones de Carranza (2018) en su tesis realizada en la ciudad de Trujillo. Según Carranza, el 67.50% de los colaboradores en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo en 2018 considera que el clima organizacional es regular, mientras que el 32.50% opina que es bueno. Además, en el mismo contexto, el 82.50% de los colaboradores muestra un nivel regular de desempeño laboral, mientras que el 15.00% tiene un desempeño laboral malo y solo el 2.50% considera que es bueno. De manera similar, en la tesis de Olivares (2018) realizada en Lima, se concluye que el

74.3% de los empleados en el área administrativa del Banco de la Nación, El Agustino, considera que el clima organizacional es adecuado. Además, el 71.4% de los trabajadores en esta área considera que su desempeño laboral es muy bueno. Estos resultados refuerzan la afirmación de Chiavenato (2019), quien definió el desempeño laboral como el comportamiento de los empleados para alcanzar los objetivos establecidos, representando la estrategia individual para lograr dichos objetivos.

En cuanto al objetivo específico 3: Analizar la relación que existe entre la autorrealización y el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022. De acuerdo con los resultados presentados en la tabla 9, se evidencia que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.660. Esta cifra indica una correlación positiva de magnitud moderada, conforme a la interpretación proporcionada en la tabla 10. Es relevante destacar que este coeficiente de correlación tiene un nivel de significancia inferior al 5% ($0.000 < 0.05$). Esto implica que existe una relación significativa entre la dimensión de autorrealización y la variable de desempeño laboral. De esta manera, se puede afirmar que la autorrealización efectivamente contribuye a la generación de desempeño laboral en el contexto de Financiera Credinka en Cajabamba. En consecuencia, la hipótesis de estudio se valida. Estos hallazgos encuentran consonancia con los resultados presentados por Tangoa (2020) en su tesis en Tingo Maria. Tangoa concluyó que se identifica una correlación directa de grado moderado entre el desempeño laboral y la dimensión de autorrealización ($r_s = 0.582$). Además, las conclusiones de Vigo (2021) en su tesis en Cajamarca respaldan este hallazgo, al establecer que la autorrealización guarda una relación significativa con el desempeño laboral de los empleados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF en Cajamarca en 2021. Este vínculo se sustenta en un coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a 0.736 y un p-valor de 0.000. En línea con estas investigaciones, Palma (2004), citado en Bardales (2021), destaca que la autorrealización refleja la percepción del trabajador en relación a las oportunidades brindadas por la organización para su crecimiento profesional y personal. En conjunto, estos resultados y fundamentos respaldan la noción de que la

autorrealización efectivamente influye en el desempeño laboral, en sintonía con lo postulado por distintos investigadores en el campo.

En cuanto al objetivo específico 4: Identificar la relación que existe entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022. Según los resultados presentados en la tabla 11, se observa que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman equivale a 0.427. Este valor denota una correlación positiva de magnitud moderada, lo cual se ajusta a la interpretación proporcionada en la tabla 10. Es de importancia destacar que este coeficiente de correlación demuestra un nivel de significancia que se ubica por debajo del 5% ($0.033 < 0.05$). Esto implica que existe una relación significativa entre la dimensión de involucramiento laboral y la variable de desempeño laboral. Por ende, se puede afirmar que el involucramiento laboral efectivamente contribuye al fomento del desempeño laboral en el contexto de Financiera Credinka en Cajabamba. En virtud de esto, la hipótesis de investigación se valida. Estos descubrimientos coinciden con los resultados obtenidos por Tangoa (2020) en su tesis realizada en Tingo María. Tangoa concluyó que se identifica una correlación directa de grado moderado entre el desempeño laboral y la dimensión de involucramiento ($r_s = 0.466$). De manera similar, las conclusiones de Vigo (2021) en su investigación en Cajamarca respaldan este hallazgo, al establecer que el involucramiento laboral guarda una relación significativa con el desempeño laboral de los empleados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF en Cajamarca en 2021. Esta relación se fundamenta en un coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a 0.614 y un p-valor de 0.004.

En cuanto al objetivo específico 5: Verificar la relación que existe entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022. De acuerdo con los resultados presentados en la tabla 12, se nota que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.555. Este valor revela una correlación positiva de magnitud moderada, en línea con la interpretación proporcionada en la tabla 10. Es relevante señalar que dicho coeficiente de correlación muestra un nivel de significancia por debajo del 5% ($0.004 < 0.05$). Esto implica que existe una relación significativa entre la dimensión de supervisión y la variable de

desempeño laboral. Por lo tanto, se puede afirmar que la supervisión efectivamente contribuye a la generación de desempeño laboral en el entorno de Financiera Credinka en Cajabamba. En consecuencia, la hipótesis de estudio se confirma. Estos descubrimientos coinciden con los resultados obtenidos por Tangoa (2020) en su tesis desarrollada en Tingo María. Tangoa concluyó que se observa una correlación directa de grado moderado entre el desempeño laboral y la dimensión de supervisión ($r_s = 0.515$). Asimismo, las conclusiones de Vigo (2021) en su investigación en Cajamarca respaldan este hallazgo, al establecer que la supervisión guarda una relación significativa con el desempeño laboral de los empleados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF en Cajamarca en 2021. Dicha relación se basa en un coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a 0.741 y un p-valor de 0.000. Coincidiendo con estos estudios, Palma (2004), citado en Bardales (2021), argumenta que la supervisión se refiere al apoyo y la guía interna que los empleados reciben de sus supervisores para llevar a cabo sus tareas asignadas.

En cuanto al objetivo específico 6: Detallar la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022. De acuerdo con los resultados presentados en la tabla 13, se observa que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.501. Esta cifra indica una correlación positiva de magnitud moderada, tal como se establece en la interpretación proporcionada en la tabla 10. Es importante destacar que este coeficiente de correlación exhibe un nivel de significancia inferior al 5% ($0.011 < 0.05$). En consecuencia, se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión de comunicación y la variable de desempeño laboral. Por lo tanto, se puede afirmar que la comunicación efectivamente contribuye a la generación de desempeño laboral en el entorno de Financiera Credinka en Cajabamba. En consecuencia, la hipótesis de estudio se valida. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Tangoa (2020) en su tesis realizada en Tingo María. Tangoa concluyó que se identifica una correlación directa de grado moderado entre el desempeño laboral y la dimensión de comunicación ($r_s = 0.551$). Además, las conclusiones de Vigo (2021) en su estudio en Cajamarca respaldan esta conclusión, al establecer que la comunicación guarda una relación

significativa con el desempeño laboral de los empleados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF en Cajamarca en 2021. Esta relación se basa en un coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a 0.733 y un p-valor de 0.000. Siguiendo la línea de estos estudios, Palma (2004), citado en Bardales (2021), sostiene que la comunicación se refiere a los medios utilizados por la organización para transmitir de manera clara, fluida, precisa y coherente la información relacionada con la atención al cliente y los objetivos organizacionales.

En cuanto al objetivo específico 7: Describir la relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022. En la Tabla 14 se observa que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,490, indicando una correlación positiva moderada según la interpretación de la Tabla 10. Esta correlación es estadísticamente significativa a un nivel de confianza inferior al 5% ($0,013 < 0,05$), lo que implica una relación significativa entre la dimensión de condiciones laborales y la variable de desempeño laboral. Por lo tanto, se puede afirmar que las condiciones laborales tienen un impacto en la generación de desempeño laboral en la institución financiera Credinka de Cajabamba, respaldando la hipótesis de investigación planteada. Estos hallazgos concuerdan con los resultados obtenidos por Vigo (2021) en su estudio en Cajamarca, donde se concluyó que las condiciones laborales guardan una relación significativa con el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,598 y un valor de p de 0,000. Estos resultados refuerzan lo mencionado por Palma (2004), citado en Bardales (2021), quien sostiene que las condiciones laborales se refieren al reconocimiento por parte de los colaboradores de la organización en relación con la provisión de herramientas y recursos, ya sean psicológicos o económicos, para facilitar la ejecución de sus responsabilidades laborales.

En cuanto al objetivo general: Describir la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022. De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 15, se destaca un coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a 0,649, lo que señala una

correlación positiva de magnitud moderada según la interpretación reflejada en la Tabla 10. Este nivel de correlación se encuentra estadísticamente significativo a un nivel de confianza inferior al 5%, donde el valor de p es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), lo que sustenta la afirmación de que el clima organizacional desempeña un rol en la promoción del desempeño laboral en la entidad financiera Credinka de Cajabamba. Esta conclusión conlleva a la aceptación de la hipótesis de investigación propuesta.

Los resultados obtenidos presentan una notable correspondencia con los descubrimientos de Romero (2021), cuyo estudio reveló una correlación de Spearman de 0,671 y un p -valor de 0,000, verificando una relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque. En línea con estos hallazgos, Tangoa (2020) concluyó que existe una correlación significativa (p -valor = 0,000) entre el clima organizacional y el desempeño laboral, con una correlación directa calificada como moderada ($r_s = 0,608$). Asimismo, Paricoto (2018) evidenció una correlación entre las variables mediante el coeficiente no paramétrico Rho de Spearman igual a 0,699 y un p -valor de 0,000, denotando una asociación moderada y directa entre las mencionadas variables. En consonancia con estas conclusiones, Berberoglu (2018) sostiene que un ambiente laboral favorable fortalece la labor de los colaboradores, motivándolos en sus tareas asignadas, fomentando la colaboración y el intercambio de conocimientos, lo que en última instancia mejora los resultados laborales. Sin embargo, subraya la importancia de la administración organizacional en la gestión de estos elementos para asegurar la asignación adecuada de recursos y el cumplimiento de responsabilidades, junto con recompensas que enriquezcan el entorno de trabajo y contribuyan tanto al logro de los objetivos individuales como al crecimiento global de la organización. Estas ideas se alinean con la teoría de Kurt Lewin de 1951, que enfatiza cómo el entorno laboral incide en el comportamiento humano y la productividad, así como con la teoría de expectativas de Víctor Vroom (1964), que resalta cómo la percepción de una evaluación justa motiva y mejora el desempeño.

5. Conclusiones

En primer lugar, se pudo constatar, asumiendo la información proporcionada en la tabla 2, que en la entidad financiera Credinka ubicada en Cajabamba, el clima organizacional imperante se caracteriza por ser calificado como deficiente, con un 56% de sus empleados identificando este nivel. Esta evaluación se refleja de manera coherente en todas sus dimensiones, evidenciando un deterioro generalizado en el clima organizacional.

En segundo lugar, de acuerdo con los datos presentados en la tabla 4, se determinó que el nivel de desempeño laboral en la misma entidad financiera es también catalogado como inadecuado, dado que el 40% de los trabajadores lo señalan en esta categoría. Esta evaluación negativa se repite de manera uniforme en todas las dimensiones del desempeño laboral.

En tercer lugar, se estableció una relación de gran relevancia entre la dimensión de autorrealización y la variable de desempeño laboral entre los empleados de la Financiera Credinka en Cajabamba. La significancia estadística, con un valor de $p < 0.05$ ($0.000 < 0.05$), denota una conexión relevante, respaldada por un coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a 0.660, lo cual sugiere una correlación positiva de grado moderado entre ambas variables.

En cuarto lugar, se validó la asociación entre la dimensión de involucramiento laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera. La importancia estadística se reafirmó al obtener un p-valor menor al 5% ($0.033 < 0.05$), lo que indica una relación significativa. El coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.427 revela una correlación positiva moderada entre estas dos variables.

En quinto lugar, se descubrió una relación de relevancia entre la dimensión de supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores de la entidad financiera. La evidencia estadística respalda esta relación al presentar un nivel de significancia menor al 5% ($0.004 < 0.05$). Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a 0.555 revela una correlación positiva moderada entre ambas variables.

En sexto lugar, se constató la existencia de una relación significativa entre la dimensión de comunicación y el desempeño laboral en los empleados de la entidad financiera. El nivel de significancia inferior al 5% ($0.011 < 0.05$) respalda esta conclusión. La correlación moderadamente positiva entre estas dos variables se refleja en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a 0.501.

En séptimo lugar, se identificó una conexión de gran relevancia entre la dimensión de condiciones laborales y el desempeño laboral de los empleados en la Financiera Credinka. La significancia estadística, con un nivel $p < 0.05$ ($0.000 < 0.05$), subraya esta relación, respaldada por un coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a 0.649, que señala una correlación positiva de grado moderado.

Finalmente, en la octava conclusión, se confirmó la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en la Financiera Credinka de Cajabamba. La significancia estadística respalda esta relación, con un p-valor menor al 5% ($0.000 < 0.05$). La moderada correlación positiva entre estas dos variables se refleja en el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.649.

6. Recomendaciones

Primera: Se sugiere al gerente general de la financiera Credinka realice una sesión de retroalimentación y reestructuración, brindando más detalles sobre los ajustes que se deben realizar para mejorar continuamente la cultura y el ambiente de la organización, para que de una buena impresión y entre los integrantes de la financiera Credinka, se logra la intervención del equipo a tiempo, comenzando a trabajar en equipo, y logrando las metas establecidas.

Segunda: Se recomienda al gerente general de la financiera Credinka tener en cuenta, que, si los empleados están contentos, serán más eficientes y su negocio crecerá para ser más rentable y lograr sus objetivos organizacionales. Deben estar motivados económica o socialmente para desempeñar y cumplir sus obligaciones con la organización.

Tercera: Se recomienda a los directivos de la financiera Credinka que en las jefaturas se debería organizar una sesión de tutoría personal en la sede para mejorar su gestión continua y la oportunidad de comunicarse de manera más óptima con los colaboradores, del mismo modo, dicha tutoría debe ser ampliado a los colaboradores de la financiera Credinka.

Cuarta: Se recomienda al gerente de la financiera Credinka desarrollar un programa normativo innovador en el que participen todos los colaboradores, para que tengan la oportunidad de intervenir en la realización de las obligaciones contraídas con la organización. Las jefaturas de la entidad financiera, debe preparar un plan de reuniones de todas las áreas involucradas para dar a cada miembro la oportunidad de expresar sus ideas e intercambiar opiniones o conocimientos, logrando así una comunicación constante entre ellos, pero al mismo tiempo mejorará mucho la mejora. de su entorno laboral.

Quinta: Se recomienda a los supervisores de la financiera Credinka realizar semestralmente una evaluación de 360 grados de la gestión década grupo de trabajo en las áreas operativas de la entidad financiera Credinka. Los resultados de la

evaluación se envían al área de recursos humanos para su uso y toma de decisiones. La evaluación mencionada no solo considerará el desempeño del trabajador dentro de sus funciones, sino también sus competencias. Esta evaluación incluye no solo al trabajador evaluado, sino también a sus supervisores, pares y subordinados.

Sexta: Se recomienda al gerente general de la financiera Credinka, fortalecer la comunicación en la financiera Credinka, es decir crear nuevos canales de comunicación, donde la información salga correctamente, aumentar la comunicación donde los gerentes escuchen las necesidades e inquietudes de los colaboradores, los trabajadores de la empresa realicen reuniones a principios de mes donde puedan reunirse y colaborar, presentar los resultados y si se han fijado metas mensuales para alcanzar las metas institucionales.

Séptima: Se recomienda al gerente general de la financiera Credinka, mejorar las condiciones laborales en los centros de trabajo donde laboran los trabajadores, sus lugares físicos de trabajo deben estar ventilados e iluminados adecuadamente. Los salarios deben reflejar las condiciones del mercado y un análisis de las horas extra pagadas, no una compensación.

Octava: Se recomienda al gerente de la financiera Credinka establecer programas de medición que evalúen el clima organizacional y el desempeño laboral dentro de las políticas de la organización. Estos programas de medición se pueden realizar ocasionalmente una vez al año realizando grupos focales, encuestas, entrevistas o actividades sociales. Esto permitiría a cada empleado tener una mejor percepción de sus funciones o trabajo, lo que influye en su comportamiento.

Referencias Bibliográficas

- Bardales. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Proceso Electorales del Perú 2020*.
- Barría, J., Postigo, A., Pérez, R., Cuesta, M. y García, E. (2021). *Evaluación de clima organizacional: Propiedades psicométricas del ECALS (Artículo científico)*. Universidad de Osiedo, España. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/417571/295791>
- Berberoglu, A. (2018). *Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals*. *BMC Health Services Research*, 3-5.
- Bon, H. y Luna, M. (2021). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de atención telefónica del Banco de Crédito del Perú agencia Trujillo – 2019*. Obtenido de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7819/1/REP_HANS.BON_MILAGROS.LUNA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.Y.SU.INFLUENCIA.pdf
- Carranza, M. (2018). *El clima organizacional y su efecto en el desempeño laboral en el área de recuperaciones en la Empresa Mi Banco, Trujillo 2018*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33865/carranza_vm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, A., Maguiña, R., & Hidalgo, Y. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral, caso de una empresa lechera peruana*. *Revista Nacional de Administración*, 11(2). doi:<https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Chávez, V. (2018). *Clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19579/Ch%c3%a1vez_MVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones, 10a ed. México: Mc Graw Hill.*
<https://es.scribd.com/document/519459112/Administracion-de-Recursos-Humanos-El-Capital-Humano-de-Las-Organizaciones-10a-Ed>
- Cieza, J., Silva, J., & Silva, M. (2021). *Gestión y desempeño laboral en trabajadores municipales. Polo de conocimiento, 6(2).* Doi:10.23857/pc.v6i2.2253
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra. (Curso taller).*
- Córdova, T. y Jara, T. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral para los asesores en el área de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito CMAC-Huancayo SA. agencia la Hermelinda-Trujillo, 2018. Tesis de pregrado, Trujillo, Perú. Obtenido 51 de*
http://repositorio.upd.edu.pe/bitstream/handle/UPD/141/T119_73071312_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, Vesga, & Gómez. (2020). *Clima Organizacional: teoría y práctica. Universidad Católica de Colombia.*
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In Mc Graw Hill (Septima Ed, Vol. 1, Issue Mexico).*
- Huamani, L. y Arévalo, L. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo SA, Agencia Pucallpa, 2020. Obtenido de*
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5296/B4_2022_UNU_ADMINISTRACION_2021_T_LESLY-HUAMANI_LINDA-AREVALO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Infante, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la Agencia Mi Banco, Santa Anita 2018. Obtenido de*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24550/Infante_GA-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y

- Llantoy, H. (2021). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Banco Interbank del distrito de Independencia, 2018*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83392/Llantoy_LHB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mamani, C. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019*. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2954/Cristiam_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza, A. y Mosquera, D. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco en tiempos de COVID-19-Huancayo 2020*. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9965/1/IV_FCE_317_TI_Mendoza_Mosquera_2020.pdf
- Niebles, W., Hoyos, L. y De la Ossa, S. (2019). *Clima organizacional y desempeño docente en Universidades privadas de Barranquilla. (Artículo científico). Universidad de Sucre, Colombia.:* <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/5893/5470>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la tesis, 5ta ed. Bogotá: Ediciones de la U.* http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Olivares, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área Administrativa del Banco de la Nación – El agustino*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20672/Olivares_NAE-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Palma, S. (2004). *Escala de Clima Laboral CL – SPC. Lima.*

- Palma, S. (2009). *Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. Materiales, 13, 56.*
- Palomino, C. (2018). *Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.* Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1583/Clis_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Paricoto, F. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Cusco agencia Wanchaq, año 2018.* Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34049/paricoto_gf-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pilligua, L., Arteaga, F. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. (artículo científico).* Universidad El Bosque, Colombia. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Rodríguez, M. (2022). *Clima laboral y desempeño de los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito, distrito de Lima, 2021.* Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81774/Rodriguez_CMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, H. (2022). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los asesores de negocios, oficina Mibanco - Motupe, 2018.* Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3111067>
- Romero, S. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque, 2019.* Obtenido de https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9368/Romero_Carmen_Susan_Janet.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, T. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021.* Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3050079>

- Saavedra, C. (2022). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Sección Archivo Central del Banco de la Nación 2020*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81814/Saavedra_OCI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tangoa, K. (2020). *El clima organizacional y el desempeño laboral de la Caja de Ahorro y Crédito Arequipa de la ciudad de Aguaytía 2018*. Obtenido de http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1775/TS_KYTA_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Véliz, A. (2021). *Reflexión crítica sobre la administración del desempeño laboral*. *Polo de conocimiento*, 6(6), 15. doi:10.23857/pc.v6i6.2823
- Vera, N., Suárez, M. (2018). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: corporación de telecomunicaciones del cantón La Libertad*. (artículo científico). *Universidad y Sociedad, Colombia*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-180.pdf>
- Vigo, C. (2021). *Relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mf, Cajamarca 2021*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29805/Vigo%20Arriba%20splata%2c%20Cesar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexos

Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	10%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
3	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	4%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
5	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Científica del Sur Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1%

9	Bettencourt, Maria Teresa(Marcos, Paulo Gonçalves). "Marketing case study : a case study on positioning BB Cream for L'Oréal Portugal", Veritati - Repositorio Institucional da Universidade Católica Portuguesa, 2017. Publicación	<1 %
10	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
12	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	"Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020 Publicación	<1 %
15	repositorio.autonmadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

<1 %

19

repositorio.upt.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

20

María Eugenia Quito-Pinduisaca, Moisés Marcelo Matovelle-Romo. "Factores que inciden en el clima organizacional del personal administrativo a nivel hospitalario", Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2022

Publicación

<1 %

21

Submitted to Universidad Privada Leonardo da Vinci

Trabajo del estudiante

<1 %

22

repositorio.upeu.edu.pe:8080

Fuente de Internet

<1 %

23

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

24

Katheryn Patiño-Pilliza, Catherine Fonseca-León, Mariela Chango-Galarza. "Control de costos de producción bajo la Norma ISO 9001: 2015", Revista Publicando, 2022

Publicación

<1 %

25

repositorio.upn.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

26

"An analysis of the parental reflective function, the quality of triadic interaction and its influence on early childhood development", Pontificia Universidad Catolica de Chile, 2018

Publicación

<1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
Graos Ramirez Lily Natividad		71491168	lilygraos12@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	Título Profesional
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Título Segunda Especialidad
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Maestría
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022			
5. Programa Académico			
Programa de estudios administración			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público ³ (info:eu-repo/semantics/openAccess)		<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>			Acceso restringido ⁴ (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)
(*) En caso de restringido sustentar motivo			


A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶

Huella Digital

Firm

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	06	02	2024

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
- Ley N° 30035. Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 1.2.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Nota. - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3).

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Clima organizacional	El clima organizacional se define como la percepción de los factores relacionados con el entorno de trabajo. Esto permite el diagnóstico y la orientación de acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. (Palma, 2004 citado en Bardales, 2021).	Es la percepción individual y colectiva que tienen los directivos, empleados y público de una organización, que es el resultado de sus vivencias e interacciones con el entorno en el que trabajan diariamente y que afecta su desempeño.	Autorrealización	Mejora personal	1,2,3 y 4	Ordinal
				Mejora profesional		
			Involucramiento laboral	Compromiso e identificación con la organización	5,6 y 7	
			Supervisión	Monitoreo	8,9,10 y 11	
				Control interno		
			Comunicación	Fluidez en la comunicación	12,13 y 14	
Condiciones laborales	Elementos materiales	15,16,17,18 y 19				
	Elementos psicológicos					

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Desempeño laboral	Según, Chiavenato (2019) definió el desempeño laboral como el comportamiento del empleado para alcanzar los objetivos establecidos. Este comportamiento es una parte de la estrategia individual para lograr los objetivos establecidos.	Es la capacidad de una persona para realizar acciones, deberes y obligaciones propias de su cargo o funciones profesionales requeridas por un puesto de trabajo se define como operación.	Trabajo en equipo	Comunicación, integración	20,21,22 y 23	Ordinal
				Identificación		
				Compromiso		
			Productividad	Eficiencia, eficacia	24,25,26,27 y 28	
				Efectividad		
			Motivación	Participación	29,30,31 y 32	
				Satisfacción		
				Incentivos, reconocimiento		

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022?</p>	<p>Clima organizacional</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Describir la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H1: Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022.</p>	<p>Tipo y Diseño de Investigación:</p> <p>Tipo: No experimental, enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño de Investigación:</p> <p>Descriptivo, correlacional de corte transversal.</p> <p>Población y Muestra:</p> <p>La población fue de 25 trabajadores. No se determinó muestra ya que se trabajó con toda la población.</p> <p>Técnica e Instrumento de recolección de datos:</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
	<p>Desempeño laboral</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Especificar el nivel del clima organizacional en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022.</p> <p>Especificar el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022.</p>	<p>H0: No existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022.</p>	

Analizar la relación que existe entre la autorrealización y el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022.

Identificar la relación que existe entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022.

Verificar la relación que existe entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022.

Detallar la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022.

Describir la relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022.



Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa de estudios de Administración

CUESTIONARIO – CLIMA ORGANIZACIONAL

Instrucciones: Estimados señores, el presente cuestionario, tiene como finalidad encontrar el grado de relación que tiene el clima organizacional, en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Financiera Credinka, Cajabamba, 2022.

I PARTE

En esta primera parte de la encuesta, le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted. Por favor marque con una (X), el número o la alternativa que considere correcta en cada una ellas.

1.-Sexo:

Masculino: Femenino:

2.- Edad:

18 – 25: 26 – 33:

34 – 41: 42 - 49:

más de 49:

3. Grado de instrucción:

Primaria: Secundaria: Superior universitario:

Superior técnico:

4.- Antigüedad

De 0 a 4 años De 5 a 9 años: De 10 a 14 años:

De 15 a 19 años: Mas de 19 años:

II PARTE

Para este fin se pide de favor llenar el presente cuestionario, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados. Marque la opción que mejor se ciñe a su opinión, con un aspa (X).

Escala de valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

CLIMA ORGANIZACIONAL:

Nº	ITEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSION 1: AUTORREALIZACION						
1	¿Considera usted que su jefe muestra interés por los logros que obtiene?					
2	¿Considera usted que las actividades que desarrolla en la Financiera Credinka, le permiten aprender y desarrollarse profesionalmente?					
3	¿Considera usted que la Financiera Credinka promueve el desarrollo personal y profesional de sus trabajadores?					
4	¿Considera usted que la Financiera Credinka reconoce los logros del personal?					
DIMENSION 2: INVOLUCRAMIENTO LABORAL						
5	¿Considera usted que se siente comprometido (a) con los logros y el éxito de la Financiera Credinka?					
6	¿Considera usted que es el máximo responsable en alcanzar sus metas y logros laborales?					
7	¿Considera usted que las personas son tratadas con justicia y respeto (independientemente de la condición laboral, sexo, edad, orientación sexual, etc)?					

DIMENSION 3: SUPERVISION					
8	¿Considera usted que recibe la capacitación adecuada para mejorar su desempeño laboral?				
9	¿Considera usted que tiene claro cuáles son las responsabilidades de su puesto?				
10	¿Considera usted que se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades que realiza?				
11	¿Considera usted que, en la Financiera Credinka, existe un adecuado trato a todos los trabajadores?				
DIMENSION 3: COMUNICACION					
12	¿Considera usted que existen suficientes canales de comunicación?				
13	¿Considera usted que la Financiera Credinka fomenta y promueve la comunicación ascendente entre el personal y los responsables de cada órgano?				
14	¿Considera usted que existe colaboración entre el personal de las diversas gerencias, oficinas, áreas, etc?				
DIMENSION 5: CONDICIONES LABORALES					
15	¿Considera usted que los compañeros de trabajo cooperan unos con otros?				
16	¿Considera usted que tiene oportunidad de tomar decisiones en las tareas de su responsabilidad?				
17	¿Considera usted que su remuneración es adecuada en relación con sus funciones y en comparación con otras entidades?				
18	¿Considera usted que se dispone de la tecnología necesaria para el adecuado desarrollo de sus funciones?				
19	¿Considera usted que la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores y le brinda comodidad?				

III PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al desempeño laboral; seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

DESEMPEÑO LABORAL:

Nº	ITEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSION 1: TRABAJO EN EQUIPO						
20	¿Usted considera que se comunica adecuadamente con sus compañeros de trabajo?					
21	¿Usted considera que muestra aptitud para integrarse al equipo?					
22	¿Usted considera que se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?					
23	¿Usted considera que muestra compromiso en las tareas que se le asignan?					
DIMENSION 2: PRODUCTIVIDAD						
24	¿Usted considera que su jefe busca incentivar el logro de los objetivos?					
25	¿Usted considera que muestra capacidad para atender a todos los requerimientos?					
26	¿Usted considera que muestra eficacia en el cumplimiento de sus funciones?					
27	¿Usted considera que logra buenos resultados en un tiempo determinado?					

28	¿Usted considera que el personal cuenta con la capacitación necesaria y adecuada para realizar su trabajo de manera efectiva?					
DIMENSION 3: MOTIVACION						
29	¿Considera usted que debería participar en las actividades que la empresa realiza?					
30	¿Considera usted que debería ser reconocido por su trabajo que realiza?					
31	¿Considera usted que la empresa reconoce y valora su trabajo?					
32	¿Considera que la empresa lo motiva para mejorar su desempeño?					

Anexo 4. Base de datos

SPSS LILY GRAOS AMBAS VARIABLES COMO ALEJANDRO.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

36 : P32 Visible: 57 de

	ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	PC1	PC2	PC3	PC4	
1	1	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	1	2	2	1	
2	2	5	3	3	3	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	4	1	3	3	2	
3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	1	2	2	
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	4	2	
5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	1	3	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	2	4	1	1	
6	6	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1	1	2	2
7	7	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	1	2	4	2	
8	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	2	
9	9	4	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	1	3	2	1	
10	10	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	2	3	4	1	
11	11	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	1	4	3	2	
12	12	5	3	3	3	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	4	1	2	2	1	
13	13	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	4	2	1	
14	14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	4	1	
15	15	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	1	3	5	5	5	5	5	1	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	2	2	4	2	
16	16	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	1	2	2	2	
17	17	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	2	1	1	2	
18	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	2	
19	19	4	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	1	4	4	1	
20	20	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	1	1	2	2	
21	21	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	1	3	2	1	
22	22	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	1	2	4	2		
23	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	2	3	1	

1

Vista de datos Vista de variables



55 : PC2

Visible: 57 de

	ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	PC1	PC2	PC3	PC4
24	24	4	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	2
25	25	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	2	3	2	2
26																																					
27																																					
28																																					
29																																					
30																																					
31																																					
32																																					
33																																					
34																																					
35																																					
36																																					
37																																					
38																																					
39																																					
40																																					
41																																					
42																																					
43																																					
44																																					
45																																					
46																																					

Anexo 5. Análisis de confiabilidad

Primera Variable: Clima organizacional

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos ^a	Válidos	25	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	25	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	19

Segunda Variable: Desempeño laboral

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos ^a	Válidos	25	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	25	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	13

Anexo 6. Validaciones de Juicio de Expertos



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS EN ADMINISTRACIÓN

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Dr. Carlos Manuel González

Chávez

Fecha: 20.04.2023

Especialidad: Doctor en Administración

Nombre del instrumento: Cuestionario del Clima organizacional y desempeño laboral

Autor del instrumento: Graos Ramírez Lily Natividad

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022”

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			15		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			15		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				17	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			16		
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
Sumatoria parcial				46	68	57

Sumatoria Total	171 (Siendo el puntaje máximo posible 200)
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)	0.86 (Siendo la valoración máxima en 1)

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$171 \div 200 = 0.86$$

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Carlos Guzmán Choque
DOCENTE UNIVERSITARIO

Firma del Experto
Doctor en Administración
DNI. 10588687



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS EN ADMINISTRACIÓN

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Henry Ismael Huamanchumo Venegas

Fecha: 18.04.2023 Especialidad: Doctor en Administración

Nombre del instrumento: Cuestionario del Clima organizacional y desempeño laboral

Autor del instrumento: Graos Ramírez Lily Natividad

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022”

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			16		
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					20
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial				48	72	58

Sumatoria Total	178 (Siendo el puntaje máximo posible 200)
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)	0.89 (Siendo la valoración máxima en 1)

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

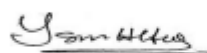
III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$178 = 0.89$$

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Firma del Experto
 Doctor en Administración
 DNI. 17968344



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS EN ADMINISTRACIÓN

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Pablo Amulfo Santos Díaz

Fecha: 18.04.2023 Especialidad: Licenciado en Administración

Nombre del instrumento: Cuestionario del Clima organizacional y desempeño laboral

Autor del instrumento: Graos Ramírez Lily Natividad

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Credinka, Cajabamba, 2022”

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	May Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			15		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			15		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			16		
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
Sumatoria parcial				46	70	57

Sumatoria Total	173 (Siendo el puntaje máximo posible 200)
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)	0.86 (Siendo la valoración máxima en 1)

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coefficiente de Validez

$$173 = 0.86$$

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



PABLO ALCANTOS SIAZ
REGISTRO SUPLENTE DE LICENCIADO
DUAL N° 9487

Firma del Experto
Licenciado en Administración
DNI. 32542582