

UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO
FACULTAD DE FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL
PERSONAL DE LA FINANCIERA UNO TARJETAS OH SEDE
HUANCAYO, 2018**

TESIS

**Para obtener el título profesional de
Licenciada en Administración de Empresas**

**Presentado por la Bachiller:
ARROYO RIVEROS, REBECA**

ASESORES:

**Dr. José Luis León Untiveros
Lic. Sauri Yesenia Rincón Calvo**

Huancayo, diciembre del 2020

ASESORES DE TESIS

DR. JOSÉ LUIS LEÓN UNTIVEROS.

LIC. SAURI YESENIA RINCÓN CALVO

JURADOS DE TESIS

DR. MIGUEL ÁNGEL LEÓN UNTIVEROS

PRESIDENTE

LIC. SAURI YESENIA RINCÓN CALVO

SECRETARIO

C.P.C. FREDY HUARI MATOS

VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres Rosa y Marcial,
hermanos y en especial a la persona que me
acompaña en todo momento, por ser mi
motivación en estos tiempos.

ÍNDICE GENERAL

ASESORES DE TESIS	ii
JURADOS DE TESIS	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE GENERAL	v
LISTA DE TABLAS.....	vii
LISTA DE FIGURAS.....	viii
LISTA DE FOTOGRAFÍAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	1
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.3. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	3
1.4. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	4
1.5. OBJETIVOS.....	4
1.5.1. Objetivo General	4
1.5.2. Objetivos Específicos.....	4
1.6. HIPÓTESIS.....	5
1.6.1. Hipótesis General.....	5
1.6.2. Hipótesis Específicas	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. MARCO FILOSÓFICO O EPISTEMOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
2.2. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	7
2.3. BASES TEÓRICAS	14

CAPÍTULO III METODOLOGÍA	28
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	28
3.2. POBLACIÓN DE ESTUDIO	29
3.3. TAMAÑO DE MUESTRA	29
3.4. DESARROLLO DE TEMA Y/O TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	29
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	32
4.1. ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS ..	32
4.2. PRUEBAS DE HIPÓTESIS	43
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	49
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXOS	63

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones del cuestionario de clima laboral	30
Tabla 2. dimensiones del cuestionario de desempeño del personal	31
Tabla 3. Clima laboral	32
Tabla 4 Realización Personal	33
Tabla 5. Involucramiento Laboral	34
Tabla 6 Supervisión	35
Tabla 7. Comunicación.....	36
Tabla 8. Condiciones Laborales	37
Tabla 9. Desempeño del personal.....	38
Tabla 10. Motivación.....	39
Tabla 11. Responsabilidad.....	40
Tabla 12. Liderazgo y trabajo en equipo	41
Tabla 13. Formación y Desarrollo Personal	42
Tabla 14. Entre clima laboral y desempeño del personal	43
Tabla 15. Entre realización personal y desempeño del personal.....	44
Tabla 16. Entre involucramiento laboral y desempeño del personal.....	45
Tabla 17. Entre la supervisión y desempeño del personal.....	46
Tabla 18. Entre la comunicación y desempeño del personal.....	47
Tabla 19. Entre las condiciones laborales y desempeño del personal	48

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Correlación Rho de Spearman entre clima laboral y desempeño del personal	44
Figura 2. Correlación Rho de Spearman entre realización personal y desempeño del personal	45
Figura 3. Correlación Rho de Spearman entre involucramiento laboral y desempeño del personal	46
Figura 4. Correlación Rho de Spearman entre la supervisión y desempeño del personal	47
Figura 5. Correlación Rho de Spearman entre la comunicación y desempeño del personal	48
Figura 6. Correlación rho de spearman entre las condiciones laborales y desempeño del personal	49

LISTA DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía 1. Cuestionario de clima organizacional

Fotografía 2. Cuestionario percepción del Desempeño del personal

Fotografía 3. Consentimiento informado

Fotografía 4. Mapas de la sede de Huancayo

Fotografía 5. Imagen de tarjetas oh

RESUMEN

En el estudio que se ha realizado sobre el Clima laboral y el desempeño del personal. Siendo la prioridad de medir el grado de asociación, con la interrogante de ¿Qué relación existe entre el clima laboral y el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018?; Se empleó un estudio del tipo básico, dado que únicamente es analizar el fenómeno de acuerdo a teorías científicas, el nivel fue descriptivo correlacional con un diseño no experimental, correlación y transversal o transeccional, así mismo, se optó por identificar una población inmersa en ese contexto y fueron los trabajadores de la Financiera OH, con una muestra de 32 trabajadores. La técnica empleada fue la encuesta con el instrumento de cuestionario.

Los resultados a los que se llegaron fueron que el nivel de correlación de las variables fueron correlación positiva moderada con un 0.658 con el coeficiente de correlación de rho de Spearman por ser analizada no paramétricamente, así mismo, damos a conocer que es muy significativa lo hallado porque el valor de p hallado 0.000 fue menor a 0.05, lo que nos indica

Se llegó a la conclusión que el clima laboral está estrechamente asociada al desempeño de los trabajadores de la entidad financiera OH, esto nos dice que al mejorar el clima laboral ha de mejorar el desempeño del personal lo que nos dice que es directa la relación de las variables.

Palabras clave: Clima laboral y Desempeño del personal.

ABSTRACT

In the study that has been carried out on the work environment and staff performance. The priority being to measure the degree of association, with the question of What is the relationship between the work environment and the performance of the staff of Financiera Uno Cards OH at the Huancayo headquarters, 2018 ?; A study of the basic type was used, since it is only to analyze the phenomenon according to scientific theories, the level was descriptive correlational with a non-experimental design, correlation and cross-sectional or transectional, likewise, it was chosen to identify a population immersed in that context and were the workers of the Financiera OH, with a sample of 32 workers. The technique used was the survey with the questionnaire instrument.

The results that were reached were that the level of correlation of the variables was moderate positive correlation with 0.658 with the Spearman rho correlation coefficient because it was analyzed non-parametrically, likewise, we disclose that what was found is very significant because the value of p found 0.000 was less than 0.05, which indicates

It was concluded that the work environment is closely associated with the performance of the workers of the OH financial institution, this tells us that by improving the work environment the performance of the staff must improve, which tells us that the relationship of the variables.

Keywords: Work environment and Staff performance.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En la actualidad se evidencia tanto en instituciones públicas y privadas; la dificultad de establecer y mantener un clima laboral adecuado entre empleador y empleado, reflejando una mala atención ante los usuarios; para lo cual es importante hacer hincapié a las dificultades que se están presentando en cada centro de labor, para buscar alternativas de solución para transmitir de forma positiva en los empleados un agradable clima y Desempeño del personal. (Arellano, 2017).

El clima laboral se basa en la aplicación de los conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata de una herramienta humana que se aplica de un modo integral en toda clase de organizaciones. (Navarro & García, 2007).

Por otra parte; mientras el empleado muestra mayor productividad laboral, este alcanzará el desarrollo de sus objetivos y por ende lograra más éxito; para que esto se desarrolle es fundamental crear un ambiente adecuado, donde el empleado se sienta satisfecho a nivel inter e intrapersonal, la cual debe ser base esencial la comunicación, la empatía, el trabajo en equipo, motivación, etc., por lo que toda organización debe

fomentar en sus empleados, generando eficacia y eficiencia, transmitiendo el buen trato y atención a sus clientes o usuario. (UNITEC, 2012).

A nivel Internacional, Villamil y Sánchez (2016), en su investigación de “*Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 16 de Barranca – 2016*”, han encontrado según sus resultados que el 61% percibe un clima organizacional negativo, y 62% percibe una satisfacción laboral negativa, por lo que concluye que existe asociación estadística significativa, a mejor clima organizacional tendremos una mejora en la satisfacción laboral.

Dentro de la Financiera Uno, existe la oficina de otorgamiento de tarjetas Oh, donde se menciona que el clima laboral en los trabajadores no es estable, debido a que existen diversos cambios con el personal, entre ellas: la preocupación por alcanzar sus metas establecidas por sus superiores, existe individualismo por realizar su propio trabajo, egoísmo y dificultad por desarrollar habilidades sociales. El 60% de los trabajadores de tarjetas Oh, se sienten estresados y presionados por llegar a la meta trazada, una de las causas frente a esta problemática es debido a que los superiores a cargo incentivaban el trabajo individual, la falta de comunicación y la dificultad de establecer relaciones intrapersonales adecuadas, dando como resultado un bajo nivel de clima laboral y desempeño del personal, por ende, existe dificultad de realizar un buen trabajo en equipo.

También se observa que dentro del área, existe preferencia hacia algunos trabajadores, lo cual motiva entre los compañeros sentimientos de envidia y frustración. Los supervisores de las tarjetas Oh, solo mantenían comunicación con sus empleados, cuando ellos no llegan a cumplir sus metas, o en el cambio de personal y si algunos trabajadores cumplían o sobrepasaba sus metas no existe un incentivo o palabras de felicitaciones por parte de los gerentes o supervisores, solo se enfocan en la producción y

ganancia, sin tener en cuenta los logros, esfuerzos y metas por parte de los trabajadores que realizan por la empresa y dejando a un lado el bienestar emocional y físico de sus empleados, siendo prioridad de estudio describir la situación real del clima laboral y desempeño del personal en dicha área.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Dentro del estudio nos enfocamos en la financiera Oh sede Huancayo, en el área de otorgamiento de tarjetas Oh, dada que la relación es constante entre colegas de trabajo por ser competitiva y supervisada en todo momento.

El Problema general planteado para la siguiente investigación es el siguiente: ¿Qué relación existe entre el clima laboral y el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018? Y los problemas específicos son:

- ¿Cómo se relaciona la realización personal y el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018?
- ¿Cómo se relaciona el involucramiento laboral y el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018?
- ¿Cómo se relaciona la supervisión y el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018?
- ¿Cómo se relaciona la comunicación y el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018?
- ¿Cómo se relaciona las condiciones laborales y el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018?

1.3. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El estudio busca conocer en qué medida es el desempeño de los trabajadores, por tanto, los aportes y resultados de esta investigación servirán para abordar diferentes

estrategias para conllevar un ambiente agradable y confortable entre empleados y empleadores, reflejando confianza y compromiso en los clientes. Por otra parte, los resultados obtenidos servirán como apoyo a otras investigaciones referentes al tema.

1.4. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La importancia de la investigación busca probar la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la Financiera Uno Tarjetas Oh en la sede de Huancayo; como vienen desarrollando su desempeño del personal, de tal forma abordar en estrategias y herramientas saludables entre los trabajadores, para fomentar y crear un buen ambiente de trabajo, generando en los trabajadores liderazgo y motivación, satisfacción y compromiso ante sus funciones encomendadas, para brindar un mejor servicio al cliente externo proyectando buena imagen que sea favorable tanto para el cliente como para la Financiera Uno Tarjetas OH del departamento de Huancayo.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

El objetivo general planteado para la presente investigación es el siguiente:

Describir la relación entre el clima laboral y el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018

1.5.2. Objetivos Específicos

Los objetivos específicos planteados para la presente investigación es el siguiente:

- la realización personal y el desempeño del personal
- el involucramiento laboral y el desempeño del personal
- la supervisión y el desempeño del personal
- la comunicación y el desempeño del personal

- las condiciones laborales y el desempeño del personal

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis General

La hipótesis general para la presente investigación es la siguiente:

Existe una relación significativa entre el clima laboral y desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018.

1.6.2. Hipótesis Específicas

Las hipótesis específicas para la presente investigación son las siguientes:

- Existe una relación significativa entre la realización personal y el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018.
- Existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018.
- Existe una relación significativa entre la supervisión y el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018.
- Existe una relación significativa entre la comunicación y el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018.
- Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. MARCO FILOSÓFICO O EPISTEMOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación científica es un proceso de ejercicio del pensamiento humano, que implica la descripción de la parte de la realidad como objeto de investigación, la explicación de las razones que determinan su desarrollo y particularidad, el método de predicción del desarrollo del fenómeno investigado y la evaluación de su significado ontológico.

El trabajo de investigación referente al “Clima laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la financiera Oh”, Puede analizar el impacto para mejorar las condiciones laborales de los empleados en términos de clima organizacional y desempeño laboral, optimizando así las condiciones internas y externas de la empresa financiera, determinar la causa del problema de investigación; por lo tanto, partiendo de ciertas premisas filosóficas y epistemológicas para realizar el trabajo de investigación, lo que ayuda a tener una comprensión justa de todas las tareas que realiza el riesgo. Brindar apoyo en la teoría y la práctica a través de la deducción inductiva; debido a que los problemas tratados tienen múltiples factores, múltiples causas, múltiples

consecuencias y su ocurrencia, se basa en el positivismo-lógica, o también llamado empirismo- lógico.

Dado que esta investigación se basa en métodos teóricos y prácticos, la investigación asume métodos epistemológicos. Porque el problema a resolver presenta múltiples factores, múltiples razones, múltiples consecuencias, tratando de determinar y resolver el clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral, ventajas, potencialidades, obstáculos, logros, etc.

2.2. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. Internacional

Jiménez, H. (2017) realizó la investigación en la cual busco analizar la incidencia del clima organizacional en el Desempeño del personal de los trabajadores de un departamento financiero en una entidad pública, con el fin de mejorar su rendimiento, mediante la propuesta de un plan de mejora. Esta investigación es de tipo explicativa y exploratorio, ya que pretende indagar en el clima organizacional de los trabajadores del departamento financiero de entidades públicas. Del estudio se puede concluir que el departamento financiero se encuentra en riesgo laboral, pues el clima laboral influye de manera directa en el Desempeño del personal; sin embargo, los resultados demostraron que el departamento financiero no tiene un buen clima laboral.

Palomino & Peña (2016). “El clima organizacional y su relación con el Desempeño del personal de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast LTDA”, tuvo como objetivo analizar la relación del clima organizacional y el Desempeño del personal de los empleados de la empresa distribuidora y Papelería Venoplast Ltda. Este estudio es de tipo descriptivo y correlacional, con una muestra de 49 personas de ambos sexos. Los resultados muestran un nivel de significancia de correlación de Pearson por

debajo de 0,05; la cual existe una relación directa entre ambas variables, la cual se concluye que: a medida que la dimensión de clima laboral presenta mejor valoración por parte de los trabajadores, mayor será su nivel de Desempeño del personal. Lo cual se confirma la existencia de relación entre ambas variables.

Zans (2016) La investigación pretende identificar el Desempeño del personal que existe, y evaluar la relación entre clima organizacional y el desempeño del personal de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa. El desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo – explicativo, la muestra conformo 59 trabajadores y funcionarios. Los resultados obtenidos indican que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre medianamente favorable y desfavorable, el mejoramiento del clima organizacional incidiría de manera positiva en el desempeño del personal de los trabajadores de la facultad. se considera urgente motivar a las autoridades, jefes, responsables de áreas de trabajar en contribuir a lograr un clima organizacional, favorable, óptimo, y alcanzar los niveles de euforia y entusiasmos, excitación y orgullo, además se debe hacer las consultas, escuchar opiniones y sugerencias de la comunidad universitarias, debiéndose canalizar a través de los dirigentes y convertirlas en propuestas en los consejos universitarios, para elevar el desempeño del personal en la facultad, motivando y generado un ambiente propicio para la productividad, evitar en gran medida la toma de decisiones individuales y fortalecer la toma de decisiones colectivas.

2.1.2. Nacional

Rojas (2018) La presente investigación titulada Clima organizacional y Desempeño del personal en la Unidad Territorial FONCODES, Huánuco, 2018, cuyo objetivo

principal es determinar el coeficiente de correlación entre las variables clima organizacional y Desempeño del personal de los trabajadores en la institución indicada. El tipo de investigación es descriptivo correlacional, el diseño es no experimental correlacional–transversal. En la presente investigación la población estuvo constituida por todos los trabajadores de la en la Unidad Territorial FONCODES, Huánuco–2018, que en total suman 21 personas, la muestra está conformada por la misma población por lo que se trata de una muestra universal. La técnica para la toma de datos fue la encuesta y como instrumentos se tiene dos cuestionarios que midieron a cada una de las variables conformadas por 20 ítems y 16 ítems respectivamente, los mismos que fueron validados por juicio expertos y cuya confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados de la presente investigación indican que el clima organizacional y el Desempeño del personal en la Unidad Territorial FONCODES, Huánuco, 2018, se relacionan significativamente, ya que en la prueba de hipótesis realizado el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.522, y el p–valor igual a 0.015 es menor que el error estimado (0,05), entonces se acepta la hipótesis de investigación, ello indica una correlación entre dichas variables moderada, es decir, al aumentar una también la otra aumenta o viceversa, así también tanto el clima organizacional y el Desempeño del personal en dicha institución según la opinión de los trabajadores es regular.

Garrido (2018) La investigación tiene como objetivo determinar si *el clima laboral influye en el desempeño del personal administrativo contratado de la facultad de ciencias administrativas y recursos humanos de la Universidad de San Martín de Porres de la sede de Lima*. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, para ello se utilizó dos encuestas con cuestionarios estructurados sobre clima y Desempeño del personal al personal administrativo contratado, cuya población está conformada por 33 colaboradores. Además, se aplicó una entrevista a cuatro directores de las escuelas

profesionales de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres en la Sede de Lima y al jefe de la oficina administrativa para medir el desempeño del personal. Los resultados muestran un buen coeficiente Alfa de Cronbach de fiabilidad de 0.870, lo que demuestra que los instrumentos miden adecuadamente las variables clima laboral y desempeño. Por lo cual se concluye que existe una relación significativa entre los factores de clima laboral y Desempeño del personal del personal Administrativo contratado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad San Martín de Porres en la Sede de Lima.

Flores (2018) El presente trabajo de investigación titulada *clima organizacional y desempeño del personal en trabajadores del proyecto especial regional Pasto Grande, 2018*, se realizó con el objetivo principal de determinar la relación entre ambas variables. La investigación es de diseño no experimental, transversal y correlacional, con una muestra de 73 trabajadores del Proyecto Especial Regional Pasto Grande año 2018. La técnica utilizada para la recolección de datos para ambas variables fue la encuesta, el instrumento es el cuestionario de 34 ítems para la variable 1 y 21 ítems para la variable 2, con escala de tipo Likert, el cual cumplió con los requisitos de validez y confiabilidad; los resultados evidencian un Rho de Spearman de 0.488 y una significancia estadística $p < 0.000$, concluyéndose que existe una relación positiva media entre clima organizacional y Desempeño del personal en trabajadores del Proyecto Especial regional Pasto Grande, 2018.

Calachua (2018) La investigación pretende buscar el grado de influencia entre *el clima organizacional y el desempeño del personal de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018*. Para lo cual se empleó la metodología de investigación de tipo correlacional, con corte transversal, y diseño no experimental,

además el enfoque fue cuantitativo. La muestra estuvo conformada de 42 trabajadores para ello participaron el alcalde, regidores, personal de gerencia, jefe de área y personal de la municipalidad, al cual no se aplicó el cálculo de muestra. Teniendo como técnica, la encuesta y revisión bibliográfica. El instrumento empleado fue el cuestionario con 15 ítems para el clima organizacional y 15 ítems para el Desempeño del personal, en la cual se empleó la Escala de Lickert con 5 alternativas de respuesta. Para determinar la validez del instrumento del cuestionario clima organizacional y Desempeño del personal se aplicó a una prueba piloto con el Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,732 y 0,771 de confiabilidad respectivamente, posteriormente se procedió a realizar la prueba de hipótesis para ello se empleó el coeficiente de correlación de Pearson, por lo cual se concluye que existe un grado de relación que fue del 85,8% entre la variable clima organizacional y el Desempeño del personal de los trabajadores.

Solano (2017) La presente investigación lleva por título *clima organizacional y Desempeño del personal de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, año 2017*, tuvo por objetivo general determinar relación entre clima organizacional y el Desempeño del personal de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, año 2017, en ese sentido se plantea como hipótesis la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y el Desempeño del personal de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, año 2017. El estudio es de tipo descriptivo correlacional, para lo cual se aplicó un cuestionario de preguntas a una muestra de 20 colaboradores. Se ha empleado tabla y gráficos, que permitieron llegar a las siguientes conclusiones: Se evidencio una relación significativa entre el clima organizacional y el Desempeño del personal de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, por consiguiente, se demostró la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) $E_s < a$

0,05 es decir “0,000; así mismo se observa que el nivel de correlación de Pearson muestra un valor positivo y de 0,675. Dichos resultados son provenientes de un inadecuado clima organizacional, y acciones mal ejecutadas, repercutiendo directamente en el desempeño de los colaboradores de la institución. Por concluyente, se acepta la hipótesis alterna de la investigación, es decir H_1 : Existe relación significativa entre el clima organizacional y el Desempeño del personal de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, año 2017.

Gallegos (2016), Tuvo como objetivo conocer el clima organizacional y su relación con el Desempeño del personal de los trabajadores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, específicamente los departamentos de Asesoría Legal, Presupuesto, Informática, Contabilidad, Tesorería, Abastecimiento, Patrimonio y Gerencia. La investigación es de tipo cuantitativo de diseño correlacional– descriptivo, se aplicó la Escala EDCO, la cual fue procesado a nivel estadístico por el SPSS, obteniendo como resultado lo siguiente: Existe relación entre las variables de clima organizacional y el desempeño profesional de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, lo cual quedo demostrado con el 93.3% de los servidores que manifiestan que el clima organizacional es promedio a su vez tienen un muy buen Desempeño del personal.

2.1.3. Local

Rojas (2018). El estudio busco determinar cómo se relaciona el clima organizacional con el Desempeño del personal de los trabajadores de la Dirección Territorial de la Policía Huancayo 2018, la investigación fue de tipo correlacional, no experimental. En cuanto a los resultados se muestran una correlación de 0,381, con p -valor=0,018 < α =0,05, lo que resulta ser significativa, al 95% de confianza, por lo tanto, el

clima organizacional, está relacionado con el Desempeño del personal de los trabajadores de la Dirección Territorial de Huancayo.

Copello y Espinoza (2017) en el trabajo titulado *el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de comercial pacheco E.I.R.L. – Huancayo, 2014*, La muestra de la investigación fue de 11 trabajadores de la empresa Comercial Pacheco E.I.R.L. Los instrumentos que se les aplicaron: Cuestionario de clima laboral (40 enunciados) y ficha de evaluación de desempeño laboral (10 enunciados). El método universal utilizado en la investigación fue científico; el método específico fue descriptivo - inductivo; el tipo de investigación fue correlacional; y el diseño de investigación fue no experimental del tipo transaccional descriptivo. Finalmente, se halló el coeficiente de correlación de Spearman cuyo valor fue de 0.793, por lo que se concluyó que el clima organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de Comercial Pacheco E.I.R.L. – Huancayo.

De la cruz & Huamán (2016) en el trabajo desarrollado *Clima organizacional y Desempeño del personal en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2016*, Universidad Nacional de Huancavelica, conto con una muestra de 32 trabajadores del programa nacional cuna Más, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y el Desempeño del personal en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica. El estudio fue de diseño experimental Transaccional – Descriptivo – Correlacional, los resultados mostraron que existe una relación positiva, significativa con el Desempeño del personal en el personal del programa nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=71\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0 < 0,05$, dicha relación es positiva media. En el 53,1% de casos el clima organizacional es alto y en el 56,3% de casos el Desempeño del personal.

2.3. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Clima laboral

Según Chiavenato (2004), define como el ambiente que se desenvuelven los colaboradores de una organización, la cual implica los diferentes aspectos ya sea como, el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales).

Brow, W. (1990), citado por Prado A. (2015), sostiene que el clima laboral permite identificar las condiciones del ambiente donde se desarrollan y se desempeñan a nivel laboral.

Chiavenato (2009), clima laboral está orientado al clima interno de los integrantes de una organización específicamente a su nivel motivacional alcanzado y sus diferentes características que propenden al buen accionar de sus conformantes. Siendo que este es positivo cuando cumple las expectativas de su satisfacción de necesidades y cuando no es negativo.

Para Morales, A. (2009). Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana. Es en el desempeño donde el personal manifiesta sus competencias laborales alcanzadas en las que se unen o integran, como un sistema, habilidades, conocimientos, actitudes, sentimientos, características personales, motivaciones y valores que contribuyen a alcanzar los resultados propuestos que se esperan alcanzar, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y respecto a los servicios que ofrece la empresa.

Palma (2004) menciona que uno de los aspectos primordiales para identificar el clima, es identificar qué aspectos negativos interfieren en desempeño adecuado de los trabajadores, tales como:

- Condiciones: Ausentes, inseguras desatendidas.
- Procesos: Falta de comunicación, estrés, violencia, desmotivación, inhabilidades.
- Resultado: Falta de productividad, debilitación o polarización organizacional, insatisfacción.

Teoría de las necesidades

Para Maslow (1943), la realización personal es como *“una necesidad básica de los seres humanos, la cual motiva el comportamiento de cada uno de nosotros, y una vez que se ha realizado, podemos experimentar bienestar, armonía y felicidad, incrementando así nuestra autoestima”*. Esta pirámide formula la jerarquía de las necesidades, a medida que se van satisfaciendo las necesidades más básicas se puede llegar a esta realización; estas necesidades son las siguientes:

- Fisiología: En esta encontramos al deseo de comer, beber y dormir; laboralmente se consideraría un salario y condiciones laborales mínimas.
- Seguridad: Son las necesidades de protección y seguridad, condiciones de seguridad laboral, estabilidad en el empleo, seguridad social y salario superior.
- Afiliación: Se basan en las relaciones intrapersonales como vinculación, cariño, amistad, el compañerismo y relaciones laborales.
- Reconocimiento: El estatus, el logro y responsabilidad, recompensas, promociones y reconocimiento.
- Autorrealización: Se refiere a la posibilidad de utilizar plenamente las habilidades, capacidades y la creatividad.

Teoría de Herzberg

Herzberg propone factores que están asociados en la satisfacción en el trabajo, como el logro, reconocimiento, responsabilidad, progreso, políticas de empresa, sueldo, relaciones personales, seguridad.

Los motivadores ayudan a la satisfacción de las necesidades de alto nivel como la autorrealización y estima; mientras que las de higiene, satisfacen necesidades fisiológicas de seguridad y afecto. Los factores de higiene ayudan a mantener un buen clima a nivel laboral, lo cual facilita la mejora en el Desempeño del personal.

- Factores de higiene: Son necesidades que satisfacen, pero no motivan como: Sueldo, políticas de trabajo y supervisión.
- Factores motivadores: Son las que ayudan a prevalecer la motivación como: Autorrealización, reconocimiento y responsabilidad.

Herzberg sostiene que, si estos factores están presentes en el centro de trabajo, están ayudaran a que el empleado presente un nivel de motivación, de tal forma estimularía a que exista un alto nivel de desempeño (Manso, 2002).

Teoría de McCllland

La motivación a nivel laboral está asociada con las necesidades que posee cada persona, la cual habrá de satisfacerse en el ámbito laboral.

- Poder: La necesidad de poder o difundir, estableciendo ejercicio de autoridad.
- Afiliación: Ayuda a mantener relaciones personales con los demás, disfruta la compañía del resto.

- Logro: Es la motivación que es causado por conseguir el logro de los objetivos, la cual experimenta una satisfacción cuando este es alcanzado.

Teoría X y Teoría Y de McGregor

Douglas McGregor propone dos teorías "Teoría X" y "Teoría Y" están son contrapuestas de dirección; la cual está regido en dos directrices tales como: La primera está vinculada a los directivos, los cuales considera que los empleadores solo actúan bajo presión y la segunda se basa en que el empleado quiere y necesita trabajar.

- Teoría X – Premisa de los gerentes:

A la gente no le gusta el trabajo y siempre que pueden tratan de evitarlo.

Por tal modo hay que obligarlos, controlarlos y amenazarlos.

Evitaran responsabilidades y pedirán instrucciones formales siempre que puedan.

El empleado pondrá en prioridad su seguridad ante los demás factores de trabajo.

- Teoría Y

Los empleados pueden considera su trabajo como tan natural como jugar o descansar.

Los empleados se controlan si están comprometidos con los objetivos.

El empleado puede aprender a aceptar responsabilidades.

La capacidad de toma de decisiones está difundida entre la población y no son exclusivas en el puesto administrativo.

Elementos del Clima laboral:

Moos D. (1989), sostiene que el clima laboral lo conforman los siguientes elementos:

- La característica individual de los trabajadores, con sus actitudes, lo que perciben, su personalidad, sus valores, sus experiencias aprendidas, el nivel de estrés del personal.
- Los equipos en la empresa, su configuración, sus procedimientos, su fortaleza, normativa y documentos.
- El nivel de percepción emotiva, requerimientos, reforzamiento.
- Actitud de Líder, filosofía de la organización, formas.
- La conformación organizacional y sus dimensiones.
- Los procesos fundamentales de la empresa, evaluación, remuneraciones, el proceso comunicativo, y como se toman decisiones.

Aspectos del Clima laboral

Gibson, (1992) citado por Sierra, G. (2015) manifiesta que existe características que se tiene que considerar en el clima laboral y son:

- **Condiciones económicas:** Se presentan en situaciones de crisis económica en la organización, las situaciones de conflicto, de riesgo o de recompensas, presentaran variaciones.
- **Estilo de liderazgo:** Alta influencia en el clima laboral, ya que afectara las actitudes y posturas de todos los altos jefes de la institución.

- **Políticas organizacionales:** Las normas de la organización van a incidir en el ambiente laboral, para las relaciones empresariales y sus problemas a solucionar.
- **Características de los miembros:** La moda usada, edad, comportamiento, la cantidad de jefes de diferente sexo, entre otros.
- **Tipo de actividad:** La orientación del rubro en el que se desarrolla una empresa y su comportamiento a futuro luego de pertenecer a la organización.

Dimensiones del Clima laboral

- **Realización personal:** Es la percepción del personal de como el ambiente laboral en paralelo con la labor desempeñada tendera a impulsar su crecimiento como persona y profesional (Palma, 2004).
- **Involucramiento Laboral:** El compromiso que tiene el trabajador con los principios de la empresa con el objetivo de contribuir con el crecimiento y objetivos de la misma (Palma, 2004).
- **Supervisión Laboral:** Interactúa con el desarrollo de su función a nivel el clima laboral, el liderazgo, las relaciones interpersonales, la identificación con la Institución, la estabilidad laboral, la remuneración y la orientación a la calidad (Mejía, 2010).
- **Comunicación:** Es el nivel de facilidad, rapidez, transparencia, entendimiento y exactitud de lo que se desea informar para con los clientes internos y externos de la empresa (Palma, 2004).
- **Condiciones laborales:** Son los diversos aspectos del entorno como la calidad, la seguridad, la sanidad de los ambientes etc., que impactan de una forma u otra en el bienestar y la salud del individuo, y clasifica las condiciones o facilidades

que posee el trabajador relacionadas al ambiente físico (Robbins, 1999, citado por Prado, 2015).

2.2.2. Desempeño del personal

Palmar, Valero, & Jhoan (2014) define como “*El desenvolvimiento del individuo que cumple su jornada de trabajo dentro de una organización, ajustado a exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el desarrollo de sus funciones asignadas para el logro de los objetivos propuestos*”. (p.214)

Gonzales (2011), es el proceso mediante el cual permite orientar, seguir, revisar y mejorar la gestión de los trabajadores para que estas logren mejores resultados y se desarrollen continuamente, teniendo en cuenta ciertos elementos como:

- Los objetivos que se desea alcanzar.
- Estrategias y medios de cómo se quieren alcanzar y lograr esos objetivos claros y definidos que cumplir o el que lograr. De tal forma ayudará a priorizar las responsabilidades, alinear la labor con los fines superiores, dar sentido de logro de las competencias exigibles en la medida que se definan claramente, más tranquilidad tendrá el empleado para saber si lo que está haciendo es lo que se espera o no.

Para Montejo (2009), son “*aquellas acciones observados que son relevantes para los trabajadores para el logro de sus objetivos dentro su organización, en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa*”. Este desempeño del personal es producto de lo que el individuo piensa y siente, las cuales influyen en el alcance de sus logros y objetivos.

Ivancevich (2005), es la actividad con la que se determina el grado en que un empleado se desempeña bien, como la calificación del personal, evaluación de mérito, valoración del desempeño, evaluación de empleados y valoración del empleado.

Cravino (2006) es la gestión del desempeño, que permite orientar, seguir, revisar y mejorar la gestión de las personas para que estas logren mejores resultados y se desarrollen continuamente. Con el propósito de incrementar la eficacia de la organización mediante el conocimiento y aprovechamiento de los recursos, la mejora de los rendimientos personales y la orientación coordinada de estos hacia los objetivos generales.

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden, & Montalvan, 2002) Cita a (Steers, 1975; Zammuto, 1982; Handa y Adas, 1996): El análisis del desempeño de una organización es un paso crucial en el proceso de evaluación organizacional. Pero la medición del desempeño es una de las cuestiones más problemáticas en el campo de la teoría organizacional que aborda el desempeño en cuatro niveles, a saber:

- El empleado individual (evaluación del desempeño).
- El equipo o grupo pequeño (desempeño de equipo).
- El programa (desempeño programático).
- La organización (desempeño organizacional).

Aguirre (2000) es un conjunto de procedimientos estructurales y sistemáticos para medir, evaluar sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el Desempeño del personal, con la finalidad de descubrir en qué medida es productivo el empleado, de tal forma le permitirá mejorar su rendimiento futuro.

Bittel (2000), plantea que *“el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía”* (p. 28). De tal forma el desempeño está vinculada con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Características del Desempeño del personal

Corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo:

- Adaptabilidad: La capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades de (los) receptor (es).
- Iniciativa: La habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- Conocimientos: El nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo.
- Trabajo en Equipo: Capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.
- Estándares de Trabajo: La capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y la obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.

- Desarrollo de talentos: Desarrollo de las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.
- Potencia el diseño de trabajo: Determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta.
- Maximiza el desempeño: Establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.

Teoría de Desempeño del personal

Según Hacker (1994), propone una teoría de Desempeño del personal reconocida con gran impacto en la psicología del trabajo en Europa. Se basa a nivel cognitivo y se fundamenta en el procesamiento de la información, relacionada con la conducta en el entorno laboral. Plante dos perspectivas como:

- La acción que se deriva desde una meta hasta un plan, su ejecución y el feedback posterior.
- La acción está determinada por cogniciones que se dan de manera consciente o automática, como el desarrollo de metas, orientación, generación de planes, decisión, ejecución–control y Feedback.

Para este autor la acción de comunicación es la clave esencial para un buen Desempeño del personal, la cual lleva la meta hasta la culminación del plan teniendo en cuenta su ejecución y la retroalimentación.

Según Campbell (1993), menciona que “*el Desempeño del personal es la acción y no los resultados de la misma*”. (p.65) el conocimiento, las destrezas y la motivación, son fundamentales para establecer una conducta las cuales está compuesta por ocho

componentes como: rendimiento de la tarea específica del puesto, rendimiento de tareas no específicas del puesto, rendimiento de la tarea de comunicación oral y escrita, demostración del esfuerzo, mantenimiento de la disciplina personal, facilitar el desempeño del equipo y de los pares, supervisión, liderazgo y administración.

Según Earley & Shalley (1991), define “*el Desempeño del personal como una ampliación del establecimiento de metas*” (p. 35) en ello existen dos partes que conforman el desempeño, la primera es de formulación, evaluación e internalización de las metas laborales y la segunda, es de desarrollo y ejecución de planes de acción para el logro del cumplimiento de las mismas.

Magaña (2007), menciona que el Desempeño del personal puede medirse a través de tres aspectos:

- Lo que un individuo debe tener como capacidad de efectuar,
- Lo que puede demostrar que lo que hizo es correcto,
- Su capacidad de reacción ante cambios bruscos de tecnología y metodología de labores, su destreza para trasladar una función de trabajo a otra.

Factores que influyen en el Desempeño del personal

Davis y Newstrom, (2003) Proponen ciertos factores que están presentes en el Desempeño del personal:

- **Satisfacción del trabajo:** “Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”.
- **Autoestima:** Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse

que la gran vulnerabilidad tiende a ser contaminante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas.

- **Trabajo en equipo:** Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios o a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo, que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.
- **Capacitación del trabajador:** Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos.

Dimensiones del desempeño del personal

La motivación, es como una atracción hacia un objetivo, que supone una acción por parte del sujeto que permita aceptar el esfuerzo requerido para conseguir ese objetivo; está compuesta por necesidades, tensiones, deseos, incomodidades y expectativas, constituye un paso al aprendizaje y el motor del mismo. La falta de motivación hace complicada la consecución de los objetivos (Romero, 2010).

El Ministerio de Salud, (2009) define motivación como condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización son las intenciones y de reacciones y actitudes naturales y propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.

La responsabilidad, engloba una serie de funciones que deben ser asumidas sea cual fuere los resultados. (Vives 2011) implica una ética cuyos valores y principios referidos al respeto de los colaboradores, al proceso técnico que impacta en el medio ambiente, a la escucha y la consulta con los que se vinculan, a la transparencia que pueda generar identificación y confianza con la comunidad y los otros, se haga evidente en la práctica y comportamiento.

Según la (Oficina Nacional de Administración del Personal, 2006) la responsabilidad es la preocupación por el cumplimiento de deberes y tareas inherentes al desempeño de sus funciones”. Además de definirlo como “el compromiso de la persona a realizar las tareas encomendadas, asumir las consecuencias de sus actos y esforzarse más de lo que se le exige; es un valor que le permite reflexionar, administrar y orientar su vida dentro de una organización y la sociedad.

El **liderazgo y trabajo en equipo**, según García (2007) el liderazgo tiene un proceso de involucramiento, de influencia, teniendo la capacidad de intervenir en el grupo para el logro de las metas por lo que se debe tener en cuenta: las relaciones de trabajo, coherencia, orientación y comunicación. El líder, por tanto, una persona a quien le es posible influir en las actitudes y opiniones de los miembros de un colectivo, además de influir en sus decisiones, sin que por ello tenga que estar dotado de autoridad formal.

Para Luthais (2002) es la capacidad para administrar por medio de otros, prever oportunidades y limitaciones, ayudar a la organización de forma fructífera y adecuada en el proceso de efectuar el cambio y dar cabida a condiciones tanto internas como externas y conciliarlas. Como grupo, los trabajadores se sienten facultados y tienen los conocimientos, aptitudes, oportunidades, orientaciones e iniciativa personal necesarios para lograr un desempeño eficaz.

La formación y desarrollo profesional, según García (2007) define como la oportunidad de crecimiento personal y profesional, las cuales facilitan el desarrollo de aptitudes mejorando la comunicación entre el personal, formar redes de empleados, establecer una visión común para la empresa, las oportunidades de capacitación de promoción y servicio. Lo cual ayuda al mejoramiento de aptitudes, conocimiento y actitudes de los empleados, de tal manera sean más flexibles y adaptables al compromiso con la organización.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación

El presente estudio fue del tipo básico, debido a que busca ampliar y profundizar el conocimiento existente acerca de la realidad, las cuales se empleara procedimientos estadísticos (Carrasco, 2007).

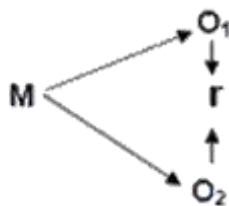
El nivel de investigación fue de tipo descriptivo correlacional, debido a que busca establecer la relación entre ambas variables de estudio (Vara, 2015)

3.1.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, correlacional y transversal, debido a que busca analizar y conocer la relación entre ellas, por tanto, no se manipularan las variables del estudio (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Este diseño ayuda a establecer el grado de correlación entre las variables; Así mismo, nos da evidencia para determinar un estadígrafo adecuado para medir en nuestro estudio las variables clima laboral y desempeño del personal.

El esquema es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH

O₁ = Observación a la Variable Clima laboral

O₂ = Observación a la Variable Desempeño del personal

r = grado de relación entre las variables

3.2. POBLACIÓN DE ESTUDIO

La presente investigación contó con el apoyo de 32 trabajadores de la Financiera Uno Tarjetas Oh de la provincia de Huancayo.

3.3. TAMAÑO DE MUESTRA

La muestra será de tipo censal, debido a que se trabajará con el 100 % de la población.

3.4. DESARROLLO DE TEMA Y/O TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnica

La técnica se refleja en un conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que se realiza en una investigación, siendo el más adecuado la **encuesta**, ya que es una **técnica** de investigación que permite indagar y explorar para la recolección de datos a través de preguntas formuladas de forma directa o indirecta (Carrasco, 2007)

3.4.2. El instrumento de recolección de datos

En el estudio desarrollado utilizó un **Cuestionario**, que es un conjunto de preguntas estandarizadas, debido que permite una respuesta directa. Contiene una serie ordenada, coherente y con claridad. (Carrasco, 2007)

El Cuestionario de clima laboral

Para el cuestionario de clima laboral, Sonia Palma trabajo la validez y la confiabilidad del instrumento en una muestra conformada por 1323 trabajadores con dependencia laboral de las empresas de producción y de servicios tanto estatales como particulares, que permitió identificar aquellos factores que componen la percepción individual y grupal del clima laboral, con un **alfa de Cronbach de 0.97**. La encuesta consta de 50 ítems que miden el nivel de percepción global del ambiente laboral. Los ítems del cuestionario de percepción de clima organizacional están dirigidos a medir 5 dimensiones:

Tabla 1. *Dimensiones del cuestionario de clima laboral*

Dimensión	Indicador	Ítems
Realización personal	Desarrollo personal	1,6,11,16,21,26
	Desarrollo profesional	31,36,41,46
Involucramiento laboral	Compromiso con la institución	2,7,12,17,22,27
	Identificación con la institución	32,37,42,47
Supervisión	Apoyo a las tareas	3,8,13,18,23,28
	Funcionamiento	33,38,43,48
Comunicación	Fluidez en la comunicación	4,9,14,19,24
	Claridad en la comunicación	29,34,39,44,49
Condiciones laborales	Elementos materiales	5,10,15,20,25,30
	Elementos psicosociales	35,40
	Elementos económicos	45, 50

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario de Desempeño del personal

El cuestionario consta de 28 ítems que miden el nivel de percepción global del Desempeño del personal. Los ítems del cuestionario de percepción de Desempeño del personal están dirigidos a medir 4 dimensiones:

Tabla 2. *dimensiones del cuestionario de desempeño del personal*

Dimensión	Ítems
Motivación	1,2,3,4,5,6,7
Responsabilidad	8,9,10,11,12,13,14,15
Liderazgo y trabajo en equipo	16,17,18,19,20,21,22,23
Formación y desarrollo personal	24,25,26,27,28

Fuente: Elaboración propia

3.4.3. Desarrollo de la investigación e interpretación de la investigación

- Se solicitó la autorización y el consentimiento informado al encargado de la Financiera Uno Tarjetas Oh.
- Se le entregó el consentimiento informado a cada participante, antes de iniciar la recolección de datos, para generar en ellos compromiso y colaboración.
- La recolección de datos fue en un tiempo de 3 sesiones, las cuales tendrá duración de 40 minutos, debido a que están en constante trabajo.

Al finalizar la recolección de datos se inició con el procesamiento de datos a nivel estadístico mediante el uso del software estadístico IBM SPSS para Windows versión 25 y Microsoft office Excel 2019.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

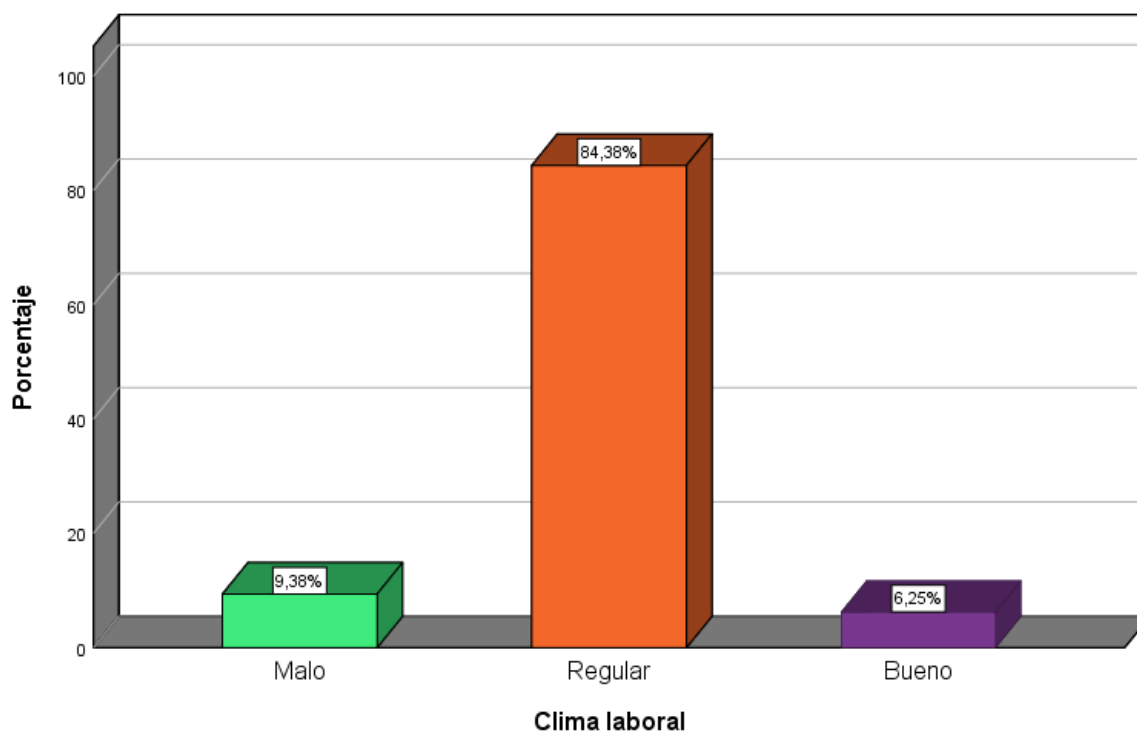
La presente investigación nos dió como resultado lo siguiente:

Tabla 3. Clima laboral

		F	%
Malo	(50–116)	3	9,38%
Regular	(117–183)	27	84,38%
Bueno	(184–250)	2	6,25%
Total		32	100,00%

Fuente: Elaboración propia

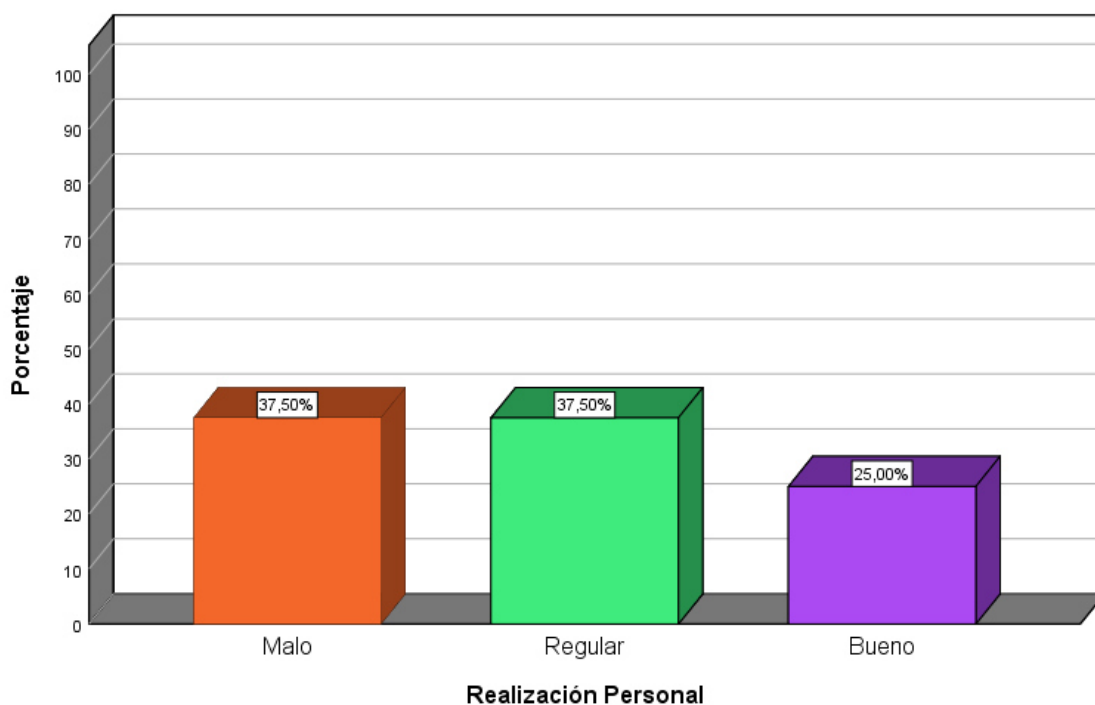
Los datos de la tabla 3 y gráfico 1, nos muestra que de las encuestas realizadas en el personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018, para conocer sobre el clima laboral, los resultados obtenidos fueron: Malo 3 personas quienes representan el 9,38 %, regular 27 personas quienes representan el 84,38 % y Bueno 2 personas quienes representan el 6.25 % de los encuestados.

Gráfico 1 Clima Laboral**Tabla 4 Realización Personal**

	F	%
Malo	12	37,50%
Regular	12	37,50%
Bueno	8	25,00%
Total	32	100,00%

Fuente: Elaboración propia

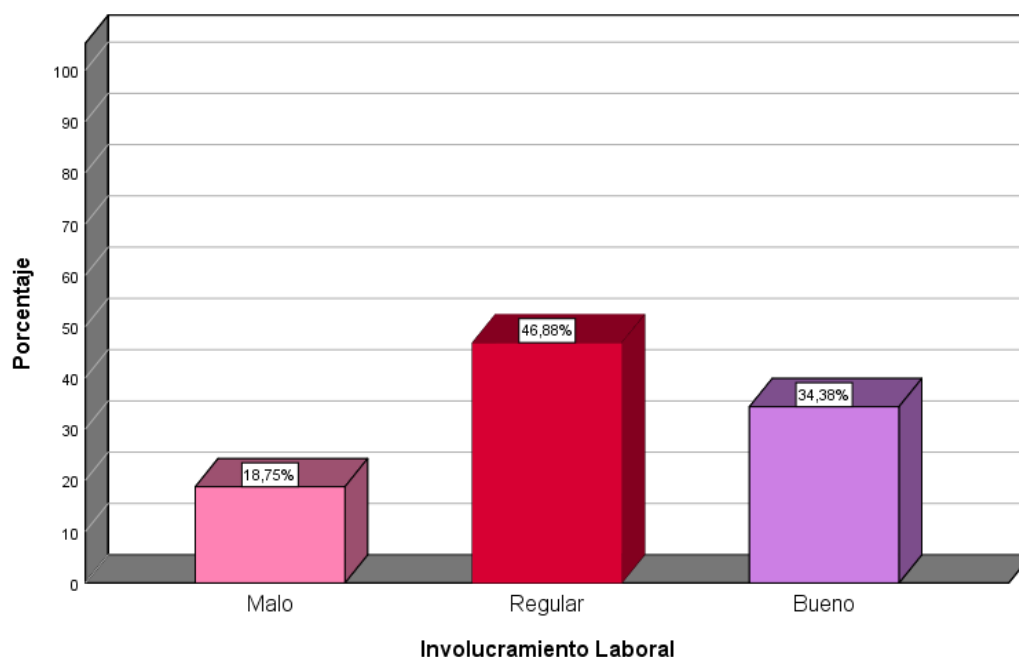
Los datos de la tabla 4 y gráfico 2, nos muestra que de las encuestas realizadas en el personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018, para conocer sobre la realización personal, los resultados obtenidos fueron: Malo 12 personas quienes representan el 37,50 %, regular 12 personas quienes representan el 37,50 % y Bueno 8 personas quienes representan el 25 % de los encuestados.

Gráfico 2. Realización Personal**Tabla 5. Involucramiento Laboral**

	F	%
Malo	6	18,75%
Regular	15	46,88%
Bueno	11	34,38%
Total	32	100,00%

Fuente: Elaboración propia

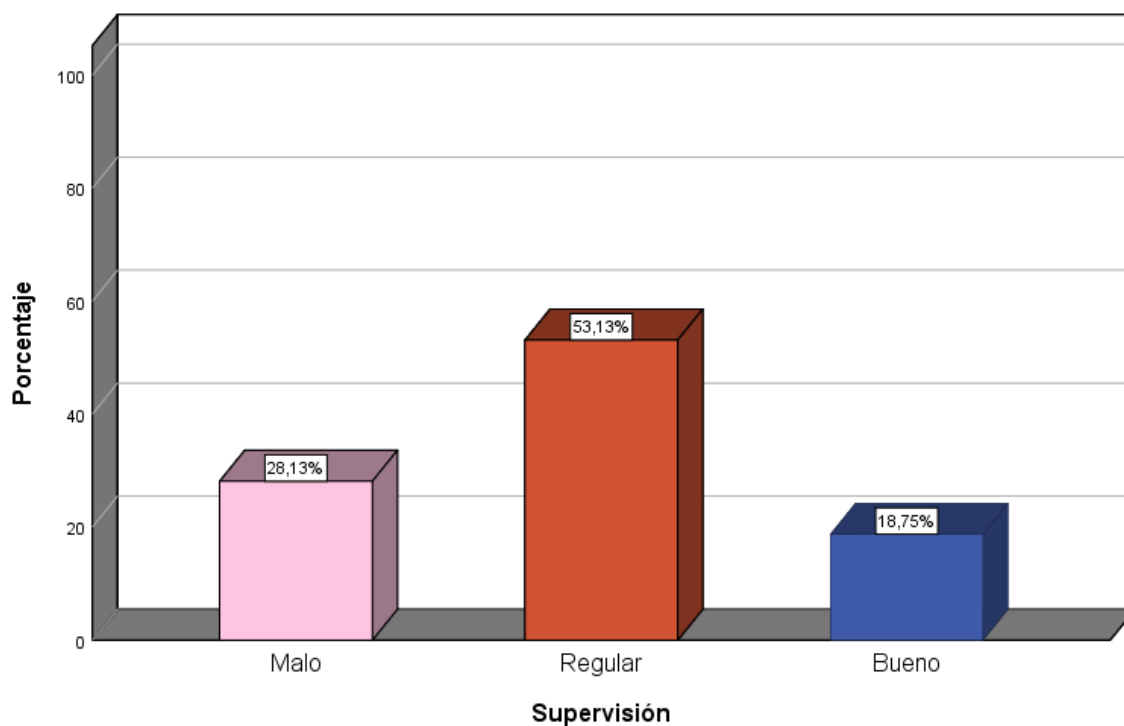
Los datos de la tabla y gráfico N° 3, nos muestra que de las encuestas realizadas en el personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018, para conocer sobre el involucramiento laboral, los resultados obtenidos fueron: Malo 6 personas quienes representan el 18,75 %, regular 15 personas quienes representan el 46,88 % y Bueno 11 personas quienes representan el 34,38 % de los encuestados.

Gráfico 3. Involucramiento Laboral**Tabla 6 Supervisión**

	F	%
Malo	9	28,13%
Regular	17	53,13%
Bueno	6	18,75%
Total	32	100,00%

Fuente: Elaboración propia

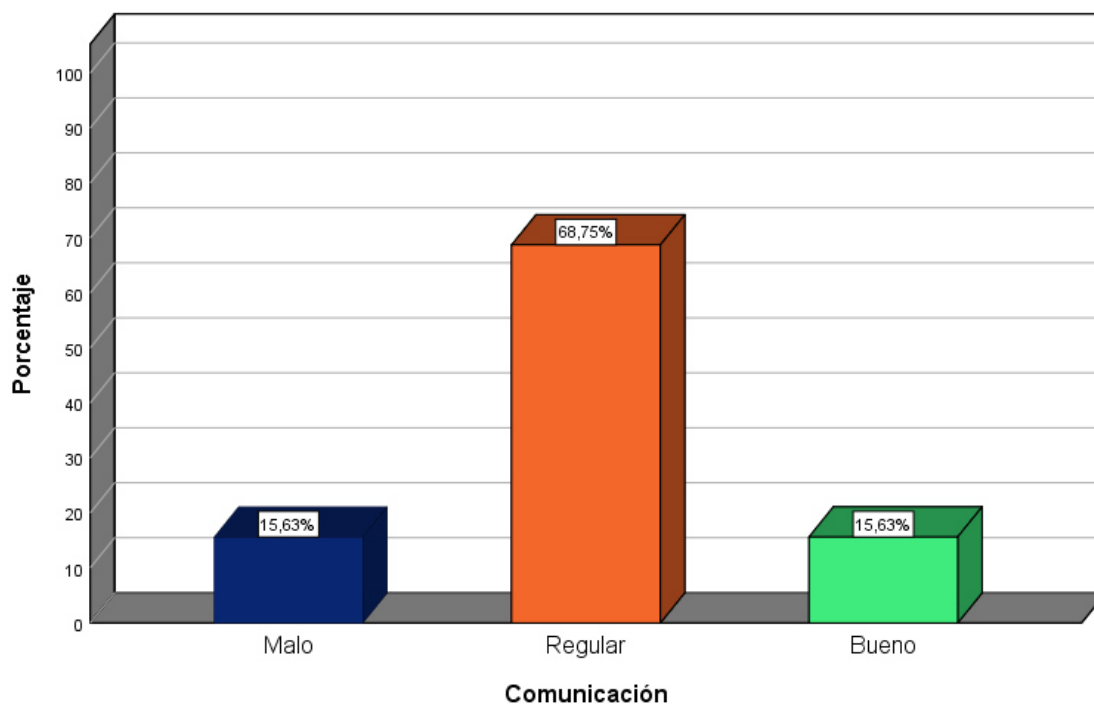
Los datos de la tabla 6 y gráfico 4, nos muestra que de las encuestas realizadas en el personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018, para conocer sobre la supervisión, los resultados obtenidos fueron: Malo 9 personas quienes representan el 28,13 %, regular 17 personas quienes representan el 53,13 % y Bueno 6 personas quienes representan el 18,75 % de los encuestados.

Gráfico 4 Supervisión**Tabla 7. Comunicación**

	F	%
Malo	5	15,63%
Regular	22	68,75%
Bueno	5	15,63%
Total	32	100,00%

Fuente: Elaboración propia

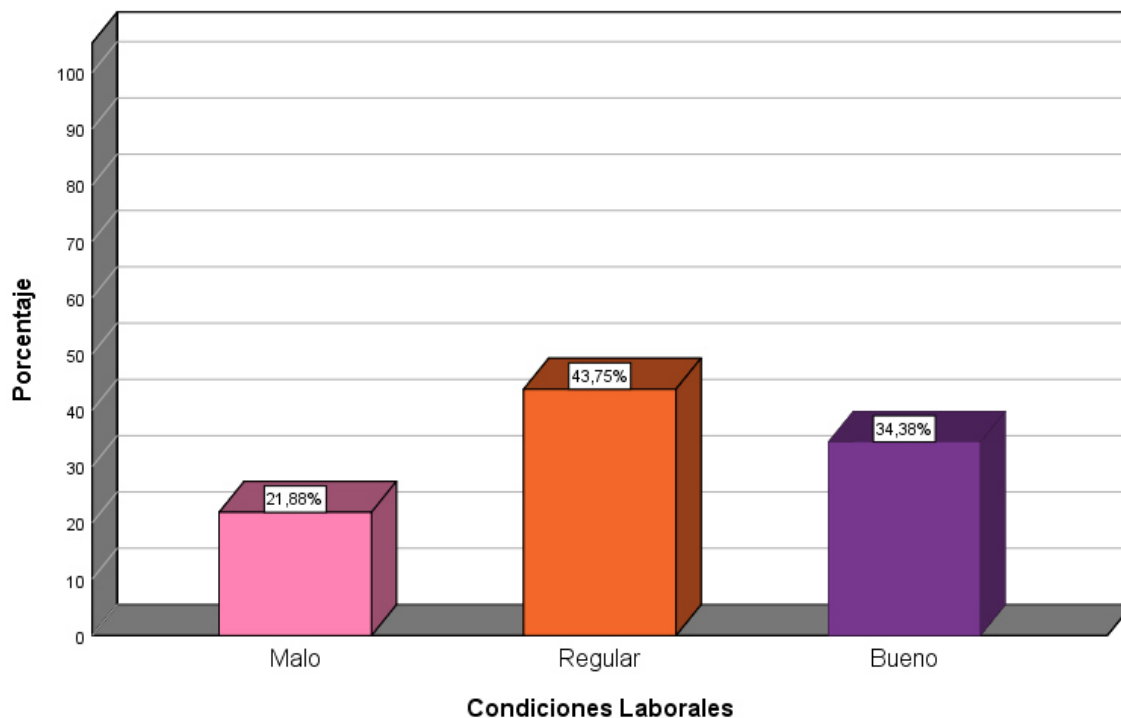
Los datos de la tabla 7 y gráfico 5, nos muestra que de las encuestas realizadas en el personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018, para conocer sobre la comunicación, los resultados obtenidos fueron: Malo 5 personas quienes representan el 15,63 %, regular 22 personas quienes representan el 68,75 % y Bueno 5 personas quienes representan el 15,63 % de los encuestados.

Gráfico 5 Comunicación**Tabla 8. Condiciones Laborales**

	F	%
Malo	7	21,88%
Regular	14	43,75%
Bueno	11	34,38%
Total	32	100,00%

Fuente: Elaboración propia

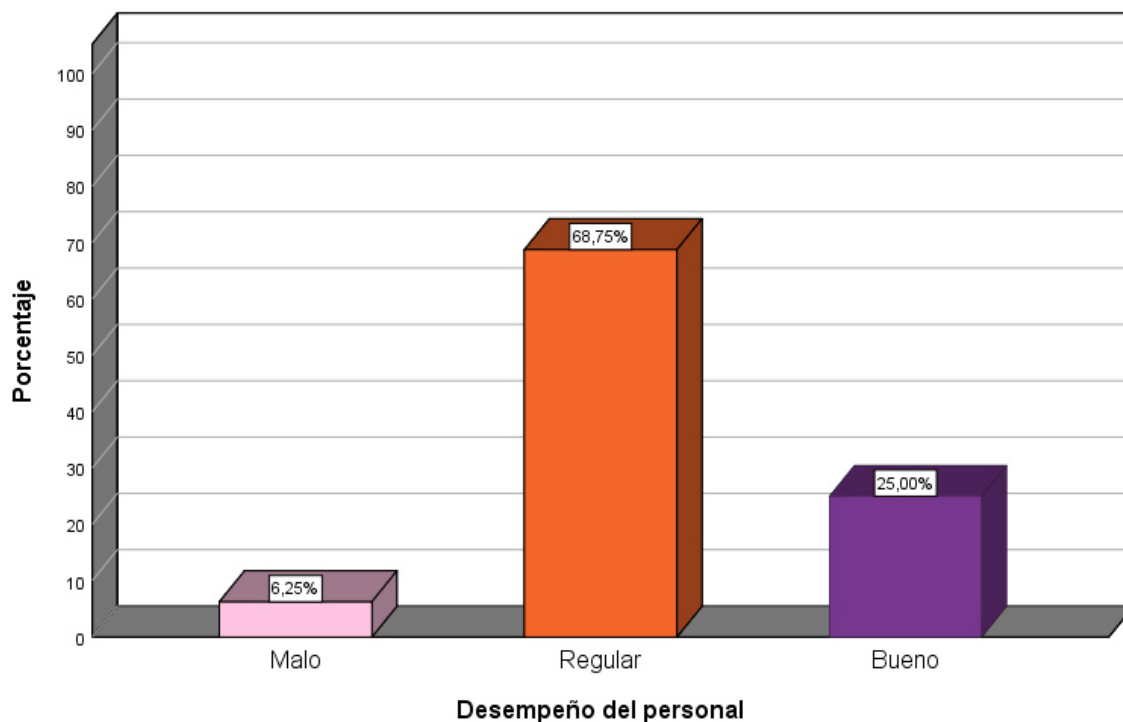
Los datos de la tabla 8 y gráfico 6, nos muestra que de las encuestas realizadas en el personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018, para conocer sobre las condiciones laborales, los resultados obtenidos fueron: Malo 7 personas quienes representan el 21,88 %, regular 14 personas quienes representan el 43,75 % y Bueno 11 personas quienes representan el 34,38 % de los encuestados.

Gráfico 6 Condiciones Laborales**Tabla 9. Desempeño del personal**

		F	%
Malo	(0–28)	2	6,25%
Regular	(29–56)	22	68,75%
Bueno	(57–84)	8	25,00%
Total		32	100,00%

Fuente: Elaboración propia

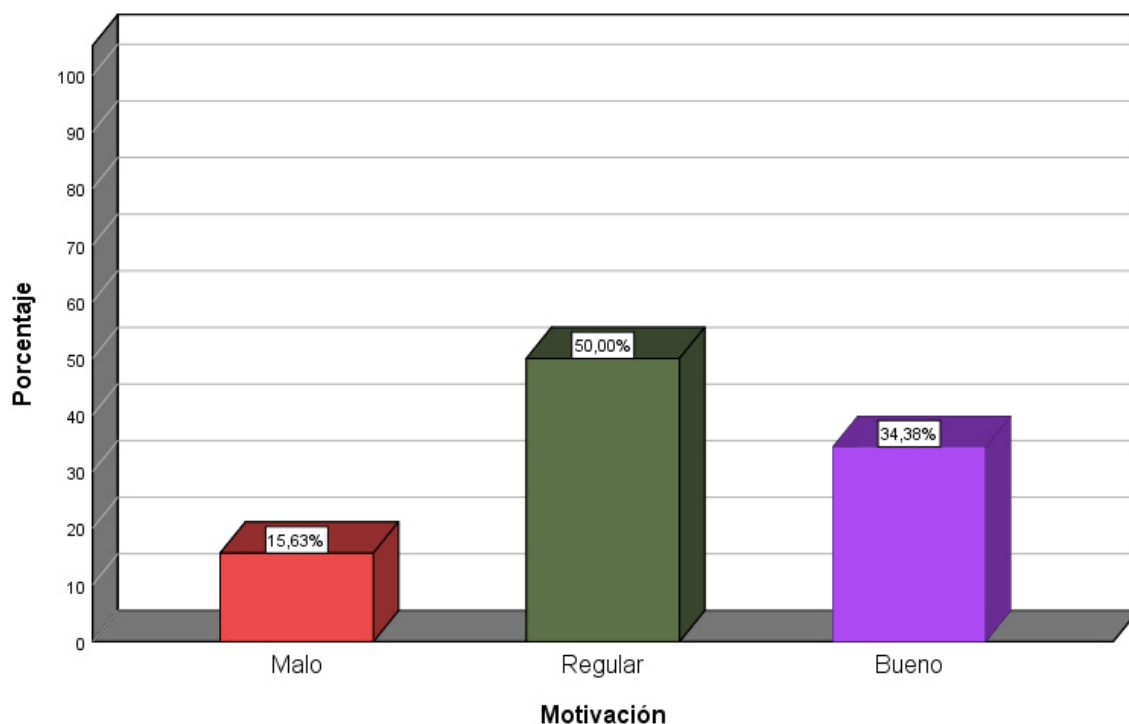
Los datos de la tabla 9 y gráfico 7, nos muestra que de las encuestas realizadas en el personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018, para conocer sobre el desempeño laboral, los resultados obtenidos fueron: Malo 2 personas quienes representan el 6,25 %, regular 22 personas quienes representan el 68,75 % y Bueno 8 personas quienes representan el 25 % de los encuestados.

Gráfico 7 Desempeño del personal**Tabla 10. Motivación**

	F	%
Malo	5	15,63%
Regular	16	50,00%
Bueno	11	34,38%
Total	32	100,00%

Fuente: Elaboración propia

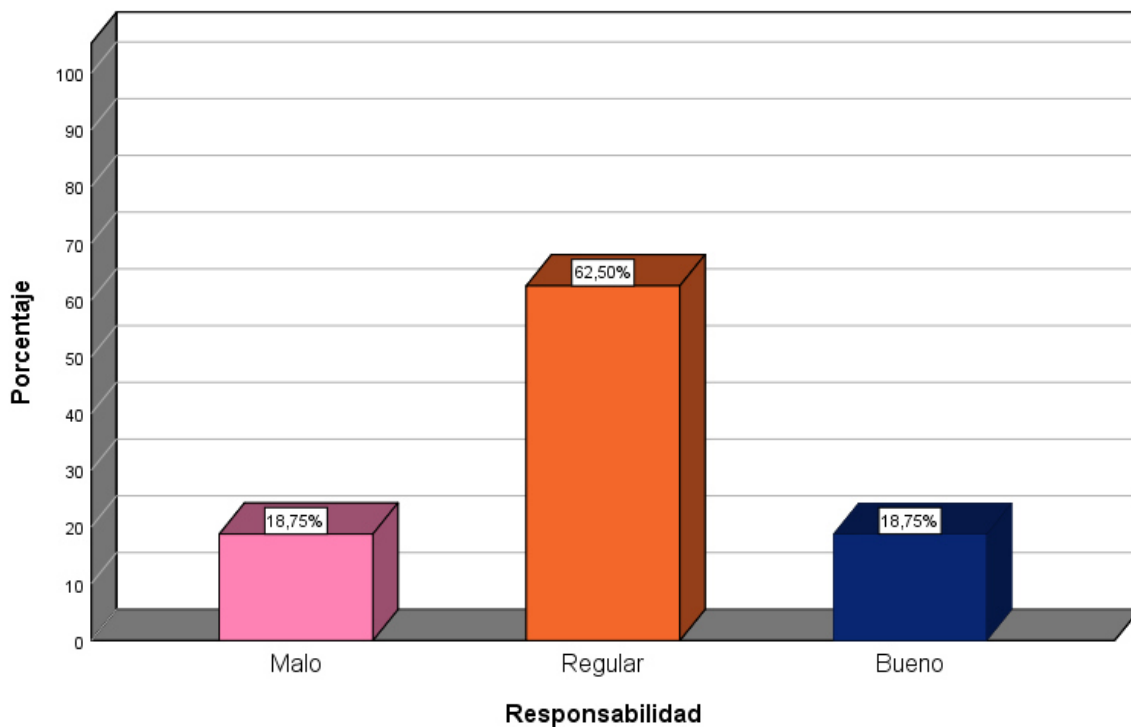
Los datos de la tabla 10 y gráfico 8, nos muestra que de las encuestas realizadas en el personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018, para conocer sobre la motivación, los resultados obtenidos fueron: Malo 5 personas quienes representan el 15,63 %, regular 16 personas quienes representan el 50 % y Bueno 11 personas quienes representan el 34,38 % de los encuestados.

Gráfico 8. Motivación**Tabla 11. Responsabilidad**

	F	%
Malo	6	18,75%
Regular	20	62,50%
Bueno	6	18,75%
Total	32	100,00%

Fuente: Elaboración propia

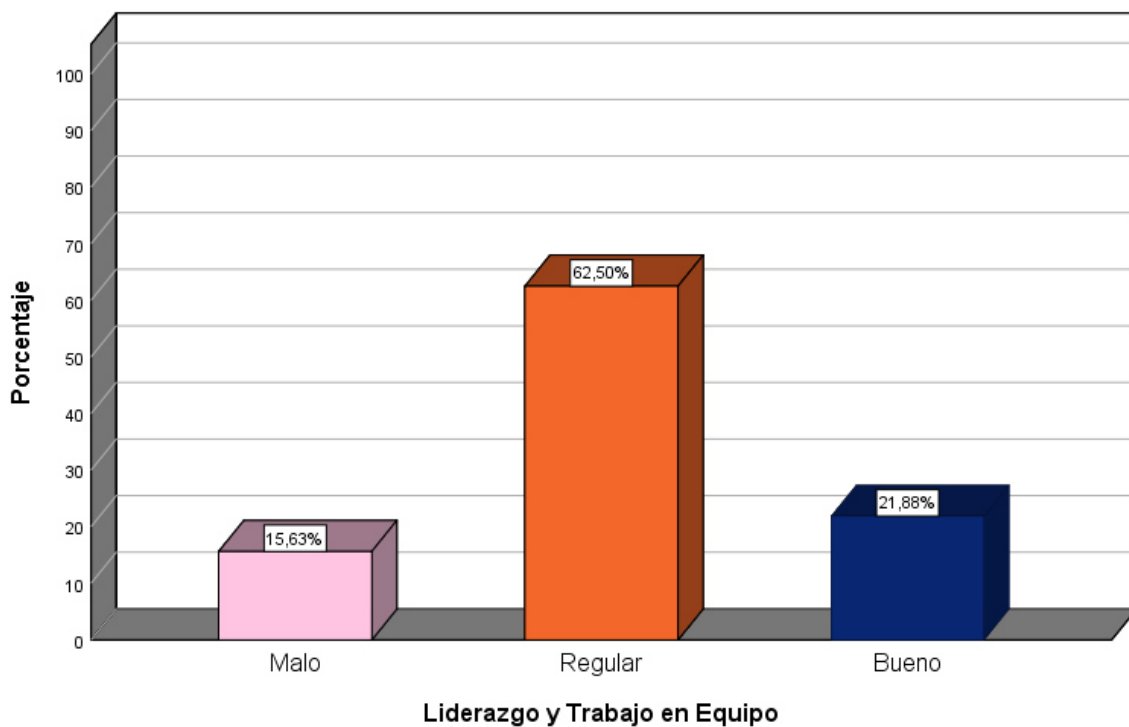
Los datos de la tabla 11 y gráfico 9, nos muestra que de las encuestas realizadas en el personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018, para conocer sobre la responsabilidad, los resultados obtenidos fueron: Malo 6 personas quienes representan el 18,75 %, regular 20 personas quienes representan el 62,50 % y Bueno 6 personas quienes representan el 18,75 % de los encuestados.

Gráfico 9 Responsabilidad**Tabla 12. Liderazgo y trabajo en equipo**

	F	%
Malo	5	15,63%
Regular	20	62,50%
Bueno	7	21,88%
Total	32	100,00%

Fuente: Elaboración propia

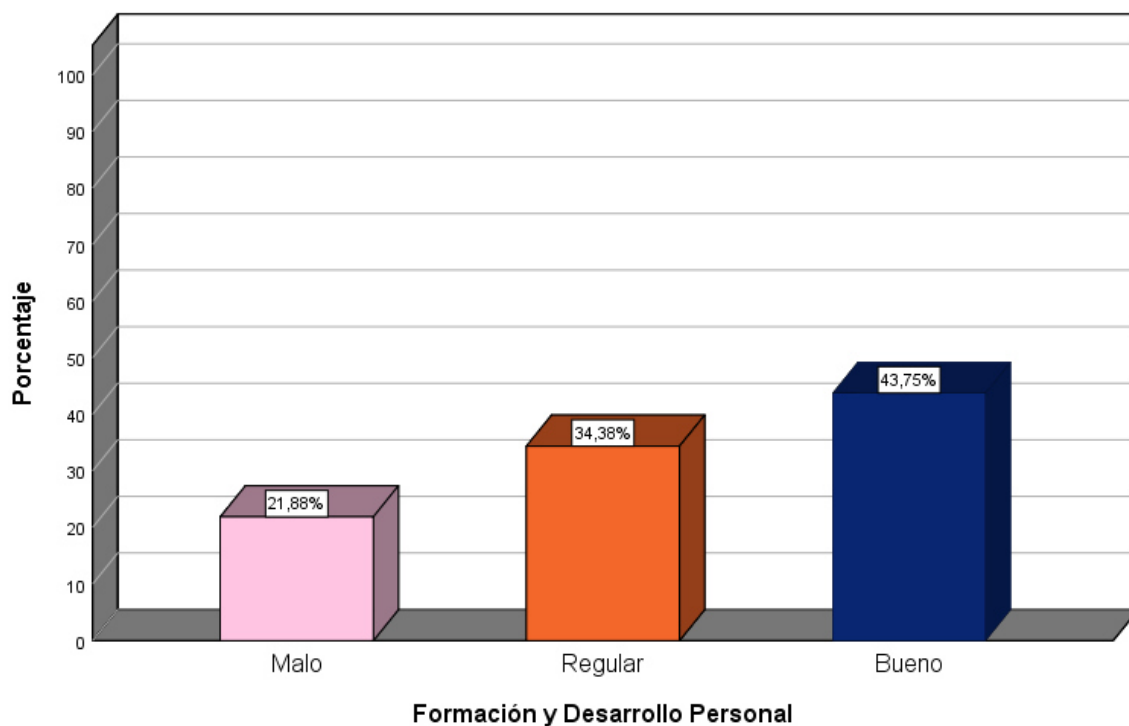
Los datos de la tabla 12 y gráfico 10, nos muestra que de las encuestas realizadas en el personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018, para conocer sobre el Liderazgo y trabajo en Equipo, los resultados obtenidos fueron: Malo 5 personas quienes representan el 15,63 %, regular 20 personas quienes representan el 62,50% y Bueno 7 personas quienes representan el 21,88% de los encuestados.

Gráfico 10. Liderazgo y Trabajo en Equipo**Tabla 13. Formación y Desarrollo Personal**

	F	%
Malo	7	21,88%
Regular	11	34,38%
Bueno	14	43,75%
Total	32	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Los datos de la tabla 13 y gráfico 11, nos muestra que de las encuestas realizadas en el personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018, para conocer sobre la formación y desarrollo personal, los resultados obtenidos fueron: Malo 7 personas quienes representan el 21,88%, regular 11 personas quienes representan el 34,38% y Bueno 14 personas quienes representan el 43,75% de los encuestados.

Gráfico 11. Formación y Desarrollo Personal

4.2. PRUEBAS DE HIPÓTESIS

La evaluación del clima laboral y desempeño del personal será “favorable” cuando los valores obtenidos en las encuestas se ajusten a los valores de la evaluación del cumplimiento del desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo. Para tal efecto se halló el Coeficiente de Correlación que expresa el grado de asociación o afinidad entre las variables consideradas.

Tabla 14. Entre clima laboral y desempeño del personal

Correlación Rho de Spearman entre clima laboral y desempeño del personal		
Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
,658**	,000	32

Fuete: Elaboración propia

Así mismo se representa gráficamente el grado de relación siendo como sigue:

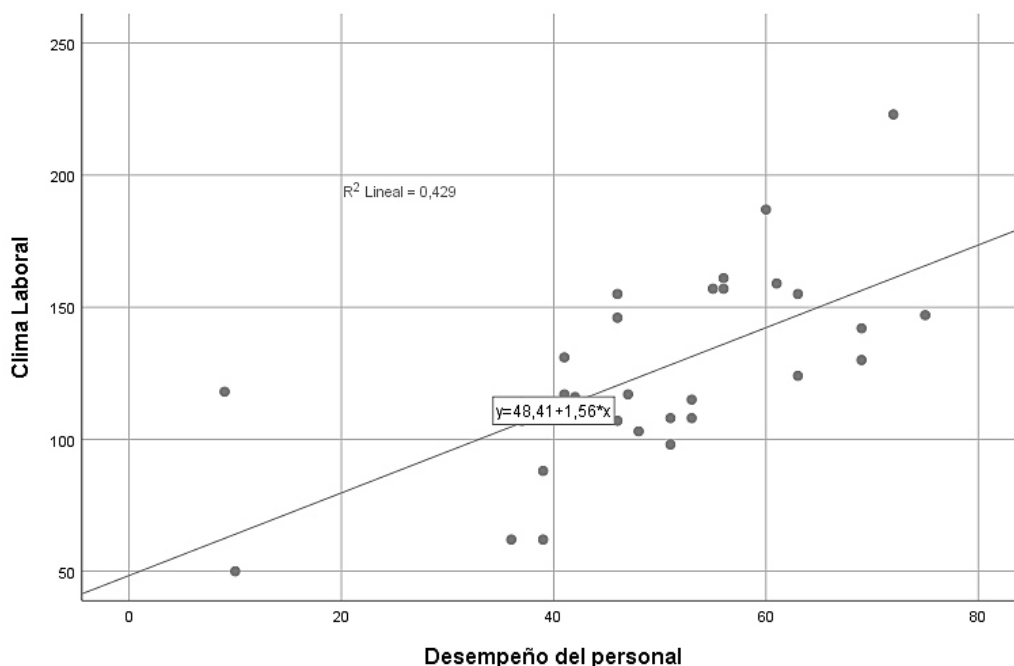


Figura 1. Correlación Rho de Spearman entre clima laboral y desempeño del personal

Fuente: Elaboración propia

La correlación hallada entre las variables ha sido de 0.658, de la misma se evidencia que existe una correlación positiva dado que el valor hallado es de 0.429, de este modo el valor hallado significativamente. Concluyendo que la correlación es positiva moderada.

La evaluación de la realización personal y desempeño del personal será “favorable” cuando los valores obtenidos en las encuestas se ajusten a los valores de la evaluación del cumplimiento del desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo. Para tal efecto se halló el Coeficiente de Correlación que expresa el grado de asociación o afinidad entre las variables consideradas.

Tabla 15. Entre realización personal y desempeño del personal

Correlación Rho de Spearman entre realización personal y desempeño del personal		
Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
,311	,000	32

Fuente: Elaboración propia

Así mismo, se representa gráficamente el grado de relación siendo como sigue:

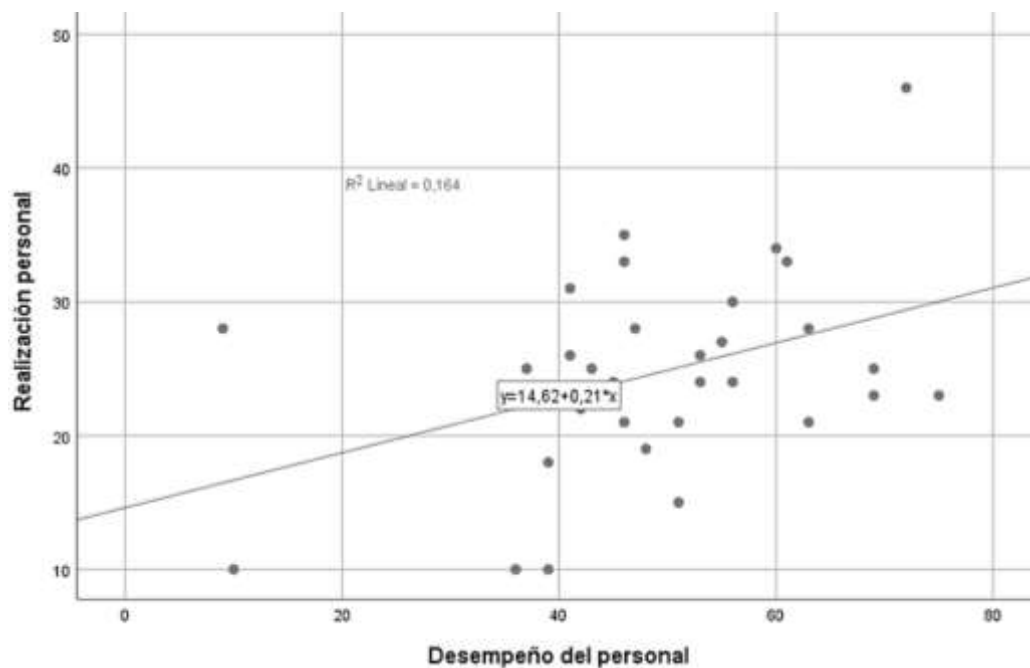


Figura 2. Correlación Rho de Spearman entre realización personal y desempeño del personal

Fuente: Elaboración propia

La correlación hallada entre las variables ha sido de 0.311, de la misma se evidencia que existe una correlación positiva dado que el valor hallado es de 0.164, de este modo el valor hallado significativamente. Concluyendo que la correlación es positiva baja.

La evaluación del involucramiento laboral y desempeño del personal será “favorable” cuando los valores obtenidos en las encuestas se ajusten a los valores de la evaluación del cumplimiento del desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo. Para tal efecto se halló el Coeficiente de Correlación que expresa el grado de asociación o afinidad entre las variables consideradas.

Tabla 16. Entre involucramiento laboral y desempeño del personal

Correlación Rho de Spearman entre involucramiento laboral y desempeño del personal		
Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
,636	,000	32

Fuente: Elaboración propia

Así mismo, se representa gráficamente el grado de relación siendo como sigue:

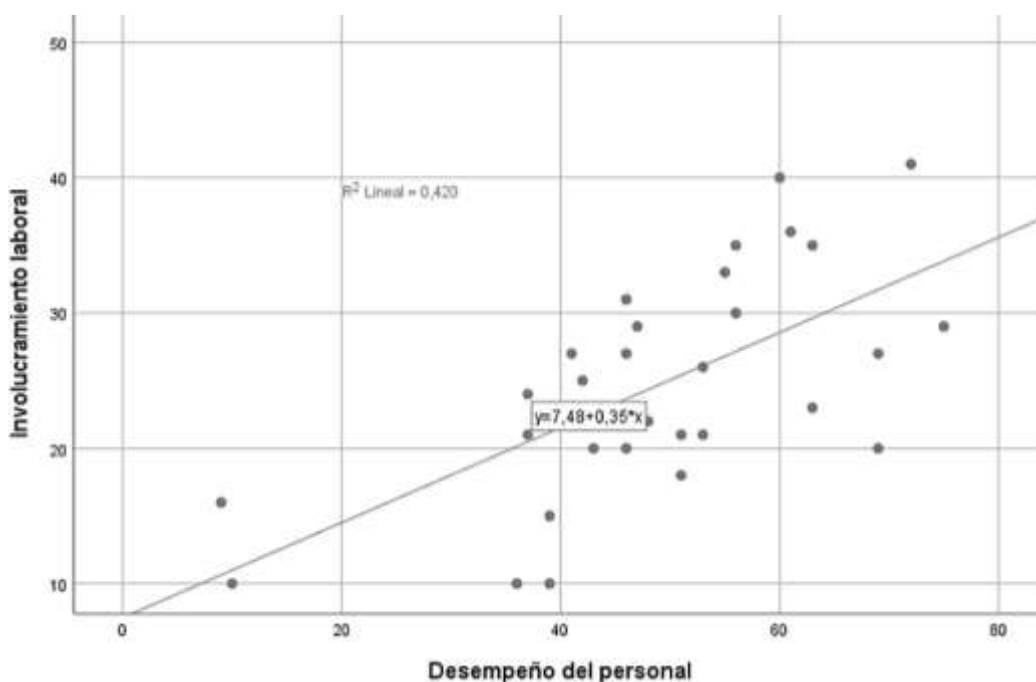


Figura 3. Correlación Rho de Spearman entre involucramiento laboral y desempeño del personal

Fuente: Elaboración propia

La correlación hallada entre las variables ha sido de 0.636, de la misma se evidencia que existe una correlación positiva dado que el valor hallado es de 0.420, de este modo el valor hallado significativamente. Concluyendo que la correlación es positiva moderada.

La evaluación de la supervisión y desempeño del personal será “favorable” cuando los valores obtenidos en las encuestas se ajusten a los valores de la evaluación del cumplimiento del desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo. Para tal efecto se halló el Coeficiente de Correlación que expresa el grado de asociación o afinidad entre las variables consideradas.

Tabla 17. Entre la supervisión y desempeño del personal

Correlación Rho de Spearman entre la supervisión y desempeño del personal		
Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
,587	,000	32

Fuente: Elaboración propia

Así mismo, se representa gráficamente el grado de relación siendo como sigue:

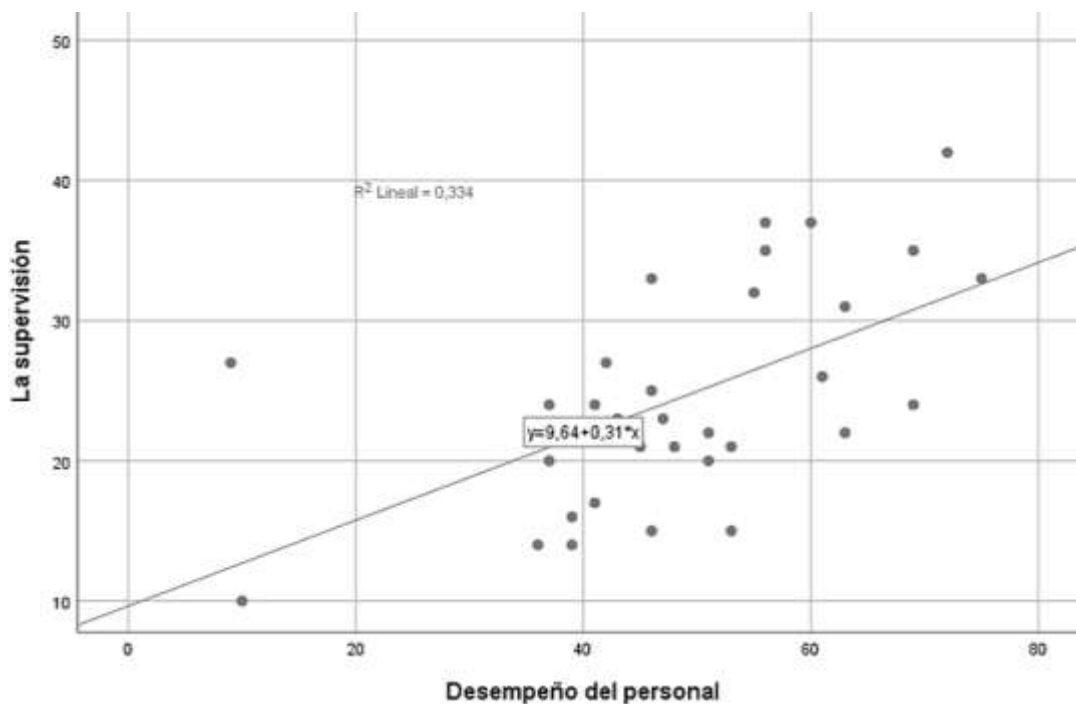


Figura 4. Correlación Rho de Spearman entre la supervisión y desempeño del personal

Fuente: Elaboración propia

La correlación hallada entre las variables ha sido de 0.587, de la misma se evidencia que existe una correlación positiva dado que el valor hallado es de 0.334, de este modo el valor hallado significativamente. Concluyendo que la correlación es positiva moderada.

La evaluación de la comunicación y desempeño del personal será “favorable” cuando los valores obtenidos en las encuestas se ajusten a los valores de la evaluación del cumplimiento del desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo. Para tal efecto se halló el Coeficiente de Correlación que expresa el grado de asociación o afinidad entre las variables consideradas.

Tabla 18. Entre la comunicación y desempeño del personal

Correlación Rho de Spearman entre la comunicación y desempeño del personal		
Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
,765	,000	32

Fuente: Elaboración propia

Así mismo, se representa gráficamente el grado de relación siendo como sigue:

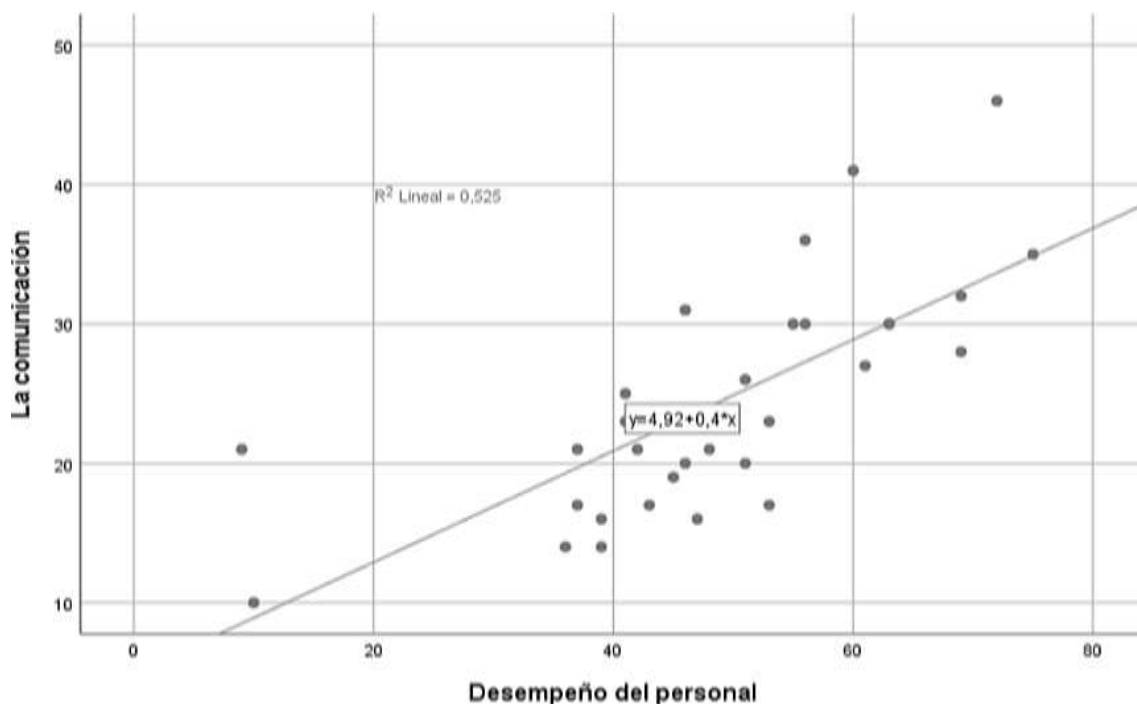


Figura 5. Correlación Rho de Spearman entre la comunicación y desempeño del personal

Fuente: Elaboración propia

La correlación hallada entre las variables ha sido de 0.765, de la misma se evidencia que existe una correlación positiva dado que el valor hallado es de 0.525, de este modo el valor hallado significativamente. Concluyendo que la correlación es positiva moderada.

La evaluación de las condiciones laborales y desempeño del personal será “favorable” cuando los valores obtenidos en las encuestas se ajusten a los valores de la evaluación del cumplimiento del desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo. Para tal efecto se halló el Coeficiente de Correlación que expresa el grado de asociación o afinidad entre las variables consideradas.

Tabla 19. Entre las condiciones laborales y desempeño del personal

Correlación Rho de Spearman entre las condiciones laborales y desempeño del personal		
Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
,636	,000	32

Fuente: Elaboración propia

Así mismo, se representa gráficamente el grado de relación siendo como sigue:

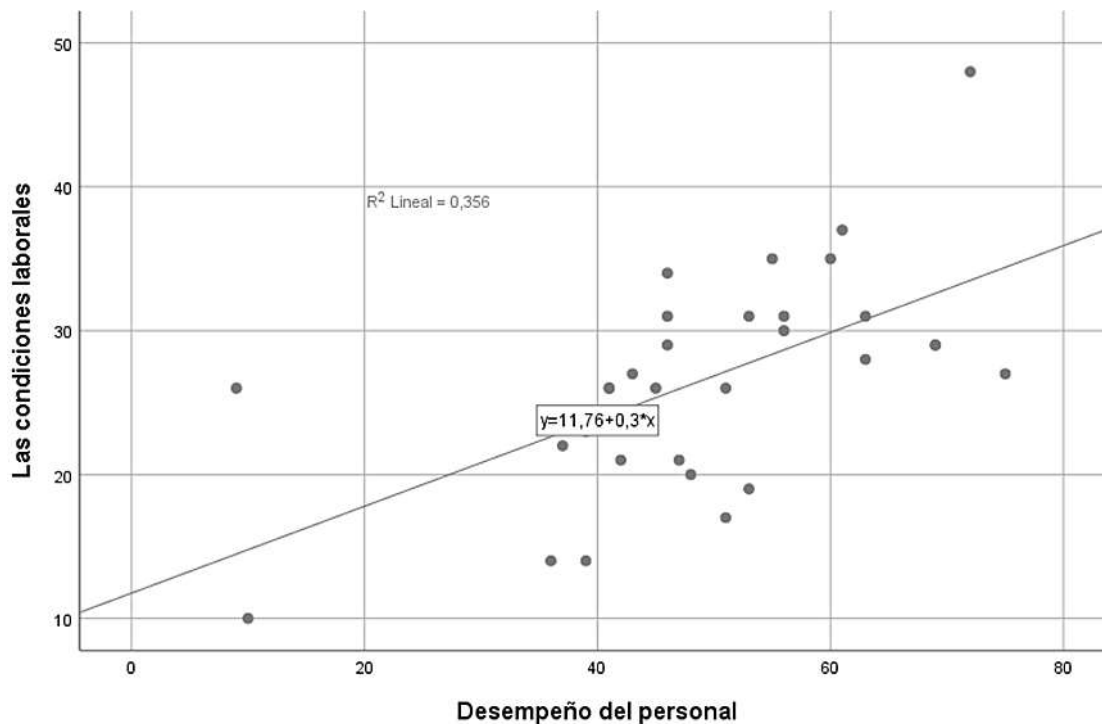


Figura 6. Correlación rho de spearman entre las condiciones laborales y desempeño del personal

Fuente: Elaboración propia

La correlación hallada entre las variables ha sido de 0.636, de la misma se evidencia que existe una correlación positiva dado que el valor hallado es de 0.356, de este modo el valor hallado significativamente. Concluyendo que la correlación es positiva moderada.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el estudio realizado se obtuvo los resultados siguientes: siendo que la percepción sobre el clima laboral obtiene el 84.38%, donde los trabajadores consideran que se vive en un clima laboral regular, por otro lado, dentro del desempeño del personal, también se evidencia que existe un 68.75% en la condición regular, lo que nos indica, que tanto el clima laboral y el desempeño del personal están asociadas o relacionadas de algún modo, esto lo corroboramos en el contraste de hipótesis, donde se realizó un análisis no paramétrico de rho de Spearman, siendo el resultado de 0.658, con un significancia de

0.000, lo que nos indica que existe correlación moderada, los resultados concuerdan con Jiménez, H. (2017) en la investigación donde busco analizar la incidencia del clima organizacional en el Desempeño del personal de los trabajadores de un departamento financiero en una entidad pública, donde se pudo concluir, que el departamento financiero se encuentra en riesgo laboral, pues el clima laboral influye de manera directa en el desempeño del personal; sin embargo, los resultados demostraron que el departamento financiero no tiene un buen clima laboral. Así como el estudio de Palomino & Peña (2016). “El clima organizacional y su relación con el Desempeño del personal de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast LTDA”, donde existe una relación directa entre ambas variables, la cual se concluye que: a medida que la dimensión de clima laboral presenta mejor valoración por parte de los trabajadores, mayor será su nivel de Desempeño del personal. Lo cual, se confirma la existencia de relación entre ambas variables. En el ámbito nacional nuestro estudio concuerda con los realizados por Rojas (2018) La presente investigación titulada Clima organizacional y Desempeño del personal en la Unidad Territorial FONCODES, Huánuco, 2018, concluyendo que la correlación entre dichas variables es moderada; es decir, al aumentar una también la otra aumenta o viceversa; Así también, tanto el clima organizacional y el Desempeño del personal en dicha institución según la opinión de los trabajadores es regular. Así mismo, el trabajo de Garrido (2018) La investigación tiene como objetivo determinar si el clima laboral influye en el desempeño del personal administrativo contratado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres de la sede de Lima. Concluyendo que existe una relación significativa entre los factores de clima laboral y Desempeño del personal del personal Administrativo contratado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad San Martín de Porres en la Sede de Lima.

Esto se debe Según Chiavenato (2004) el ambiente que se desenvuelven los colaboradores de una organización, la cual implica los diferentes aspectos ya sea como, el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales). Brow, W. (1990), citado por Prado A. (2015) el clima laboral permite identificar las condiciones del ambiente donde se desarrollan y se desempeñan a nivel laboral; en si estos están sujetos a Herzberg quien propone factores que están asociados en la satisfacción en el trabajo, como el logro, reconocimiento, responsabilidad, progreso, políticas de empresa, sueldo, relaciones personales, seguridad; donde las acciones adicionales se demuestran para una mejor convivencia, por otro lado, en cuanto al desempeño del personal Palmar, Valero & Jhoan (2014) conceptúan que el desenvolvimiento del individuo que cumple su jornada de trabajo dentro de una organización, ajustado a exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el desarrollo de sus funciones asignadas para el logro de los objetivos propuestos; y lo mismo que dice Ivancevich (2005) que es la actividad con la que se determina el grado en que un empleado se desempeña bien, como la calificación del personal, evaluación de mérito, valoración del desempeño, evaluación de empleados y valoración del empleado.

Así mismo la propuesta dada por Earley & Shalley (1991) nos mencionan que el Desempeño del personal como una ampliación del establecimiento de metas, donde proponen que existen dos partes que conforman el desempeño, la primera es de formulación, evaluación e internalización de las metas laborales y la segunda, es de desarrollo y ejecución de planes de acción para el logro del cumplimiento de las mismas, acotando a ello las teoría manifiesta que a mayor motivación hacia el trabajador, son mejores los resultados esperados. En conclusión existe relación entre el clima laboral y desempeño del personal dentro de la financiera Oh sede Huancayo, en el área de

otorgamiento de tarjetas Oh, significando que cuando las condiciones laborales del ambiente son adecuadas o buenas, el desempeño del personal será buena o adecuada, como se evidencia en este caso, ambos se encuentran en un nivel regular, así mismo si el ambiente laboral se torna pesado o poco favorable para el personal este se verá con desaliento y con la iniciativa de desertar sin cumplir con las tareas encomendadas, por ello cuando existe un clima laboral favorable mejor será el desempeño del personal.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados y a los resultados obtenidos durante el desarrollo de los capítulos anteriores del presente trabajo de investigación, se pueden establecer las siguientes conclusiones.

Existe un alto porcentaje de trabajadores que presentan un regular clima laboral y por parte del desempeño del personal que también se encuentra en un nivel regular, lo que nos indica que podría estar relacionada estas dos variables.

En cuanto a la relación de las variables nos salió correlación positiva moderada (0.658), y con la significancia 0.000, lo que nos indica que a mejor clima laboral mejor será el desempeño del personal.

Para la realización personal y desempeño del personal se halló una correlación positiva baja (0.311) pero si es significativa 0.000, confirmando que, al mejorar la realización personal, mejor será el desempeño del personal.

En cuanto al involucramiento laboral y desempeño del personal se halló una correlación positiva moderada (0.636) con una significancia de 0.000, lo que asevera que a un mejor involucramiento laboral ha de existir un mejor desempeño del personal.

Para la supervisión y desempeño del personal, se halló una correlación positiva moderada, (0.587) con una significancia de 0.000 lo que demuestra que cuando la supervisión es constante y enfática, el desempeño del personal será sobresaliente en las actividades encomendadas

En cuanto a la comunicación y desempeño del personal se halló una correlación positiva moderada (0.765) con una significancia de 0.000, lo que nos indica que mientras existe

comunicación fluida entre empleador y empleado el desempeño del mismo será más eficaz.

Para las condiciones laborales y desempeño del personal se halló una correlación positiva (0.636), siendo la significancia de 0.000, lo que nos dice que, si las condiciones laborales con las que el personal está a gusto el desempeño de la misma serán mejor, y si el personal se siente en condicionales desfavorables su desempeño será deficiente o mala.

El estudio que se realizó concluye que existe una relación positiva tanto en el objetivo general como en los objetivos específicos, siendo en conclusión que las variables en estudio están relacionadas directamente, esto se asume dado que, si uno mejora, el resultado del otro será igual o de lo contrario si uno baja o empeora el otro reaccionará del mismo modo.

RECOMENDACIONES

Dada la limitación de nuestro estudio de conocer el grado de asociación de las variables de estudio como el clima laboral y el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas Oh provincia de Huancayo, se recomienda que se deben tomar medidas para mejorar las condiciones de la misma y por ello sugerimos de acuerdo a los resultados.

Un ambiente laboral siempre debe ser favorable todos quienes trabajan en la empresa y por ello, el encargado, supervisor o directos debe evaluar el grado del clima laboral que perciben los trabajadores esto lo debe realizar directa e indirectamente con datos de primera fuente.

En cuanto al desempeño laboral, se debe realizar un seguimiento con las metas propuestas de la empresa y estar pendiente sobre la eficiencia y eficaz que el personal demuestre en las funciones encargadas.

La mejor manera de dar a conocer un sentir es cuando expresamos confianza y por ello, todo el personal sin distinción de cargo o grado debe mantener una comunicación fluida para mejorar el ambiente de trabajo y por ende el desempeño laboral.

El reconocimiento es vital para el ser humano y esto conlleva a una supresión constante por influencia indirecta, por esto es bueno motivar al personal con descansos por metas alcanzadas, por buen liderazgo grupal, por iniciativa de innovación y afines a los intereses de la empresa, siempre debieran reconocer y revalorar el esfuerzo de trabajo individual o grupal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, J. (2000). *Dirección y gestión de personal*. Madrid, España: Pirámide.
- Arellano, (2017) Donde Quiero Trabajar 2017, Diario El Comercio. Recuperado por;
<https://elcomercio.pe/opinion/rincon-del-autor/quiero-2017-rolando-arellano-noticia-473329>
- Bittel S. (2000). *Administración de Personal*. México.
- Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del clima laboral*. Madrid, España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Brow, W. (1990). *Teoría de la Organización y la Administración, Enfoque Integral*. México: Limusa
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y Consecuencias*. México DF: Trillas.
- Calachua, N. (2018) "Influencia de Clima Organizacional en el Desempeño del personal de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018". (Tesis Pregrado) Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios– Perú.
- Campbell P. (1993). *A theory of performance*. New York: Employee Selection. págs. 164–167
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Cravino, M. (2006). *Sociabilidad y micropolítica*. Buenos Aires, Argentina: Eudeba.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la Administración*. México: Interamericana.

- Chiavenato, I (2009). *Comportamiento Organizacional*. La dinámica del éxito en las organizaciones. México DF: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos – El capital social humano de las organizaciones*. México: McGraw – Hill. pág. 210.
- Copelo, R. Espinoza, O. (2017) *Relación del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Comercial Pacheco E.I.R.L. – Huancayo, 2014*. Huancayo–Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Davis K., Newstrom J. (1999) *Comportamiento Humano en el Trabajo*. (2ª Ed.) México: McGraw–Hill.
- De la cruz, E. & Huamán, A. (2015) “Clima organizacional y Desempeño del personal en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015”, Universidad Nacional de Huancavelica, (Tesis pregrado). Huancavelica – Perú.
- Díaz M. (2013). *Realización Persona, descubrimiento una nueva realidad*. págs. 24–30).
- Earley A., y Shalley C. (1991). *Teoría de la Motivación – Cognitiva*. págs. 315–320.
- Flores, B. (2018) *Clima organizacional y Desempeño del personal en trabajadores del Proyecto Especial Regional Pasto Grande, 2018*. (Tesis de Posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú
- Gallegos, F. (2016) “Clima organizacional y su relación con el Desempeño del personal de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016. Universidad San Agustín (Tesis postgrado), Arequipa – Perú

- García, 2001. La gestión del desempeño en las organizaciones. Recuperado de:
<http://www.gestiopolis.com/administracionestrategia/gestion-desempeno-organizaciones.htm>
- García G. (2007). *Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo*. UNICAWA. Obtenido de UNICAWA. pág. 168 y 170.
- Garrido, A. (2018) Influencia del Clima Laboral en el Desempeño del Personal Administrativo Contratado de la Facultad De Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres de la Sede de Lima (Tesis de grado) Universidad de San Martin de Porres. Lima – Perú.
- Gestiopolis. (15 de febrero de 2018). *gestiopolis.com*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com>: – <https://www.gestiopolis.com/clima-laboral/>
- Gibson, J., Ivancevich, H., Donnelly, J. (1992). *Conducta, Estructura, Procesos, Organizaciones*. México: Mc Graw-Hill.
- Gonzales, M. &. (2011). *Análisis de la Gestión de competencias y su integración de un nuevo modelo de gestión del Desempeño*. Santiago, Chile: Universidad de Chile.
- Hacker W. (1994). *Action theory and occupational psychology*. Alemania: Ther German Journal of Psychology. págs. 91-120.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed.). México.
- Ivancevich, J. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México DF, México: Mc Graw-Hill. México.

- Jiménez, H. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el Desempeño del personal de los trabajadores de los departamentos financieros en entidades públicas*, Universidad del Pacífico: Ecuador.
- Luthais, C. (2002). *Evaluación organizacional, marco para mejorar el desempeño*. Washington D.C.: Centro de Investigación para el desarrollo I.D.B. bookstore. págs. 50–53.
- Magaña, G. (2007) “*Motivación y Desempeño del personal, Enfoque*” (Artículo) s/f. <http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-laboral/motivacionlaboralshtm> result (14 noviembre del 2017).
- Manso, P. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *EAFIT*, 38(128), 81–82.
- Maslow A. (1943). *Theory of Human Motivation*.
- Maximiano, A. (2009). “*Fundamentos de Administración Teoría general y Procesos administrativos*”. México: Pearson Educación. Chiavenato, I. (2000). “*Administración de recursos humanos*”, México: McGraw Hill/Inter American Editores, S.A.
- Mejía, M. (2010). *Manual para Realizar Diagnostico del Clima Laboral*. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Guatemala.
- Ministerio de Salud. (2009). *Metodología para el estudio del clima organizacional*. Lima: MINSa. pág. 21.
- Montejo A. (2009). *Evaluación del Desempeño del personal*.
- Moos, D. (1989). Clima Laboral Como una Calidad Interna Relativamente Perdurable de la Organización

- Morales, A. (Cuba – 2009). “*Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana*”. Recuperado del sitio de internet: https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral.
- Navarro, R., & García Santillan, A. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. México.
- Oficina Nacional de Administración del Personal. (2006). *Administración de Personal*. Lima: ONAP. pág. 14.
- Palma, S. (2004) Manual de Escala de Clima Laboral. (1ª ed.). Lima (Perú).
- Palmar R., Valero U., y Jhoan M. (2014). *Competencias y Desempeño del personal de los gerentes*.
- Palomino, M. & Peña, R. (2016) *El clima organizacional y su relación con el Desempeño del personal de los empleados de la empresa distribuidora y papelería VENEPLAST LTDA*. Universidad de Cartagena (Trabajo de Pre grado). Cartagena DT Y C. 2016.
- Prado Alvarez Cinttia G. (2015) *Relación entre Clima Laboral y Desempeño del personal en los trabajadores Administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo*. [Tesis Para Grado académico de Maestra en Ingeniería industrial con Mención en Organización y Dirección de Recursos Humanos]Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Ramos, D. (agosto de 2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. (U. N. UNAD, Ed.)
- Robbins, S. & De Cenzo, D. (2002). *Fundamentos de Administración*. México: Pearson.pg. 315

- Robbins, S. (1999), *Comportamiento Organizacional*. México. Prentice Hall Hispanoamericana, S. A.
- Rojas, I. (2018). “Clima organizacional y Desempeño del personal de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018”. Universidad San Martín de Porras (Tesis de Posgrado). Lima, Perú.
- Rojas, R. (2018) Clima Organizacional y Desempeño del personal en la Unidad Territorial Foncodes, Huánuco, 2018. (Tesis de Posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Huánuco – Perú
- Romero R. (2010). *Clima Organizacional su relación con el factor humano*. Estados Unidos: PROCADP, Subsecretaría de administración y finanzas, dirección general de recursos humanos. págs. 26–29.
- Sierra García, María G. (2015). *El Clima Laboral en los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Regional de Cobán A.V.*, [Tesis Para Optar el Título de Licenciada en Psicología Industrial Organizacional] Universidad Rafael Landívar. Guatemala. (p. 1,2).
- Solano, S. (2017) *Clima organizacional y Desempeño del personal de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, año 2017*. (Tesis de Posgrado) Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto – Perú.
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima, Perú: Macro.
- Vargas, Y. (2017) [Entrevista sobre clima laboral a los trabajadores de tarjetas Oh en el departamento de Huancayo].
- Villamil, O. y Sánchez, W. (2012). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma*. (Tesis de

maestría. Honduras: Universidad de UNITEC). Recuperado el 09 de agosto del 2018 de: <http://innovare.unitec.edu/wp-content/uploads/2013/05/Vol11-No5.pdf>

Vives A. (2011). *La responsabilidad social de la empresa en América*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo. pág. 45.

Unitec. (2012). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma*. Honduras: Innovare.

Zans, A. (2016) *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño del personal de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. (Tesis de Posgrado) Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

Zepeda R. (2010). *Estrategias de Involucramiento Laboral en Pymes de Servicio y Manufactura*. México

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Clima laboral y su influencia en el desempeño del personal de la financiera uno tarjetas Oh sede Huancayo, 2018

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre el clima laboral y el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018?</p> <p>Problema Especifico</p> <p>¿Cómo se relaciona la realización personal y el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona el involucramiento laboral y el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona la supervisión y el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018?</p>	<p>General</p> <p>Describir la relación entre el clima laboral y el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018</p> <p>Especifico</p> <p>Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre el involucramiento laboral y el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la supervisión y el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018.</p>	<p>General</p> <p>Existe influencia positiva en el clima laboral y desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018.</p> <p>Especifico</p> <p>La comunicación influye en el Desempeño del personal del personal de la Financiera Uno Tarjetas Oh en la sede de Huancayo, 2018.</p> <p>Las condiciones laborales influyen en el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas Oh en la sede de Huancayo, 2018.</p> <p>La autorrealización influye en el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas Oh en la sede de Huancayo, 2018.</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Cuantitativa Básica</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Correlacional.</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental, transversal correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR M --> O1 M --> O2 O1 --> r O2 --> r </pre> </div> <p>Población y muestra</p> <ul style="list-style-type: none"> •Población: 32 trabajadores de la Financiera Uno Tarjetas Oh de la provincia de Huancayo. •Muestra: 100% de la población

<p>¿Cómo se relaciona la comunicación y el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018.</p>	<p>El involucramiento laboral influye en el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas Oh en la sede de Huancayo, 2018.</p>	<p>Instrumentos de recolección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Técnica: Psicométrica. <input type="checkbox"/> Instrumento: Cuestionario
<p>¿Cómo se relaciona las condiciones laborales y el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre las condiciones laborales y el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas OH en la sede de Huancayo, 2018.</p>	<p>La supervisión laboral influye en el desempeño del personal de la Financiera Uno Tarjetas Oh en la sede de Huancayo, 2018.</p>	

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Instrumento
Clima laboral	El clima laboral es el ambiente en que se desarrollan las actividades en las empresas, la satisfacción de realizar las tareas en la calidad y calidez que se genera en los lugares de trabajo (Maximiano, 2009)	Estará basada por medio de un cuestionario que consta de 50 preguntas, con una escala Likert, la cual mide niveles de clima laboral.	Realización Personal	Cuestionario de percepción de clima organizacional de Sonia Palma (Palma, S., 2004) Escala del Clima Laboral (CLSPC)
			Involucramiento Laboral	
			Supervisión	
			Comunicación	
Desempeño del personal	Es aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización (García, 2001).	Estará basada por medio de un cuestionario que consta de 28 preguntas, con una escala Likert, la cual mide niveles de Desempeño del personal.	Motivación	Cuestionario de Desempeño del personal realizado por Rodríguez M. y Ramirez D. (2015)
			Responsabilidad	
			Liderazgo y Trabajo en Equipo	
			Formación y Desarrollo Personal	

CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

Nombres y apellidos: _____

Edad: _____ Sexo: _____ Grado de instrucción: _____ Estado civil: _____

Estimado trabajador: a continuación encontrará un cuestionario para medir la percepción de clima organizacional en el centro laboral. Son cinco escalas. Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

5) Todo o Siempre 4) Mucho 3) Regular 2) Poco 1) Ninguna o nunca

N°	Ítem	5	4	3	2	1
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, e mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16	Se valoran los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimientos por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					

30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la institución.					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

CUESTIONARIO PERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

Nombres y apellidos: _____

Edad: _____ **Sexo:** _____ **Grado de instrucción:** _____ **Estado civil:** _____

Estimado trabajador: a continuación, encontrará un cuestionario para medir la percepción del Desempeño del personal en el centro laboral. Son cuatro escalas. Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

3) Siempre 2) Frecuentemente 1) A Veces 0) Nunca

Nº	ITEMS	3	2	1	0
1	1. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.				
2	2. Se siento feliz por los resultados que logra en su trabajo.				
3	3. Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.				
4	4. Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.				
5	5. La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.				
6	6. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.				
7	7. Se promueve los altos niveles de desempeño.				
8	8. Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.				
9	9. Puede trabajar de forma independiente.				
10	10. Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.				
11	11. Cumple con el horario y registra puntualidad.				
12	12. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.				
13	13. La responsabilidad del puesto está claramente definida.				
14	14. Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.				
15	15. Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.				
16	16. Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.				
17	17. Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.				
18	18. Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.				
19	19. Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.				
20	20. Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.				
21	21. El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.				
22	22. Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.				
23	23. Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.				
24	24. Los jefes promueven las capacitaciones.				
25	25. Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.				
26	26. La institución promueve el desarrollo personal.				
27	27. Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.				
28	28. Se recibe preparación para realizar el trabajo.				

ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....

He sido informado (a) por la Srta. Rebeca Arroyo Riveros, estudiante de la carrera de Administración de la Universidad Peruana del Centro, quien realiza un trabajo de investigación acerca de clima laboral y su influencia en el desempeño del personal de la financiera Uno Tarjetas Oh en la sede de Huancayo, es por eso que yo:

1. Consiento libre y voluntariamente en colaborar en su trabajo de investigación, contestando instrumentos de recolección de información.
2. He sido informado (a) claramente sobre el rol que me concierne dentro del trabajo y la metodología a estudiar en el estudio de investigación así también, se me han presentado los objetivos que persigue este trabajo.
3. Yo he sido informado que esta investigación no implicará ningún tipo de riesgo para mi salud.
4. Se me ha explicado que cualquier duda o consulta, puedo realizársela a la investigadora.
5. He sido informado que se me solicitará responder la totalidad del instrumento de recolección de información.
6. Manifiesto que he comprendido lo establecido y otorgo mi consentimiento y para que así conste, firmo el presente documento.

Nombre y firma del participante

Nombre y firma de la tesista

