



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN
COLABORADORES DE COMPARTAMOS FINANCIERA S.A
DE LORETO MARZO 2021”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

**KAREN MELISA HIDALGO PEÑA
LADY SOLANGE GARCÍA GARCÍA**

ASESOR:

Lic. Adm. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mg.

IQUITOS, PERÚ

2021



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS VIRTUAL N°074-CCGyT-FACEN-UNAP-2021

En la ciudad de Iquitos, a los **03** días del mes de **diciembre** del año 2021, a horas: **05:00 p.m.** se dio inicio haciendo uso de la **plataforma zoom** la sustentación pública de la Tesis titulada: "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE COMPARTAMOS FINANCIERA S.A DE LORETO MARZO 2021**", autorizado mediante **Resolución Decanal N°1537-2021-FACEN-UNAP** presentado por las Bachilleres en Ciencias Administrativas **KAREN MELISA HIDALGO PEÑA** y **LADY SOLANGE GARCIA GARCIA**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN** que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Adm. BENY PASQUEL FLORES, Dr.	(Presidente)
Lic. Adm. PIO CHUMBES HUILLCA, Dr.	(Miembro)
Lic. Adm. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg.	(Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones: La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **MUY BUENA (17)**.

Estando las Bachilleres aptas para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Siendo las **06:30 p.m.** del **03** de diciembre del 2021, se dio por concluido el acto académico.

Lic. Adm. **BENY PASQUEL FLORES, Dr.**
Presidente

Lic. Adm. **PIO CHUMBES HUILLCA, Dr.**
Miembro

Lic. Adm. **WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg.**
Miembro

Lic. Adm. **HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mg.**
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADO Y ASESOR



Lic. Adm. BENY PASQUEL FLORES, Dr.
Presidente
CLAD-01958



Lic. Adm. PIO CHUMBES HUILLCA, Dr.
Miembro
CLAD- 18910



Lic. Adm. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg.
Miembro
CLAD-09265



Lic. Adm. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mg.
Asesor
CLAD-01972

DEDICATORIA

Dedico esta tesis y todo el largo recorrido de estudios en la Universidad a mi querida madre, pues sin ella no lo habría logrado. Su bendición a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien, ella y Dios siempre cuidan de mi camino, con el amor más puro y sincero.

KAREN MELISA HIDALGO PEÑA

Dedico esta tesis a mis padres Isabel y Fidencio quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y perseverancia, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

LADY SOLANGE GARCÍA GARCÍA

AGRADECIMIENTO

A la universidad que me dio la bienvenida al mundo como tal, las oportunidades que me ha brindado son incomparables.

Agradezco mucho a la ayuda de mi familia, mis maestros, mis compañeros, y a la universidad en general por todos los conocimientos que me ha otorgado.

Tengo el orgullo de haber contado con las personas correctas a lo largo de mi vida, el enorme agradecimiento con a cada una de las personas que siempre me ayudaron de alguna u otra forma.

KAREN MELISA HIDALGO PEÑA

Agradezco a Dios por guiar mis pasos y darme salud, por todas las bendiciones que recibo a diario.

A mis padres por ser mi fortaleza a quienes les debo todo lo que soy, siempre creyeron en mí.

A mi Asesor de Tesis, Lic. Adm. Hugo Henry Ruiz Vásquez, por sus enseñanzas, asesoramiento y orientación en la elaboración de la presente tesis. Y a todas las personas que me brindaron su apoyo y buenos deseos para culminar mi carrera profesional.

LADY SOLANGE GARCÍA GARCÍA

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	3
1.1 Antecedentes.....	3
1.2 Bases teóricas	6
1.3 Definición de términos básicos	11
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	13
2.1 Formulación de la hipótesis	13
2.2 Variables y su operacionalización.....	13
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño	15
3.2 Diseño muestral.....	15
3.3 Procedimientos de recolección de datos	16
3.4 Procesamiento y análisis de los datos.....	17
3.5 Aspectos éticos.....	17

CAPÍTULO IV: RESULTADOS	19
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	47
CAPITULO VI: CONCLUSIONES	48
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES.....	49
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN.....	50

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 3: Consentimiento informado

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla N° 1 Opinión sobre la dimensión Estructura de los Colaboradores de la empresa Compartamos Financiera S.A. Loreto, marzo 2021	20
Tabla N° 2 Opinión sobre la dimensión Sueldos y salarios en la empresa por colaboradores de Compartamos Financiera S.A. de Loreto, marzo 2021 ..	22
Tabla N° 3 Opinión sobre la dimensión Autonomía en la empresa, por los colaboradores de Compartamos Financiera S.A. de Loreto, marzo 2021 ...	24
Tabla N° 4 Opinión sobre la dimensión Motivación en la empresa por colaboradores de Compartamos Financiera S.A. de Loreto, marzo 2021 ...	25
Tabla N° 5 Opinión sobre la dimensión Apoyo en la empresa por colaboradores de Compartamos Financiera S.A. de Loreto, marzo 2021 ...	27
Tabla N° 6 Nivel del Clima Organizacional en la empresa Compartamos Financiera S.A. de Loreto, marzo 2021	29
Tabla N° 7 Opinión sobre la dimensión Calidad en el Trabajo por colaboradores de Compartamos Financiera S.A. de Loreto, marzo 2021 ..	32
Tabla N° 8 Opinión sobre la dimensión Orientación a Resultados en la empresa por colaboradores de Compartamos Financiera S.A. de Loreto, marzo 2021	35
Tabla N° 9 Opinión sobre la dimensión Proactividad en la empresa por colaboradores de Compartamos Financiera S.A. de Loreto, marzo 2021 ...	38
Tabla N° 10 Nivel de Desempeño Laboral en la empresa por colaboradores de Compartamos Financiera S.A. de Loreto, marzo 2021	40
Tabla N° 11 Relación entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Colaboradores de Compartamos Financiera S.A. de Loreto, marzo 2021...	41
Tabla N° 12 Tabla cruzada de Desempeño Laboral Clima Organizacional	42

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N° 1: Dimensión Estructura de la Empresa.	21
Figura N° 2: Sueldos y salarios en la Empresa.....	23
Figura N° 3: Autonomía en la empresa.....	24
Figura N° 4: Dimensión motivación en la empresa	26
Figura N° 5: Dimensión Apoyo en la empresa	27
Figura N° 6: Clima Organizacional.....	28
Figura N° 7: Nivel de Clima Organizacional.....	29
Figura N° 8: Calidad en el Trabajo.....	33
Figura N° 9: Orientación a resultados	36
Figura N° 10: Proactividad en la empresa	38
Figura N° 11: Desempeño laboral.....	39
Figura N° 12: Nivel del Desempeño laboral	40

RESUMEN

La investigación esta titulado Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los Colaboradores de Comportamos Financiera S.A. de Loreto, marzo 2021 y, tiene como finalidad principal Establecer la Relación entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Colaboradores de Comportamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021 y como objetivos específicos determinar cuál de los elementos de la calidad del servicio tiene mayor percepción por el cliente el nivel del Clima Organizacional en Colaboradores de Comportamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021 y determinar el nivel del Desempeño Laboral en Colaboradores de Comportamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021

La investigación colige que la relación entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en colaboradores de Compartamos Financiera S.A. de Loreto, marzo 2021 es directa moderada y significativa, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,483 un p valius de 0,007 y un valor en chi-cuadrada de 18,24 $p = 0,000$ Tau-b de Kendall = 0,440.

Palabras claves: Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

ABSTRACT

The research is titled Organizational Climate and Labor Performance in the Employees of we behave Financial S.A. of Loreto, March 2021 and, its main purpose is to Establish the Relationship between Organizational Climate and Work Performance in Collaborators of we behave Financial SA of Loreto March 2021 and as specific objectives to determine which of the elements of the quality of the service has greater perception by the client the level of Organizational Climate in Collaborators of we behave Financial SA of Loreto March 2021 and determine the level of Labor Performance in Collaborators of we behave Financial S. A. of Loreto march 2021.

The research concludes that the relationship between Organizational Climate and Work Performance in employees of we behave Financial S.A. of Loreto, March 2021 is direct moderate and significant, with a Spearman Rho correlation coefficient of 0.483, a p valius of 0.007 and a chi-square value of 18.24, $p = 0.000$ Kendall's Tau-b = 0,440

Keywords: Organizational Climate and Work Performance.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones consideran al clima organizacional como parte esencial para lograr alcanzar los niveles de eficiencia y eficacia esperados. Son los colaboradores los que hacen que una organización sea exitosa, bajo las influencias de un líder, pero ello no es posible si el clima organizacional no coadyuva a que las relaciones interpersonales sean las mejores y el esfuerzo conjunto este orientado al cumplimiento de la misión organizacional. Un colaborador con buen clima organizacional, siente amor propio de trabajar en ésta y ama su organización; por ello las organizaciones deben propender a crear un ambiente agradable, para que sus colaboradores tengan una mentalidad positiva, optimista dispuestos a colaborar y ayudar tanto en situaciones favorables y difíciles, estén motivados, seguros de poder asumir nuevas responsabilidades aportando toda su capacidad en el cumplimiento de su función y por el contrario si siente o percibe que el clima organizacional no es favorable, las consecuencias pueden verse reflejado en su bajo desempeño laboral ausentismo, falta de colaboración entre otros problemas.

Comportamos Financiera S.A., es una empresa del sector financiero no bancario que tiene en Loreto pocos años y está comprometido con ganarse un espacio en el mercado financiero de Loreto donde la competencia es fuerte en un mercado pequeño, entonces resulta de interés medir el clima organizacional y el impacto que puede tener en los colaboradores, facilitará el fortalecimiento de las condiciones para el desempeño organizacional, y a través de ello elevar el desempeño laboral y lograr en el mediano o largo plazo ser líder en el mercado de las micros y pequeñas empresas en Loreto. El

trabajo es de enfoque cuantitativo de nivel correlacional; el diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal.

El trabajo está dividido en cuatro capítulos: el primer capítulo trata sobre trabajos que se han ejecutado en temas vinculados pero en diferentes lugares, las bases teóricas relacionados a teorías que están relacionadas con la investigación y los términos básicos; el capítulo dos desarrolla la hipótesis, las variables y su operacionalización; el capítulo tres desarrolla la metodología y capítulo cuatro están referidos a los resultados de la investigación; finalmente esta la discusión, las conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

En 2018, se ejecutó una investigación de tipo aplicada de nivel correlacional, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal, cuya población de estudio estuvo conformada por 189 trabajadores de la Municipalidad. La investigación determinó en cuanto a las capacidades, virtudes y rendimiento laboral del personal de la Municipalidad se relacionan significativamente puesto que el Rho de Pearson es igual a 0.756** interpretada como una correlación positiva entre ambas variables, además el 46.7% de los colaboradores manifiesta, que los valores organizacionales y las virtudes se practican de manera regular. Respecto a la comunicación entre personas y rendimiento laboral estas también se relacionan significativamente, puesto que el Rho de Pearson es igual a 0.656** interpretada como que existe una correlación positiva entre ambas variables dado que el 60.9% de los colaboradores contestaron que la interlocución entre el personal se da de manera regular, en tal sentido la comunicación entre el personal, el cumplimiento de su rendimiento laboral y cumplimiento de sus funciones asignadas, le permite ir sumando individualmente con las metas establecidas en la Municipalidad y el trabajo concluyó que el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave se asocian significativamente, puesto que el nivel de correlación es igual a 0.893** el cual nos indica que existe una relación positiva entre ambas variables manifestando el 60.9% de los trabajadores que en la Municipalidad Provincial El Collao Ilave, el clima organizacional se

ejercita de manera permanente, es decir los valores, actitudes, las formas de comunicación, relaciones interpersonales, entre otros no son buenos u óptimos ni malos, sino se encuentran en proceso de implementación y relativa mejora. (Ccallo, 2018).

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo aplicada de nivel de asociación, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal, la población de estudio estuvo conformada por 46 personas que laboran en un outsourcing, la investigación determinó que el desempeño laboral está vinculado con el medio de trabajo a través de la dimensión motivación; también está vinculado con la dimensión percepción de los trabajadores a través de los indicadores autodesarrollo (Innovación y creatividad) y reconocimiento del trabajo y el desempeño organizacional está vinculado a la dimensión comunicación corporativa a través de los indicadores formación, gratitud, estímulos monetarios y desarrollo profesional y el trabajo concluyó que el desempeño laboral está vinculado con el clima organizacional de los colaboradores del área del talento humano de un outsourcing internacional en el año 2017. (Goicochea, 2018).

En 2017, se desarrolló una investigación de tipo aplicada de nivel de asociación, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal, la población de la investigación estuvo conformada por 43 colaboradores administrativos de la Corte Superior de Santa; la investigación determinó que el nivel de relación que establecen las variables clima organizacional y desempeño laboral en la dimensión calidad de trabajo es $r_{xy} = 0,150$, el cual refleja que la relación es débil y directamente positiva, en la

dimensión orientación de resultados es $r_{xy} = .590$, el cual refleja que la asociación es fuerte y directamente positiva y en la dimensión pro actividad es $r_{xy} = .528$, el cual refleja que la asociación es fuerte y directamente positiva y el trabajo concluyo que el grado de asociación que establecen las variables clima organizacional y desempeño laboral es $r_{xy} = 0,473$, el cual refleja que la relación es moderada y directamente positiva, por lo tanto, a medida que el clima organizacional mejora moderadamente, el desempeño laboral también mejora en la misma proporción. (Duelles, 2017).

En 2015, se ejecutó una investigación de tipo aplicada de nivel de asociación, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transeccional, cuya población de estudio estuvo constituida por 60 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Satipo Junín, el trabajo resolvió que existe asociación positiva entre clima organizacional y la dimensión gestión del tiempo, es decir a mayor clima organizacional, mejor gestión del tiempo, pero en menor proporción o mal clima organizacional, mala gestión del tiempo. Lo anterior se ratifica, con los resultados de correlación del coeficiente Rho de Spearman cuyo valor es 0.433, lo que se interpreta que la relación entre las variables es positiva pero débil, y según la prueba de hipótesis estadística, el valor de significancia, $p=0.001 < 0.01$, establece que esta relación entre las variables es altamente significativa. No existe relación entre clima organizacional y la dimensión habilidades y competencias; porque la prueba de hipótesis estadística tiene el valor de significancia, $p=0.064 > 0.05$, estableciendo que esta asociación entre las variables tiende a cero, es decir no existe relación entre ellas. No existe relación entre clima organizacional y la dimensión gestión del cambio; porque la prueba de hipótesis estadística

tiene el valor de significancia, $p=0.439>0.05$, estableciendo que esta relación entre las variables tiende a cero, es decir no existe relación entre ellas y la investigación concluyó que asociación relación positiva entre clima organizacional y desempeño laboral, es decir a mejor clima organizacional, mejor desempeño laboral en proporción mínima , esto se confirma con los resultados de correlación del coeficiente Rho de Spearman cuyo valor es 0.368, lo que significa que la relación entre las variables es positiva débil, y según la prueba de hipótesis estadística, el valor de significancia, $p=0.004<0.01$, establece que esta relación entre las variables es altamente significativa. (Pando, 2015)

1.2 Bases teóricas

Teoría del clima organizacional

El clima organizacional es una materia importante para todas las organizaciones, instituciones o empresas que buscan un mejoramiento continuo del ambiente laboral para mejorar el nivel de productividad; para Litwin y Stringer el clima organizacional es el atributo o propiedad del entorno de una empresa que es advertida o percatada por los integrantes de la empresa e influye en su conducta o actitud. La evaluación del ambiente muestra como los colaboradores comprenden las metas y políticas y como ellos se identifican con la organización a través de su responsabilidad y comodidad dentro del grupo de trabajo. (Litwin, G.H. & Stringer, R.A., 1968), por su parte Chiavenato sostiene que el ambiente institucional de alguna manera tiene impacto en la motivación de los integrantes, de tal manera que se puede afirmar que ese atributo del ambiente institucional que reciben o

experimentan sus integrantes influyen en su comportamiento. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2011); así también el clima organizacional proporciona un efecto sobre las relaciones interpersonales en el trabajo. Así Cuando un colaborador se siente decepcionado, maltratado o frustrado dentro de una empresa, busca hacerse representar por un sindicato a fin de encontrar reconocimiento. Esto quiere decir que los colaboradores que no se encuentren en un ambiente agradable, donde perciban que sus posibilidades de desarrollarse profesionalmente estén en riesgo, la actitud será oponerse en la empresa y finalmente la pérdida de staff de profesionales. (Robbins, Fundamentos del comportamiento organizacional, 2004).

Dimensiones del clima organizacional

La doctrina planteada por Litwin y Stringer (1968) pretende revelar importantes dimensiones del comportamiento de las personas que laboran en una empresa utilizando los términos como motivación y clima. Los autores intentan revelar los momentos transitorios y ambientales que más inciden sobre la conducta y percepción de la persona; ellos postulan a que existen nueve dimensiones que dan respuesta al clima empresarial y que cada una tiene su contrapartida dentro de la organización o empresa y estas son:

Estructura. Está relacionada con las normas empresariales, aquello que está determinado como la formalidad existente, dentro ellos están: la jerarquía, las políticas y todo aquello que tenga que ver con la forma de realizar las cosas dentro de la empresa.

Responsabilidad. Es el conocimiento de hacer las cosas como debe ser, sin la supervisión de alguien, consciente de su rol que le corresponde en sus tareas cotidianas.

Recompensa. Es la retribución que hace el empleador a sus subordinados por la labor que realiza de manera eficiente; comprende los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho. Es el estímulo que la empresa utiliza como parte de su política a incentivar a sus colaboradores.

Riesgo. Es la probabilidad de ocurrencia de eventos contrarios a lo esperado pero que deben ser calculados dentro de la empresa para no afectar los objetivos planteados. Todo ello en el marco consciente de cada colaborador.

Calor. Es la apreciación que tienen los integrantes de la empresa a cerca de la existencia de un ambiente placentero y de las buenas relaciones interpersonales en forma vertical y horizontal.

Apoyo. Es la percepción de un espíritu colaborativo que existe en la empresa en todos los niveles, tanto de los ejecutivos como de sus pares.

Estándares de desempeño. Es el establecimiento de parámetros de resultados en actividades realizadas tanto de metas implícitas como explícitas.

Conflicto. Es la discrepancia existente entre los integrantes de la empresa, tanto a nivel de pares como a nivel jerárquico, aceptándose entre ellos las opiniones no concordantes y buscando solucionar los problemas de manera conjunta.

Identidad. Es la percepción que tienen los miembros de una organización que sus objetivos personales están en alineados con los objetivos institucionales y esto conlleva a que el grupo se cohesione más. (Litwin, G.H. & Stringer, R.A., 1968).

Por su parte la consultora Hay Group ha identificado que son solo seis dimensiones de clima organizacional que se pueden medir a través de un instrumento denominado ECO (Estudio de Clima Organizacional): Claridad, estándares, responsabilidad, flexibilidad, reconocimiento y espíritu de equipo.

Desempeño laboral

Es una forma de referirse a como los integrantes de una empresa realizan sus labores cotidianas, aplicando sus habilidades, esfuerzo físico y mental o en forma conjunta; es decir comparar sus resultados laborales con la aplicación de sus habilidades y esfuerzo físico y mental que difieren entre uno y otro, el desempeño laboral puede ser medido tanto el alto como el bajo desempeño, por lo tanto no todas las personas en igualdad de condiciones laborales tienen el mismo desempeño (Rodriguez, 2007); por su parte Chiavenato (2007) define el desempeño, cómo las actividades realizadas y observables en los colaboradores de la empresa en el logro de la visión organizacional, en consecuencia un gran desempeño laboral es la clave del éxito de la organización (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2007).

Por su parte, Robbins asocia desempeño con los recursos o actitudes de coordinar y organizar las labores para lograr integrar en ella a los colaboradores en todo el proceso del producto o servicio. En ese sentido, la

productividad y el talento humano en las empresas, se convierten en componentes claves de permanencia, por tanto, la coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal son variables cada vez más imprescindibles del proceso administrativo. De todos ellos, la satisfacción del trabajador se vuelve trascendente, ya que, la apreciación positiva o negativa de los colaboradores con su respecto a su labor influirá en la rotación, ausentismo, conflictos entre otros que perjudican la buena marcha de la empresa. (Robbins, Fundamentos del Comportamiento Organizacional, 2004).

Farcia al respecto manifiesta que el desempeño laboral será excelente en la medida que exista una mediación entre el colaborador y el empleador respecto sus funciones laborales, en consecuencia, existirá buen desempeño laboral si el empleador regula y está presente en todo el proceso de desarrollo del producto o servicio. (Farcia, 1995) Por lo tanto, resulta trascendente considerar la estabilidad laboral a los colaboradores que ingresan a las instituciones, lo cual crea seguridad no solo personal sino familiar, brindándoles beneficios idóneos acorde al cargo a desempeñar y al perfil del puesto. De esas condiciones depende un mejor desempeño laboral que a la larga permite mejorar la productividad y efectividad laboral y el cumplimiento de la visión organizacional. La estabilidad laboral promueve en el colaborador la tranquilidad, motivación y buen desempeño emocional. En estas condiciones el colaborador está en la perspectiva de dar el máximo esfuerzo individual a fin de mejorar su posición tanto en la empresa como en su medio social.

Otro aspecto asociado al desempeño laboral son las capacitaciones que se deben realizar en las organizaciones, orientadas a desarrollar habilidades de comunicación tanto interna como externa, relaciones interpersonales y motivacionales con la finalidad de afianzar los equipos de trabajo y el desempeño laboral tenga un mejor rendimiento tanto individual como colectivo.

1.3 Definición de términos básicos

Apoyo. – Persona que asiste o colabora con otra para que ella cumpla con su actividad u objetivo (Robbins, S. P. & Judge, T. A., 2009).

Autonomía. - Facultad de la persona a actuar u obrar según su propio discernimiento con independencia ni interferencia de otros. (Robbins, S. P. & Judge, T. A., 2009).

Eficacia. – Consecución de las metas. (Robbins, S. P. & Judge, T. A., 2009).

Eficiencia. – Uso óptimo de los recursos para lograr los objetivos en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos. (Robbins, S. P. & Judge, T. A., 2009).

Estructura organizacional. – Es la ordenación de las partes en un sistema jerárquico dentro de la organización, valido para los recursos materiales y la gestión del talento humano para la distribución del trabajo en áreas o departamentos según el requerimiento de la empresa. (Glosario de términos de comportamiento organizacional, 2014).

Motivación. – Es la disposición aprendida o hereditaria que involucra al colaborador en su persistencia del esfuerzo hacia la consecución o el logro de un objetivo. (Robbins, S. P. & Judge, T. A., 2009).

Productividad. – Es un valor logrado u obtenido a partir de la eficacia y la eficiencia. (Robbins, S. P. & Judge, T. A., 2009).

Sueldos y salarios. – Es una remuneración económica que recibe un trabajador por sus servicios. (Glosario de términos de comportamiento organizacional, 2014)

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en colaboradores de Compartamos Financiera S.A. de Loreto, marzo 2021.

Hipótesis específicas

Hi₁: El nivel del clima organizacional en los Colaboradores de Compartamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021, es buena.

Hi₂: El nivel del desempeño laboral en los Colaboradores de Compartamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021, es buena.

2.2 Variables y su operacionalización

Variable 1

Clima organizacional

Variable 2

Desempeño laboral

Operacionalización

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Clima organizacional	Es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que es percibida o experimentada por los miembros de la organización e influye en su comportamiento	Cualitativa	Organización de la Empresa Visión y Misión Manuales y reglamentos Condiciones ambientales Satisfacción Incentivos económicos Capacidad Planificar y organizar Compromiso Importancia de labores Esfuerzo y reconocimiento Trabajo en equipo	Ordinal	Buena Regular Deficiente	3 2 1	Encuesta

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Desempeño laboral	Son acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización	Cualitativa	Valores éticos Profesionalismo Satisfacción al usuario Culminación de tareas exigencia Planificación Trabajo bajo presión Responsable de éxitos y fracasos Flexibilidad Acuerdos y compromisos Procedimientos Proponer	Ordinal	Buena Regular Deficiente	3 2 1	Encuesta.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño

La investigación fue desarrollada con un enfoque cuantitativo de nivel correlacional; porque es la correspondencia mutua entre las variables mediante un comportamiento predecible para una muestra o población; este tipo de estudio tiene como finalidad determinar la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. (Hernández, Fernandez & Baptista, 2014). El diseño de la investigación fue no experimental y de corte transeccional o transversal. Es no experimental porque no se sometió a discusión las variables de estudio; es decir, se estudió una situación en un determinado tiempo y espacio sin incluir ningún elemento que cambie el comportamiento de las variables, la investigación se realizó con datos recolectados por los investigadores sin intervenir en los eventos estudiados. Es transversal o transeccional porque los datos fueron recolectados en un solo momento.

3.2 Diseño muestral

Población

La población está conformada 30 colaboradores de la empresa Compartamos Financiera S.A. de Loreto que el total a marzo del 2021.

Muestra

Al ser una población pequeña la muestra será igual que la población, es decir los 30 colaboradores de la empresa Compartamos Financiera S.A. de Loreto a marzo del 2021.

3.3 Procedimientos de recolección de datos

Procedimiento

El procedimiento de recolección de datos se llevó a cabo de la siguiente forma:

- Se pidió autorización a la Administración de la empresa Compartamos Financiera S.A. para la realización del trabajo.
- Recibida la autorización se procedió a encuestar a los colaboradores de Comportamos Financiera S.A.
- Finalizada las encuestas se procedió a la tabulación y formulación de base de datos para ser analizados conforme al objetivo de la investigación.

Técnica e instrumento

La técnica para la recolección de datos primarios fue la encuesta por ser una técnica de investigación basada en las declaraciones emitidas por una muestra representativa de una población y en este caso por toda la población y que nos permitió conocer sus opiniones y actitudes y valoraciones subjetivas y como instrumento se utilizó el cuestionario con preguntas cerradas.

3.4 Procesamiento y análisis de los datos

- La información recolectada se analizó con ayuda de la hoja de cálculo Excel para windows.
- se empleó la estadística descriptiva, la presentación de los resultados se hizo mediante tablas de distribución de frecuencias diversas con sus correspondientes figuras y análisis, de igual forma se empleó la estadística inferencial, para la prueba de contrastación de la hipótesis, consistente en el coeficiente de correlación de Rho Spearman, por cuanto ambas variables se encuentran en el nivel de medición intervalo.
- Finalmente se elaboraron las tablas y figuras necesarios para presentar la información de las variables estudiadas

3.5 Aspectos éticos

Las consideraciones éticas que se tuvo en cuenta en el presente proyecto de investigación están vinculadas con los siguientes principios:

Principio de Veracidad. – Las referencias bibliográficas están hechas conforme a las disposiciones internas de la Universidad.

El Respeto a la Autonomía. - Este principio se plasma en el hecho que se tuvo en cuenta al momento de encuestar, brindándoles la información requerido y tomando en cuenta si tenían la capacidad legal para ejercer este principio.

El Principio de Beneficencia. - se explicó a los participantes los beneficios y riesgos a que están sometidos para determinar su aceptación o no al estudio.

Anonimato. - Se mantendrán en incógnita el nombre de los participantes de la muestra.

Confidencialidad. - Es mantendrá en reserva la participación de los intervinientes (que se dice o hace en confianza y con seguridad recíproca)

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Análisis Univariado

Determinar el nivel del Clima Organizacional en Colaboradores de Compartamos Financiera S.A. de Loreto marzo 2021

Interpretación

De la opinión sobre la dimensión Estructura de la empresa, por colaboradores de Compartamos Financiera S. A. de Loreto, marzo 2021, conforme a la tabla y figura N° 1 se observa lo siguiente: 83.3% considera que la imagen que proyecta la empresa es buena y 16.7% regular; está conforme y conoce el organigrama de la empresa y por lo tanto califica como bueno un 76.7% un 23.3% de colaboradores considera que la estructura en cuanto al organigrama es regular; 83.3% sabe a quién dirigirse para solucionar un problema y considera como bueno, 16.7% su conocimiento es regular para dirigirse a solucionar algún problema; 80.0% considera que existe planificación en la empresa y lo califica como buena, 16.7% considera que la planificación es regular y un 3.3% de colaboradores considera que existe planificación pero es deficiente; 83.3% conoce cuál es la Visión y Misión de la empresa, en la dimensión estructura y considera que es buena, 13.3% conoce pero lo califica como regular y un 3.3% considera que la visión y la misión es deficiente; 83.3% indica que cuando le contrataron recibió manuales reglamentos entre otros que los considera como bueno, mientras que un 16.7% recibió también manuales, reglamentos, pero lo califica como regular; 83.3%, manifiesta que la información que recibió le fue de utilidad y lo califica como bueno y el 16.7% considera como utilidad regular toda la información que recibió; 86.7%

considera la estructura de la empresa como buena y 13.3% regular, en el indicador de algún curso de orientación para nuevo trabajador; 90.0% considera la estructura de la empresa como buena y 10.0% regular, en el indicador de que si su espacio físico donde labora cuenta con condiciones ambientales adecuadas y de limpieza diaria. Y finalmente en lo que respecta a los servicios higiénicos el 60% considera como bueno y 40% como regular en su indicador de que, si se mantienen limpios y si cuenta con jabón líquido, papel higiénico, entre otros.

Tabla N° 1

Opinión sobre la dimensión Estructura de los Colaboradores de la empresa Compartamos Financiera S.A. Loreto, marzo 2021

Estructura	Deficiente	Regular	Bueno
1.Está conforme con la imagen de la empresa que proyecta	0.00%	16.70%	83.30%
2.Conoce el organigrama de la empresa	0.00%	23.30%	76.70%
3.Sabe usted a quien dirigirse para solucionar algún problema	0.00%	16.70%	83.30%
4.Existe o se realiza la planificación en tu empresa	3.30%	16.70%	80.00%
5.¿Conoce cuál es la Visión y Misión de la empresa?	3.30%	13.30%	83.30%
6.¿Recibe información sobre manuales, reglamentos cuando fuiste contratado por la Institución?	0.00%	16.70%	83.30%
7.¿La información que usted recibió fue de su utilidad?	0.00%	16.70%	83.30%
8.¿Recibió usted algún curso de orientación para nuevo trabajador?	0.00%	13.30%	86.70%
9.¿El espacio físico donde labora cuenta con las condiciones ambientales adecuadas, se realiza la limpieza a diario?	0.00%	10.00%	90.00%
10.¿Los servicios higiénicos siempre los encuentra limpios y abastecidos de insumos (jabón líquido, papel higiénico, papel	0.00%	40.00%	60.00%

Fuente: Fuente: Base de datos

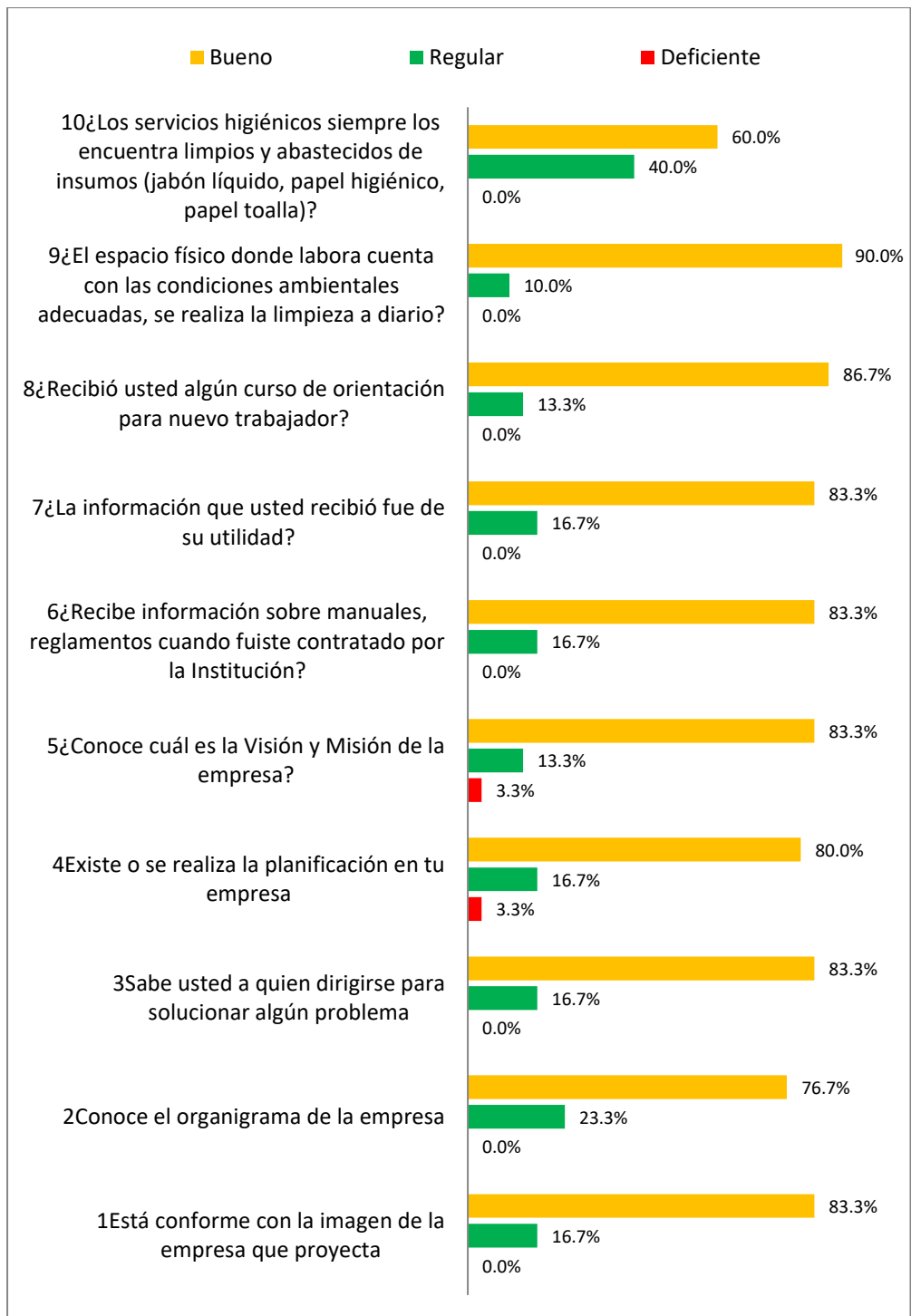


Figura N° 1: Dimensión Estructura de la Empresa.

Fuente: Tabla N° 1

Interpretación

De la opinión sobre la dimensión sueldos y salarios de la empresa, por colaboradores de Compartamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021 se detalla lo siguiente: 100.0% considera los Sueldos y salarios de la empresa como buenos manifestaron que la remuneración que se le ofrece en esta empresa lo hace sentir satisfecho. 90.0% que considera los sueldos y salarios de la empresa como buenos y 10.0% regular, manifiestan que existen incentivos económicos cuando las áreas cumplen con sus objetivos planificados. 93.30% que considera los sueldos y salarios de la empresa como buenos y 6.70% regular, manifiestan que ha recibido algún incentivo económico por productividad.

Tabla N° 2

Opinión sobre la dimensión Sueldos y salarios en la empresa por colaboradores de Compartamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021

Sueldos y salarios	Deficiente	Regular	Bueno
11. ¿La remuneración que le ofrecen en esta empresa lo hace sentir satisfecho?	0.00%	0.00%	100.00%
12. ¿Existen incentivos económicos cuando las áreas cumplen con sus objetivos planificados?	0.00%	10.00%	90.00%
13. ¿Haz recibido usted algún incentivo económico por productividad?	0.00%	6.70%	93.30%

Fuente: Base de datos

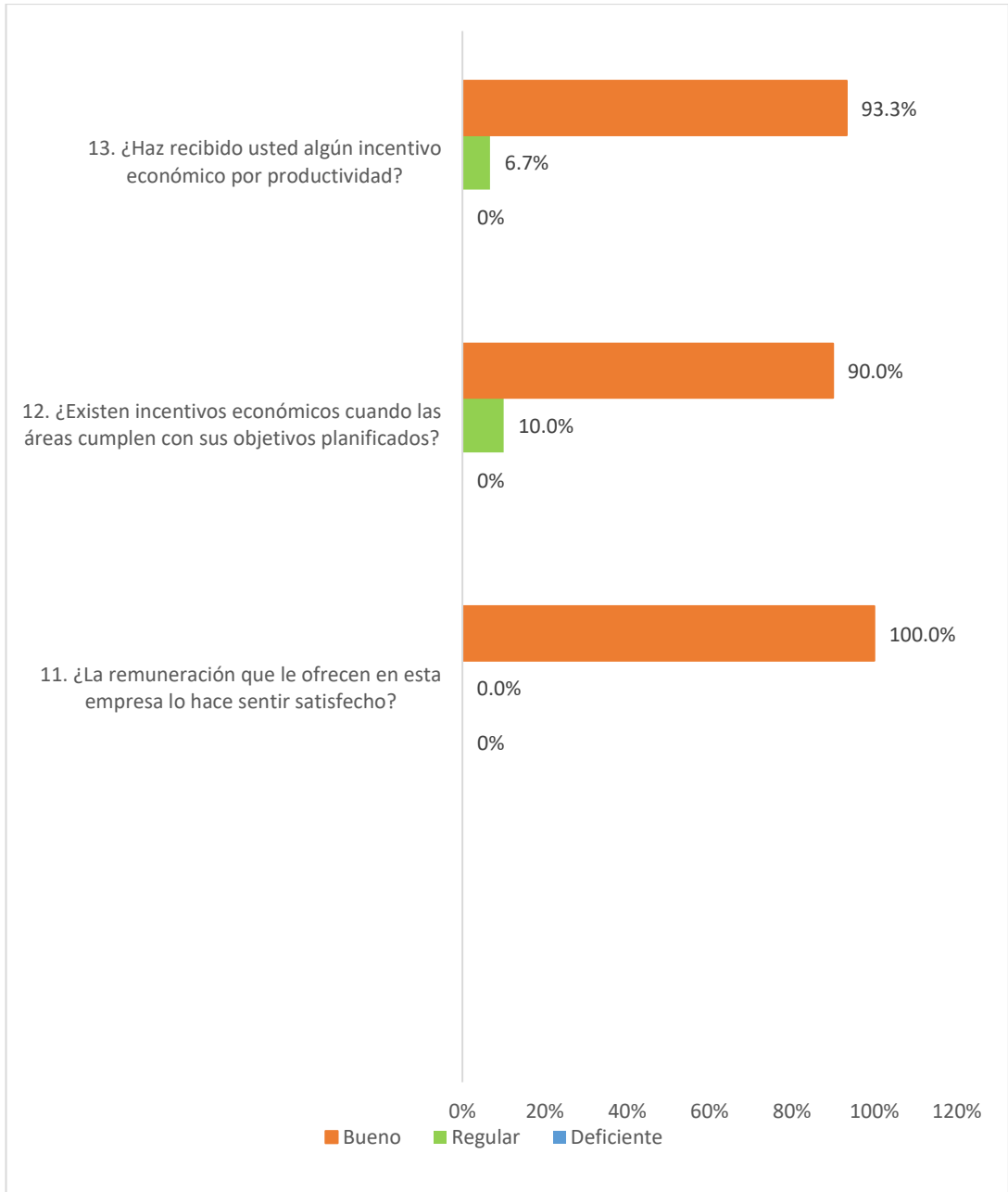


Figura N° 2: Sueldos y salarios en la Empresa.

Fuente: Tabla N° 2

De la opinión sobre la dimensión Autonomía de la empresa, por colaboradores Compartamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021 se detalla lo siguiente: 100.0% considera la Autonomía en la empresa como bueno, manifestaron tener la suficiente capacidad para realizar sus funciones en su trabajo. 90.0% considera la Autonomía en la empresa como bueno y

10.0% regular, manifestaron Planificar y organizar su trabajo como mejor le parece. 93.30% considera la Autonomía en la empresa como bueno y 6.70% regular, manifestaron libertad de acción y decisión para realizar su trabajo.

Tabla N° 3

Opinión sobre la dimensión Autonomía en la empresa, por los colaboradores de Compartamos Financiera S.A. de Loreto, marzo 2021.

Autonomia	Deficiente	Regular	Bueno
14.¿Tiene usted la suficiente capacidad para realizar tus funciones en tu trabajo?	0.00%	0.00%	100.00%
15.¿Planifica y organiza su trabajo como mejor le parece?	0.00%	10.00%	90.00%
16.¿Cuenta usted con libertad de acción y decisión para realizar su trabajo?	0.00%	6.70%	93.30%

Fuente: Base de datos

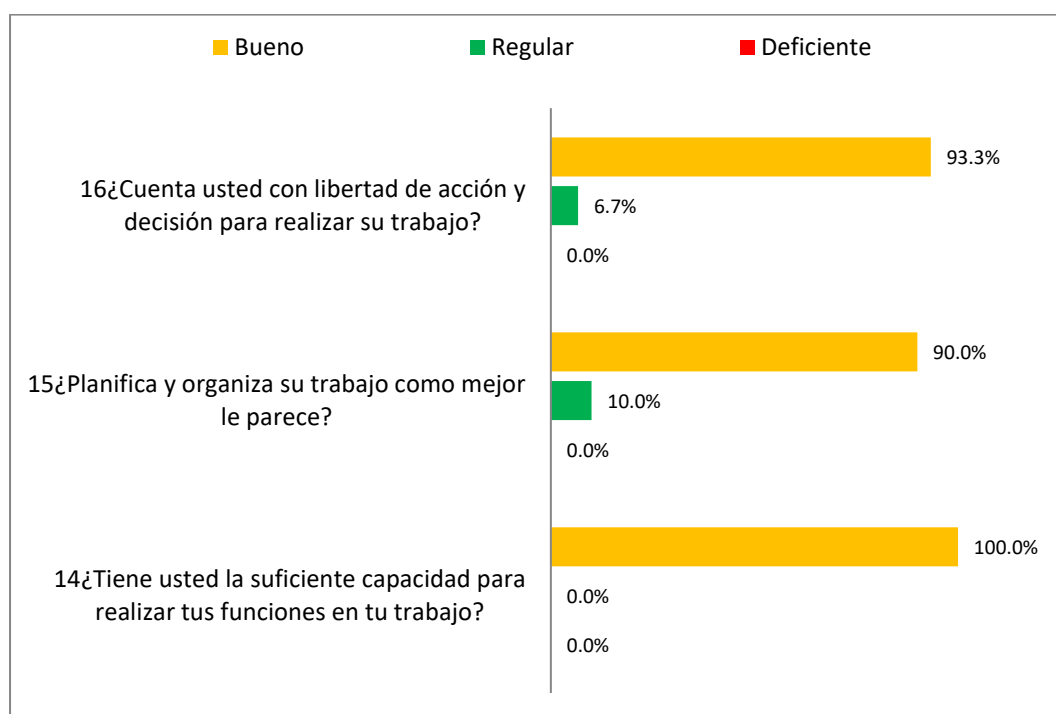


Figura N° 3: Autonomía en la empresa

Fuente: Tabla N° 3

En la Tabla y Figura N° 4 referente a la dimensión motivación de la empresa, por colaboradores Compartamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021 se detalla lo siguiente: 60.00% considera la motivación de la empresa como buena y 40.00% regular, cree que la mayoría de colaboradores están comprometidos con su trabajo. 100.00% que considera la motivación de la empresa como buena manifestaron que las labores en cual se desempeña son de importancia. 96.70% que considera la motivación de la empresa como buena y 3.30% regular, recibe curso, charlas, capacitaciones para estar actualizados en el área que se desempeña para que esté a la altura de la competencia laboral. 86.70% que considera la motivación de la empresa como buena y 13.30 regular, consideran que en su empresa le otorgan reconocimiento por el esfuerzo y/o desempeño y el de sus compañeros de trabajo. 93.30% que considera la motivación de la empresa como buenos y 6.70% regular, siente que se ha realizado profesionalmente en su empresa.

Tabla N° 4

Opinión sobre la dimensión Motivación en la empresa por
colaboradores de Compartamos Financiera S.A. de Loreto, marzo
2021

Motivación	Deficiente	Regular	Bueno
17.¿En su empresa cree usted que la mayoría de colaboradores están comprometidos con su trabajo?	0.00%	40.00%	60.00%
18.¿Las labores en cual se desempeña son de importancia?	0.00%	0.00%	100.00%
19.¿Recibe usted curso, charlas, capacitaciones para estar actualizados en el área que se desempeña para que esté a la altura de la competencia laboral?	0.00%	3.30%	96.70%
20.¿En su empresa le otorgan reconocimiento por el esfuerzo y/o desempeño tuyo y el de tus compañeros de trabajo?	0.00%	13.30%	86.70%
21.¿Siente usted que se ha realizado profesionalmente en su empresa?	0.00%	6.70%	93.30%

Fuente: Base de datos.

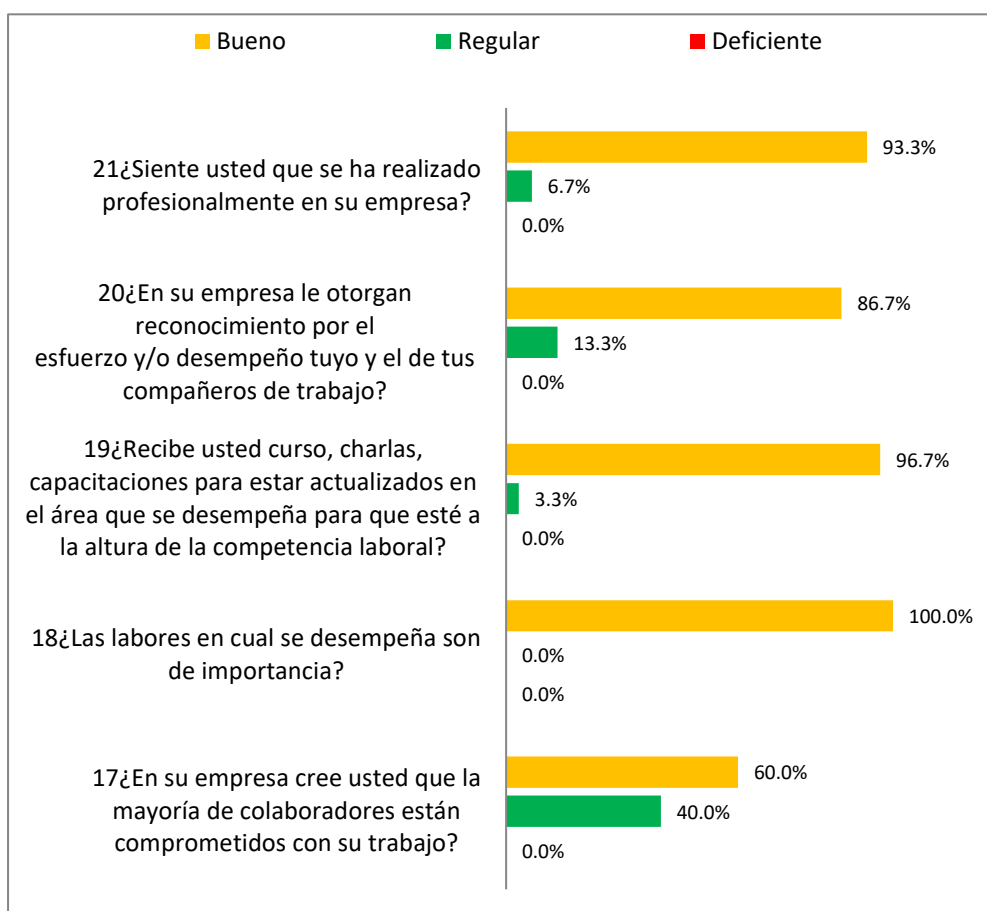


Figura N° 4: Dimensión motivación en la empresa

Fuente: Tabla N° 4

La Tabla y Figura N° 5 muestra la opinión sobre la dimensión Apoyo de la empresa, por colaboradores Compartamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021 se detalla lo siguiente: 93.30% que considera Apoyo de la empresa como buena y 6.70% regular, manifiesta que su jefe siempre le motiva por superarse y ser mejor cada día. 90.00% que considera Apoyo de la empresa como bueno y 10.00% regular, manifiesta que su jefe tiene las características de un líder. 93.30% que considera Apoyo de la empresa como bueno y 6.70% regular, cree que su jefe se integra a su equipo de trabajo (Oficina). 93.30% que considera Apoyo de la empresa como bueno y 3.30% regular, manifiesta que su jefe logra que trabajen como un verdadero equipo. 90.00% que considera Apoyo de la empresa como bueno y 3.30% regular, manifiesta que su jefe respalda a su personal cuando comete alguna equivocación. 93.30%

que considera Apoyo de la empresa como bueno y 6.70% regular, manifiesta que su jefe tiene un trato justo con todo el personal.

Tabla N° 5

Opinión sobre la dimensión Apoyo en la empresa por colaboradores de Compartamos Financiera S.A. de Loreto, marzo 2021

Apoyo	Deficiente	Regular	Bueno
22.¿Su jefe siempre le motiva por superarse y ser mejor cada día?	0.00%	6.70%	93.30%
23.¿Su jefe tiene las características de un líder?	0.00%	10.00%	90.00%
24.¿Crees usted que su jefe se integra a tu equipo de trabajo (Oficina)?	0.00%	6.70%	93.30%
25.¿Su jefe logra que trabajen como un verdadero equipo?	3.30%	3.30%	93.30%
26.¿Su jefe respalda a su personal cuando comete alguna equivocación?	6.70%	3.30%	90.00%
27.¿Su jefe tiene un trato justo con todo el personal?	0.00%	6.70%	93.30%

Fuente: Base de datos

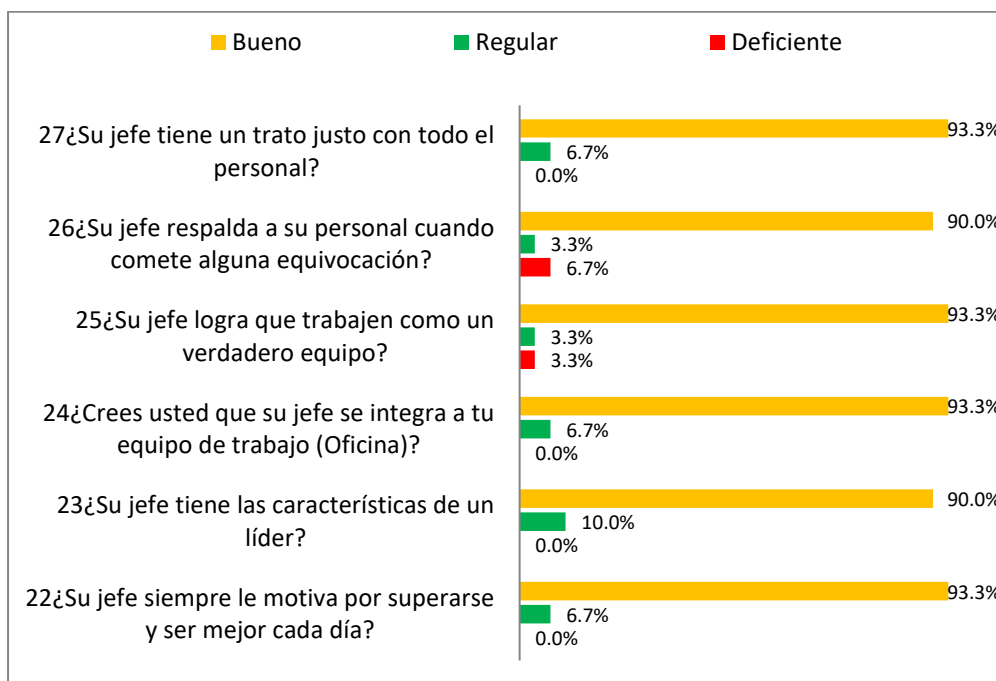


Figura N° 5: Dimensión Apoyo en la empresa

Fuente: Tabla N° 5

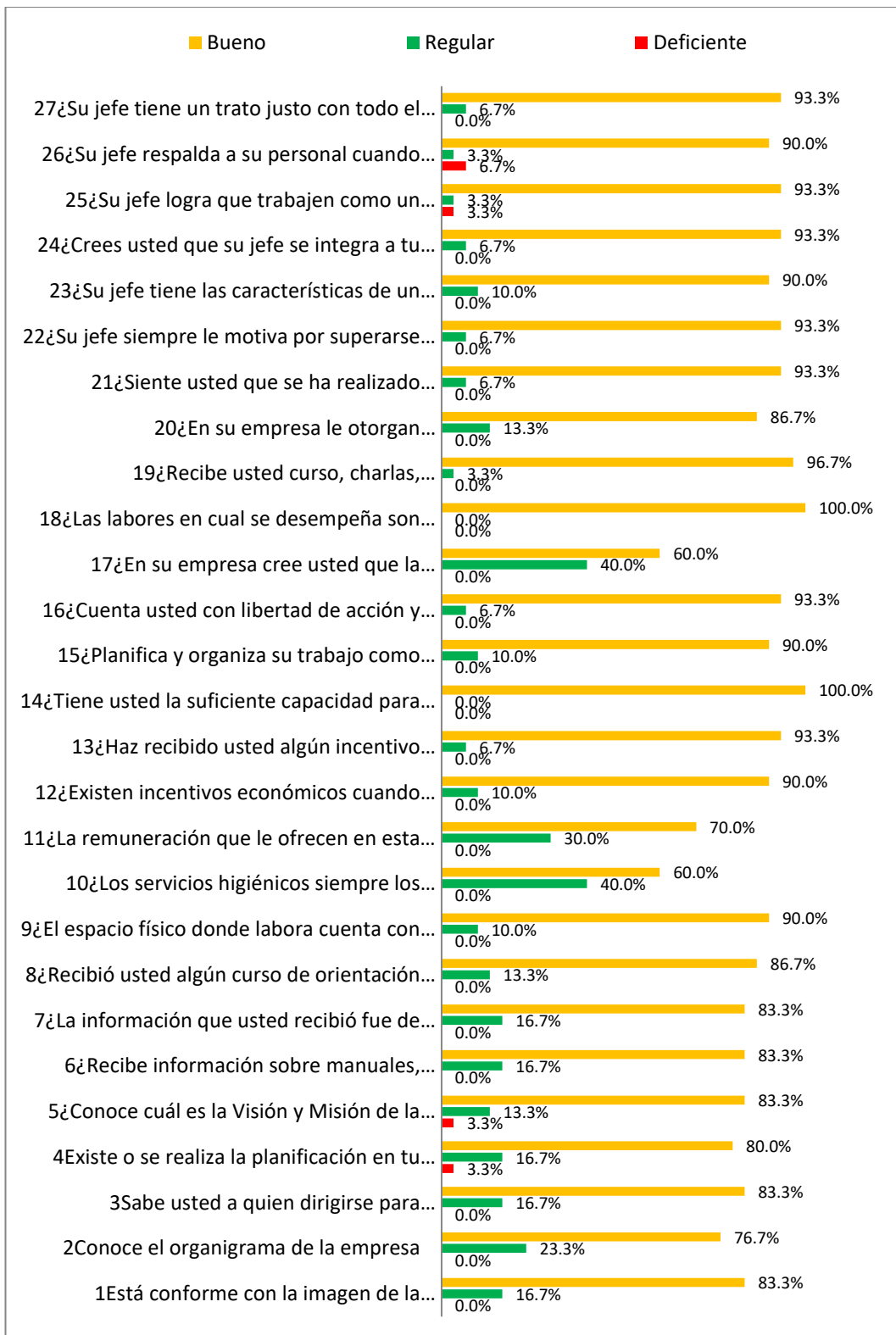


Figura N° 6: Clima Organizacional

Fuente: Tabla N° 1 al 5

Nivel de Clima Organizacional en Colaboradores de Compartamos Financiera S.A. de Loreto marzo 2021

De los Colaboradores de Compartamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021, 83.3% califican como regular el nivel del Clima Organizacional en la empresa y 16.7% como deficiente.

Tabla N° 6

Nivel del Clima Organizacional en la empresa Compartamos Financiera S.A. de Loreto marzo 2021

Nivel del Clima Organizacional	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Deficiente	5	16.70%
Regular	25	83.30%
Bueno	0	0.00%
Total	30	100,0

Fuente: Base datos

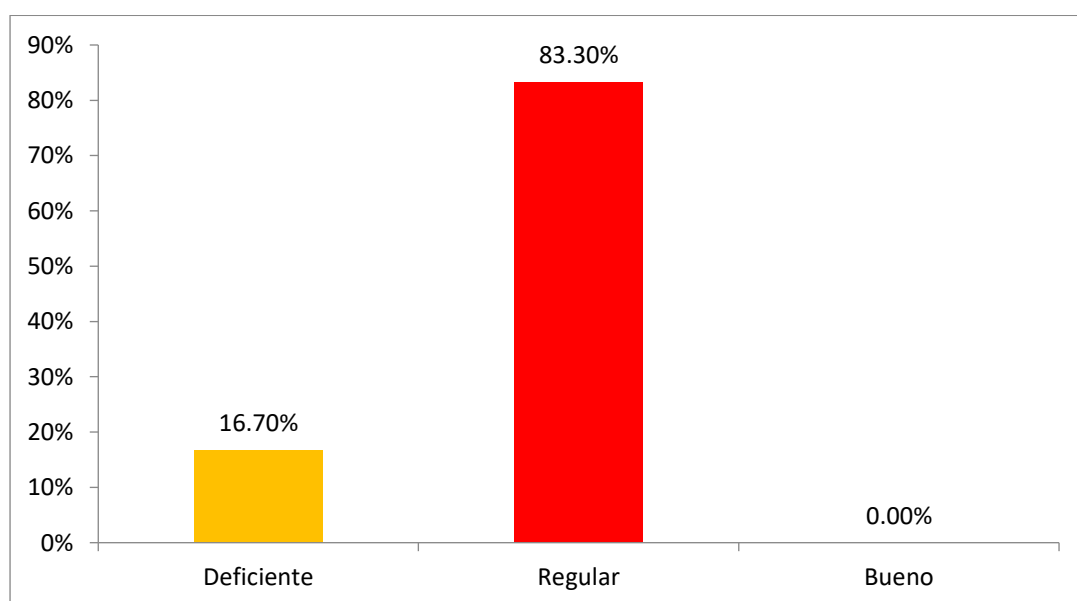


Figura N° 7: Nivel de Clima Organizacional

Fuente: Tabla N° 6

Determinar el nivel del Desempeño Laboral en Colaboradores de Comportamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021.

Interpretación

De la opinión sobre la dimensión Calidad en el trabajo de la empresa, por colaboradores Comportamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021 se detalla lo siguiente: 93.3% que considera Calidad en el trabajo de la empresa como buena y 6.7% regular, manifiesta que asume su responsabilidad cuando comete algún error. 96.7% que considera Calidad en el trabajo de la empresa como buena y 3.3% regular, demuestra su educación con valores cuando trata a sus compañeros de tu trabajo. 100.0% que considera Calidad en el trabajo de la empresa como buena, demuestra su educación con valores cuando brinda el servicio al cliente. 96.7% que considera Calidad en el trabajo de la empresa como buena y 3.3% regular, manifiesta que se desempeñas con total profesionalismo en su trabajo. 100.0% que considera Calidad en el trabajo de la empresa como buena atiende al usuario con respeto y diligencia. 100.0% que considera Calidad en el trabajo de la empresa como buena hace que el usuario del servicio se vaya satisfecho. 86.7% que considera Calidad en el trabajo de la empresa como buena y 13,3% regular, manifiesta que cuando recibe la queja de un usuario, tratas de solucionar su problema. 80.0% que considera Calidad en el trabajo de la empresa como buena y 20.0% regular, manifiesta que trata los recursos de la empresa como si fueran los suyos propios. 96.7% que considera Calidad en el trabajo de la empresa como buena y 3.3% regular, manifiesta que su oficina cumple con los objetivos

establecidos cada fin de año. 96.7% que considera Calidad en el trabajo de la empresa como buena y 3.3% regular, demuestran interés por alcanzar los objetivos que le han sido asignados. 86.7% que considera Calidad en el trabajo de la empresa como buena y 13.3% regular, manifiesta que él y sus compañeros de oficina cumplen con su trabajo a tiempo. 53.3% que considera Calidad en el trabajo de la empresa como buena y 43.3% regular, manifiesta que cuenta con demasiado trabajo por hacer y poco tiempo para realizarlo. 70.0% que considera Calidad en el trabajo de la empresa como buena y 30.0% regular, manifiesta que en su empresa realizan supervisión frecuente. 80.0% que considera Calidad en el trabajo de la empresa como buena y 20.0% regular, manifiesta que en su empresa realiza su trabajo sin la necesidad de una supervisión constante de su jefe.

Tabla N° 7

Opinión sobre la dimensión Calidad en el Trabajo por colaboradores
de Compartamos Financiera S.A. de Loreto, marzo 2021

Dimensión Calidad en el trabajo	Deficiente	Regular	Bueno
1.¿Asumes usted su responsabilidad cuando comete algún error?	0.0%	6.7%	93.3%
2.¿Demuestra usted su educación con valores cuando trata a sus compañeros de tu trabajo?	0.0%	3.3%	96.7%
3.¿Demuestra usted su educación con valores cuando brinda el servicio al cliente?	0.0%	0.0%	100.0%
4.¿Usted se desempeñas con total profesionalismo en su trabajo?	0.0%	3.3%	96.7%
5.¿Atiende usted al usuario con respeto y diligencia?	0.0%	0.0%	100.0%
6.¿Usted hace que el usuario del servicio se vaya satisfecho?	0.0%	0.0%	100.0%
7.¿Cuándo recibe la queja de un usuario, tratas de solucionar su problema?	0.0%	13.3%	86.7%
8.¿Trata los recursos de la empresa como si fueran los suyos propios?	0.0%	20.0%	80.0%
9.¿Su oficina cumple con los objetivos establecidos cada fin de año?	0.0%	3.3%	96.7%
10.¿Demuestra usted interés por alcanzar los objetivos que le han sido asignados?	0.0%	3.3%	96.7%
11.¿Usted y sus compañeros de oficina cumplen con su trabajo a tiempo?	0.0%	13.3%	86.7%
12.¿Cuenta usted con demasiado trabajo por hacer y poco tiempo para realizarlo?	3.3%	43.3%	53.3%
13.¿En su empresa realizan supervisión frecuente?	0.0%	30.0%	70.0%
14.¿En su empresa realiza su trabajo sin la necesidad de una supervisión constante de su jefe?	0.0%	20.0%	80.0%

Fuente: Base datos

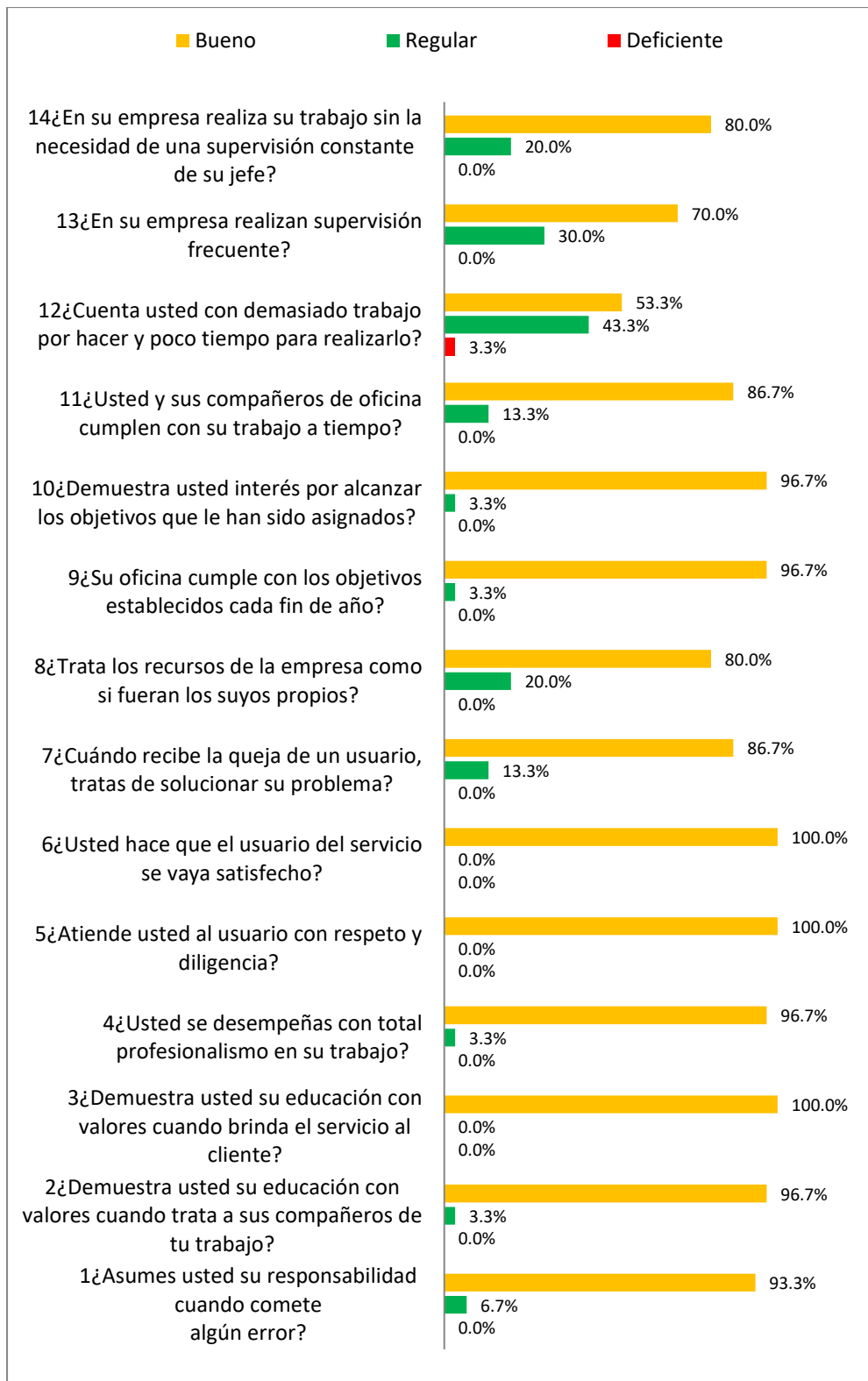


Figura N° 8: Calidad en el Trabajo

Fuente: Tabla N° 7

Interpretación

De la opinión sobre la dimensión Orientación a resultados de la empresa, por colaboradores Compartamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021 se detalla lo siguiente: 100.0% que considera la Orientación a resultados de la empresa como buena, manifiesta que cumple con las tareas asignadas a su persona. 93.3% que considera la Orientación a resultados de la empresa como buena y 6.7% regular, manifiesta que realiza un volumen adecuado de trabajo. 93.3% que considera la Orientación a resultados de la empresa como buena y 6.7% regular, manifiesta que para que pueda cumplir con sus metas de trabajo tienes que recurrir a todas sus capacidades. 90.0% que considera la Orientación a resultados de la empresa como buena y 10.0% regular, considera que el nivel de exigencia por parte su jefe, es el adecuado. 76.7% que considera la Orientación a resultados de la empresa como buena y 23.3% regular, manifiesta que su jefe monitorea las tareas planificadas e interviene cuando es necesario, para cumplir los objetivos y superarlos. 86.7% que considera la Orientación a resultados de la empresa como buena y 13.3% regular, manifiesta que realiza su trabajo bien, aun cuando su jefe le presione por entregarlo antes de lo establecido. 26.7% que considera la Orientación a resultados de la empresa como buena y 56.7% regular, manifiesta que existe continua presión para que no lo dejen trabajar tranquilo(a).

Tabla N° 8

Opinión sobre la dimensión Orientación a Resultados en la empresa por colaboradores de Compartamos Financiera S.A. de Loreto, marzo 2021

Dimensión Orientación a resultados	Deficiente	Regular	Bueno
15. ¿Cumple usted con las tareas asignadas a su persona?	0.0%	0.0%	100.0%
16. ¿Realiza usted un volumen adecuado de trabajo?	0.0%	6.7%	93.3%
17. ¿Para que pueda cumplir con sus metas de trabajo tienes que recurrir a todas tus capacidades?	0.0%	6.7%	93.3%
18. ¿Considera usted que el nivel de exigencia por parte su jefe, es el adecuado?	0.0%	10.0%	90.0%
19. ¿Su jefe monitorea las tareas planificadas e interviene cuando es necesario, para cumplir los objetivos y superarlos?	0.0%	23.3%	76.7%
20. ¿Realiza su trabajo bien, aun cuando su jefe te presiona por entregarlo antes de lo establecido?	0.0%	13.3%	86.7%
21. ¿Existe continua presión para que no lo dejen trabajar tranquilo(a)?	16.7%	56.7%	26.7%

Fuente: Base datos



Figura N° 9: Orientación a resultados

Fuente: Tabla N° 8

Interpretación

En la Tabla N° 9 y Figura N° 10 de la opinión sobre la dimensión proactividad en la empresa, por colaboradores Compartamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021 se detalla lo siguiente: 93.3% que considera la proactividad de la empresa como buena, 3.3% regular, manifiesta que, se siente responsable de los éxitos y fracasos de tu trabajo. 90.0% que considera la proactividad de la empresa como buena y 10.0% regular, manifiesta que, es lo suficientemente flexible para adaptarte a nuevos cambios. 96.7% que considera la proactividad de la empresa como buena, y 3.3% regular, manifiesta que, cumple con sus compañeros de trabajos los acuerdos y compromisos. 86.7% que considera la proactividad de la empresa como buena y 13.3% regular, manifiesta que, su empresa tiene interés por que los procedimientos estén claros. 96.7% que considera la proactividad de la empresa como buena y 3.3% regular, manifiesta que, está dispuesto a realizar un esfuerzo extra si la situación lo amerita. 93.3% que considera la proactividad de la empresa como buena, 6.7% regular, manifiesta que, en su institución sus compañeros de trabajo y usted, toman la iniciativa para proponer ideas o mejorarlas.

Tabla N° 9

Opinión sobre la dimensión Proactividad en la empresa por colaboradores de Compartamos Financiera S.A. de Loreto, marzo 2021

Dimensión Proactividad en la empresa	Deficiente	Regular	Bueno
22.¿Se siente responsable de los éxitos y fracasos de tu trabajo?	3.3%	3.3%	93.3%
23.¿Es lo suficientemente flexible para adaptarte a nuevos cambios?	0.0%	10.0%	90.0%
24.¿Cumple con sus compañeros de trabajos los acuerdos y compromisos?	0.0%	3.3%	96.7%
25.¿Su empresa tiene interés por que los procedimientos estén claros?	0.0%	13.3%	86.7%
26.¿Estás dispuesto a realizar un esfuerzo extra si la situación lo amerita?	0.0%	3.3%	96.7%
27.¿En su institución sus compañeros de trabajo y usted, toman la iniciativa para proponer ideas o mejorarlas?	0.0%	6.7%	93.3%

Fuente: Base datos

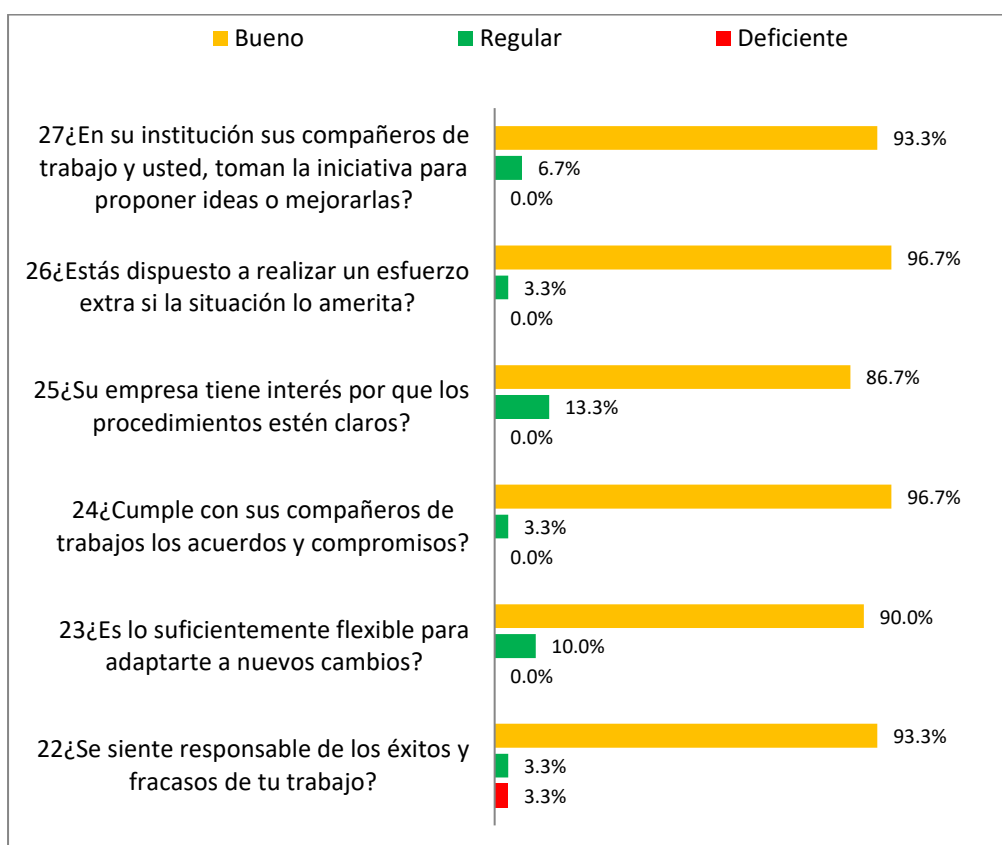


Figura N° 10: Proactividad en la empresa

Fuente: Tabla N° 9

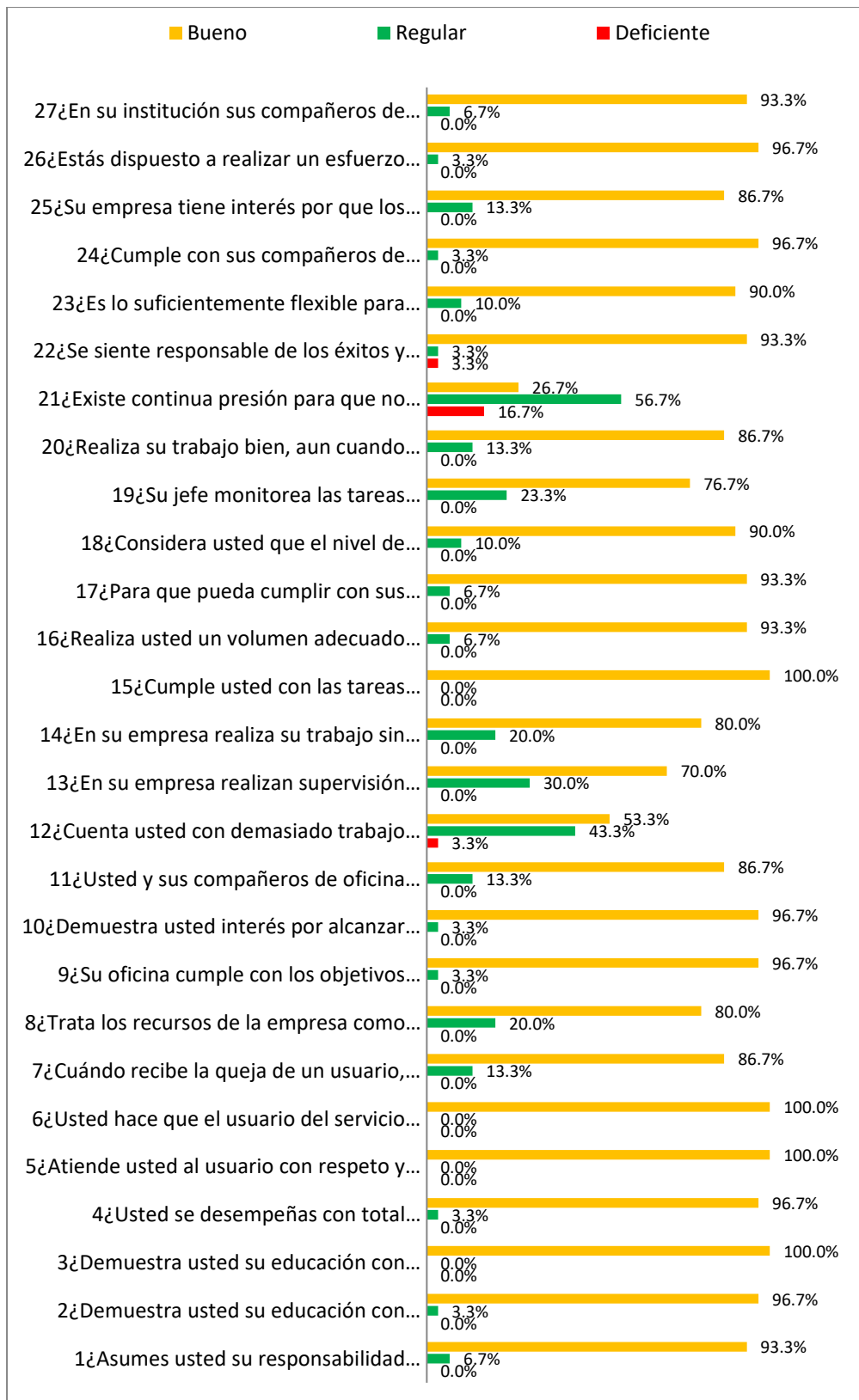


Figura N° 11: Desempeño laboral

Fuente: Tabla N° 7 a 10

De los Colaboradores de Compartamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021, 63.3% califican como regular el nivel del Desempeño Laboral en la empresa, 20.0% como bueno. y 16.7% como deficiente

Tabla N° 10

Nivel de Desempeño Laboral en la empresa por colaboradores de Compartamos Financiera S.A. de Loreto, marzo 2021

Nivel del Desempeño Laboral	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Deficiente	5	16.70%
Regular	19	63.30%
Bueno	6	20.00%
Total	30	100,0

Fuente: Base de datos

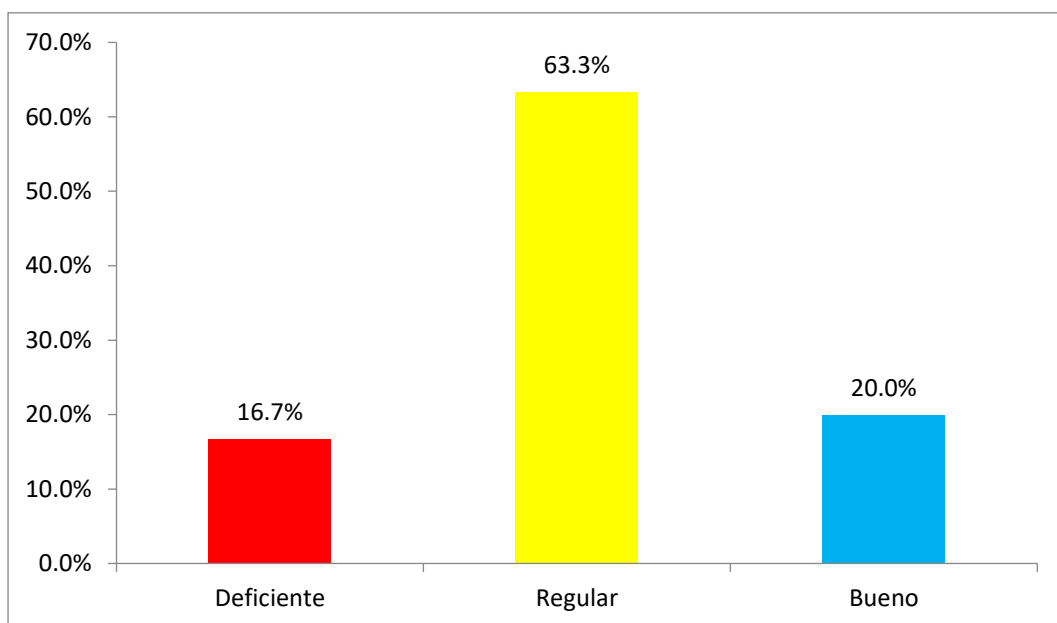


Figura N° 12: Nivel del Desempeño laboral

Fuente: Tabla N° 10

4.2 Análisis bivariado

Establecer la relación entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Colaboradores Compartamos Financiera S.A. de Loreto, marzo 2021

Interpretación

El coeficiente de correlación rho de Spearman = 0,483** y p=0,007 muestran relación directa moderada significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Colaboradores de Compartamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021.

Tabla N° 11

Relación entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Colaboradores de Compartamos Financiera S.A. de Loreto, marzo 2021.

Coeficiente de correlación		Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Clima Organizacional	Rho de Spearman	1,000	0,483**
	Sig. (bilateral)	.	0,007
	N	30	30
Desempeño Laboral	Rho de Spearman	0,483**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,007	.
	N	30	30

Fuente: Base de datos

La prueba chi-cuadrado= 18,24, p=0,000 indica relación entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral y el coeficiente Tau-b de Kendall= 0,440 indica además que la relación es directa moderada y significativa.

En la Tabla 12 además, 63,3% que opinan que el Clima Organizacional es regular en la empresa, éstos tienen regular Desempeño Laboral.

Tabla N° 12

Tabla cruzada de Desempeño Laboral Clima Organizacional

Desempeño Laboral	Clima Organizacional		
	Deficiente	Regular	Total
Deficiente	4 13,3%	1 3,3%	5 16,7%
Regular	0 0,0%	19 63,3%	19 63,3%
Bueno	1 3,3%	5 16,7%	6 20,0%
Total	5 16,7%	25 83,3%	30 100,0%

Fuente: Base de datos, chi-cuadrado = 18,24. P= 0,000 Taub-b de Kendall = 0,440

4.3 Análisis inferencial

Hipótesis general

Existe relación estadísticamente significativa entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en colaboradores de Compartamos Financiera S.A. de Loreto, marzo 2021.

Prueba de Hipótesis

1. Elaboración de la hipótesis nula (H_0) y alternativa (H_1)

H_0 : No existe relación significativa entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en colaboradores de Compartamos Financiera S.A. de Loreto, marzo 2021.

H₁: Existe relación significativa entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en colaboradores de Compartamos Financiera S.A. de Loreto, marzo 2021.

2. Nivel de significancia = 0,05 ó 5%

3. Estadísticos utilizados en la Prueba de hipótesis

Se usó la prueba chi cuadrado y coeficiente tau b de Kendal

Cuyo cálculo son mostrados en la tabla 12

Chi-cuadrado= 18,24, p=0,000 Tau-b de Kendall= 0,440

4. Regla de decisión

Si $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula

Si $p \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula, ó se acepta la hipótesis alterna

5. Decisión

En el paso 03 se encontró de chi cuadrado, $p=0.000 < 0.05$ y por la regla de decisión: Si $p \leq 0.05$ se acepta la hipótesis alterna, se concluye:

H₁: Existe relación significativa entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en colaboradores de Compartamos Financiera S.A. de Loreto, marzo 2021.

Hipótesis Específicas

H₁: El nivel del clima organizacional en los Colaboradores de Comportamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021, es buena.

Prueba de hipótesis

1. Elaboración de la hipótesis nula (H₀) y alternativa (H₁)

H₀: El nivel del clima organizacional en los Colaboradores de Comportamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021, no es buena.

$$\mu \leq 74$$

H₁: El nivel del clima organizacional en los Colaboradores de Comportamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021, es buena.

$$\mu > 75$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 0,05$ ó 5%

3. Estadísticos utilizado en la Prueba de hipótesis

Se usó comparación de medias

Cuyo cálculo se muestra

Prueba para una muestra						
Valor de prueba = 75						
	t	gl	p	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Clima organizacional	2,494	29	0,019	2,200	2,200	4,00

1. Regla de decisión

Si $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula

Si $p \leq 0.05$ se rechaza hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna

5 Decisión

Como en 03 se encontró en la prueba $t = 2,494$ y $p = 0,019 < 0.05$ y por la regla de decisión: si $p \leq 0.05$ se acepta la hipótesis alterna, se

concluye:

H₁: El nivel del clima organizacional en los Colaboradores de Comportamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021 es buena

H₁₂: El nivel del desempeño laboral en los Colaboradores de Comportamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021, es buena

Prueba de hipótesis

1. Elaboración de la hipótesis nula (H₀) y alternativa (H₁)

H₀: El nivel del desempeño laboral en los Colaboradores de Comportamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021, no es bueno.

$$\mu \leq 75$$

H₁: El nivel del desempeño laboral en los Colaboradores de Comportamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021, es bueno.

$$\mu > 76$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 0,05$ ó 5%

3. Estadísticos utilizado en la Prueba de hipótesis

Se usó comparación de medias

Cuyo cálculo se muestra

Prueba para una muestra						
					Valor de prueba = 75	
	t	gl	p	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Clima organizacional	2,458	29	0,020	1,367	,23	4,00

4. Regla de decisión

Si $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula

Si $p \leq 0.05$ se rechaza hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna

5. Decisión

Como en 03 se encontró en la prueba $t = 2,458$ y $p=0,020 < 0.05$ y

por la regla de decisión: si $p \leq 0.05$ se acepta la hipótesis alterna,

se

concluye:

H_1 : El nivel del desempeño laboral en los Colaboradores de Comportamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021, es bueno.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El estudio analiza dos variables: Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la empresa financiera Compartamos Financiera S.A. y el propósito fue establecer la relación entre estas variables. De acuerdo a los resultados encontrados el coeficiente de correlación rho de Spearman es de 0,483 y p valor de 0,007 lo cual demuestra que existe una relación directa moderada significativa entre las variables estudiadas; estos resultados tiene similitud con lo estudiado en el 2018 por Ccallo donde concluye que en la Municipalidad Provincial el Collao llave la relación es positiva y significativa entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,893. En el mismo sentido Duellas en el 2017 concluye en su estudio que existe una relación moderada y positiva entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en la Corte Superior de Santa con un coeficiente de correlación de 0,473; por lo tanto, si el clima organizacional se mejora, el desempeño laboral también mejora. Pero, Pando en el 2015 al realizar el estudio de las mismas variables en la Municipalidad Provincial de Satipo llegó a la conclusión que existe correlación entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral pero débil al ser su coeficiente Rho Spearman de 0,368, sin embargo, es altamente significativa ya que al hacer la prueba estadística el p valius fue de $p = 0.004 < 0.01$

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

1. La empresa financiera Compartamos Financiera S.A. a marzo 2021 del estudio realizado demuestra con el resultado de chi-cuadrado = 18,24 $p = 0,000$ Tau-b de Kendall = 0,440 y un coeficiente de correlación rho de Spearman = 0,483 y $p = 0,007$ que existe una relación directa moderada y significativa entre la variable Clima Organizacional y Desempeño Laboral
2. El nivel del Clima Organizacional en la empresa Compartamos S.A. es considerada como regular en un 83.3% es decir 25 colaboradores de un total de 30 y 16.7% considera como deficiente del Clima Organizacional, no hay un solo colaborador que calificó como bueno el clima organizacional.
3. El nivel del Desempeño Laboral en la empresa Compartamos S.A. es considerada como buena en un 20% (6 colaboradores) por los colaboradores de la empresa, un 63.3% (19 colaboradores) considera como regular y un 16.7% (5 colaboradores) considera que el desempeño laboral es deficiente.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

1. La Administración de la empresa financiera Compartamos Financiera S.A. en Loreto debe coordinar con su Gerencia General para analizar cada una de las dimensiones del Clima Organizacional y Desempeño Laboral para implementar un plan de acción destinado a mejorar aquellos indicadores en el análisis univariado donde la calificación ha sido deficiente o regular y periódicamente realizar encuestas para ver los efectos del plan de acción.
2. En el Clima Organizacional, la empresa Compartamos Financiera S.A. debe mejorar fundamentalmente en los indicadores referidos a la planificación de la empresa, la Visión y Misión, el trabajo en equipo y el respaldo del jefe al personal cuando comete un error, en ellos hay una calificación deficiente por un determinado número de colaboradores para ello debe realizar capacitaciones permanentes de preferencia con profesionales que no tengan vinculación con la empresa.
3. Se recomienda también en la variable Desempeño Laboral de la empresa Compartamos Financiera de Loreto mejorar los indicadores: de demasiado trabajo por hacer y poco tiempo disponible para realizarlo, continua presión para no dejarlos trabajar tranquilo y se sienten responsables de los éxitos y fracasos de su trabajo donde hay calificación deficiente, también se debe tener en cuenta los indicadores con calificación regular, para ello es necesario realizar reuniones periódicas donde juntos jefes y colaboradores encuentren solución a los problemas laborales.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Ccallo, M. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial el Collao llave* . Puno - Perú.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: MacGraw - Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Duelles, M. (2017). *Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia del Santa*. Lima - Perú.
- Farcia, F. (1995). *Desarrollo Organizacional Enfoque Integral*. Bogota - Colombia: Limusa.
- Glosario de términos de comportamiento organizacional*. (20 de julio de 2014). Obtenido de <http://pnfcomportamientoorganizacional.blogspot.com/>.
- Goicochea, D. (2018). *El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral del personal del área de Recursos Humanos de un Outosurcing internacional en el año 2017* . Lima - Perú.
- Hernández, Fernandez & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. México: McGraw-Hill.
- Litwin, G.H. & Stringer, R.A. (1968). *Motivation and Organizational climate*. Boston - Estados Unidos: Harvard Business School Press.
- Pando, C. (2015). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo – Junín 2013*. Junin - Perú.
- Robbins, S. (2004). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.

Robbins, S. (2004). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.

Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.

Rodriguez, J. (2007). *Administración Moderna de Personal*. Mexico: Cengage learner.

Zeithaml, Valarie A. y Bitner Mary J. (2001). *Marketng de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: McGraw-HILL.

ANEXOS

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
<p style="text-align: center;">Clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de Compartamos Financiera S.A. de Loreto marzo 2021</p>	<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Colaboradores de Compartamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel del Clima Organizacional en Colaboradores de Compartamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel del Desempeño Laboral en Colaboradores de</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer la Relación entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Colaboradores de Compartamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021.</p> <p>3.5.1</p> <p>3.5.2 Objetivos específicos</p> <p>Determinar el nivel del Clima Organizacional en Colaboradores de</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en colaboradores de Compartamos Financiera S.A. de Loreto, marzo 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>.</p> <p>Hi₁: El nivel del clima organizacional en los Colaboradores de Compartamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021, es buena.</p> <p>Hi₂: El nivel del desempeño laboral en los Colaboradores de Compartamos Financiera</p>	<p>Tipo de estudio:</p> <p>Correlacional.</p> <p>Diseño de estudio:</p> <p>No experimental.</p>	<p>Población:</p> <p>30 colaboradores de la empresa Compartamos Financiera S.A. de Loreto</p> <p>Muestra:</p> <p>Idéntica a la población: 30 colaboradores de la empresa Compartamos Financiera S.A. de Loreto</p> <p>Procesamiento de datos:</p> <p>Excel SPSS</p>	<p>Instrumento:</p> <p>Questionario.</p>

	Comportamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021?	Comportamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021. Determinar el nivel del Desempeño Laboral en Colaboradores de Comportamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021.	S. A. de Loreto marzo 2021, es buena			
--	--	--	--------------------------------------	--	--	--

Anexo 2

CUESTIONARIO – CLIMA ORGANIZACIONAL

Lea detenidamente las siguientes preguntas y escoja solo una respuesta marcando con una “x” sobre la alternativa con la que está usted de acuerdo. Así mismo se pide por favor responder de acuerdo a su experiencia y opinión actual en la empresa; se agradece su colaboración y honestidad.

La escala de respuesta de la siguiente:

Bueno	Regular	Deficiente
3	2	1

N°	Estructura	Bueno (3)	Regular (2)	Deficiente (1)
1	Está conforme con la imagen de la empresa que proyecta			
2	Conoce el organigrama de la empresa			
3	Sabe usted a quien dirigirse para solucionar algún problema			
4	Existe o se realiza la planificación en tu empresa			
5	¿Conoce cuál es la Visión y Misión de la empresa?			
6	¿Recibe información sobre manuales, reglamentos cuando fuiste contratado por la Institución?			
7	¿La información que usted recibió fue de su utilidad?			
8	¿Recibió usted algún curso de orientación para nuevo trabajador?			
9	¿El espacio físico donde labora cuenta con las condiciones ambientales adecuadas, se realiza la limpieza a diario?			
10	¿Los servicios higiénicos siempre los encuentra limpios y abastecidos de insumos (jabón líquido, papel higiénico, papel toalla)?			
	Sueldos y salarios			
11	¿La remuneración que le ofrecen en esta empresa lo hace sentir satisfecho?			
12	¿Existen incentivos económicos cuando las áreas cumplen con sus objetivos planificados?			
13	¿Ha recibido usted algún incentivo económico por productividad?			
	Autonomía			
14	¿Tiene usted la suficiente capacidad para realizar tus funciones en tu trabajo?			

15	¿Planifica y organiza su trabajo como mejor le parece?			
16	¿Cuenta usted con libertad de acción y decisión para realizar su trabajo?			
	Motivación			
17	¿En su empresa cree usted que la mayoría de colaboradores están comprometidos con su trabajo?			
18	¿Las labores en cual se desempeña son de importancia?			
19	¿Recibe usted curso, charlas, capacitaciones para estar actualizados en el área que se desempeña para que esté a la altura de la competencia laboral?			
20	¿En su empresa le otorgan reconocimiento por el esfuerzo y/o desempeño tuyo y el de tus compañeros de trabajo?			
21	¿Siente usted que se ha realizado profesionalmente en su empresa?			
	Apoyo			
22	¿Su jefe siempre le motiva por superarse y ser mejor cada día?			
23	¿Su jefe tiene las características de un líder?			
24	¿Crees usted que su jefe se integra a tu equipo de trabajo (Oficina)?			
25	¿Su jefe logra que trabajen como un verdadero equipo?			
26	¿Su jefe respalda a su personal cuando comete alguna equivocación?			
27	¿Su jefe tiene un trato justo con todo el personal?			

CUESTIONARIO – DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las siguientes preguntas y escoja solo una respuesta marcando con una “x” sobre la alternativa con la que está usted de acuerdo. Así mismo se pide por favor responder con de acuerdo a su experiencia y opinión actual en la Institución; se agradece su colaboración y honestidad.

La escala de respuesta de la siguiente:

Bueno	Regular	Deficiente
3	2	1

N°	Calidad en el trabajo	Bueno (3)	Regular (2)	Deficiente (1)
1	¿Asumes usted su responsabilidad cuando comete algún error?			
2	¿Demuestra usted su educación con valores cuando trata a sus compañeros de tu trabajo?			
3	¿Demuestra usted su educación con valores cuando brinda el servicio al cliente?			
4	¿Usted se desempeña con total profesionalismo en su trabajo?			
5	¿Atiende usted al usuario con respeto y diligencia?			
6	¿Usted hace que el usuario del servicio se vaya satisfecho?			
7	¿Cuándo recibe la queja de un usuario, tratas de solucionar su problema?			
8	¿Trata los recursos de la empresa como si fueran los suyos propios?			
9	¿Su oficina cumple con los objetivos establecidos cada fin de año?			
10	¿Demuestra usted interés por alcanzar los objetivos que le han sido asignados?			
11	¿Usted y sus compañeros de oficina cumplen con su trabajo a tiempo?			
12	¿Cuenta usted con demasiado trabajo por hacer y poco tiempo para realizarlo?			
13	¿En su empresa realizan supervisión frecuente?			
14	¿En su empresa realiza su trabajo sin la necesidad de una supervisión constante de su jefe?			
	Orientación a resultados			

15	¿Cumple usted con las tareas asignadas a su persona?			
16	¿Realiza usted un volumen adecuado de trabajo?			
17	¿Para que pueda cumplir con sus metas de trabajo tienes que recurrir a todas tus capacidades?			
18	¿Considera usted que el nivel de exigencia por parte su jefe, es el adecuado?			
19	¿Su jefe monitorea las tareas planificadas e interviene cuando es necesario, para cumplir los objetivos y superarlos?			
20	¿Realiza su trabajo bien, aun cuando su jefe te presiona por entregarlo antes de lo establecido?			
21	¿Existe continua presión para que no lo dejen trabajar tranquilo(a)?			
	Proactividad			
22	¿Se siente responsable de los éxitos y fracasos de tu trabajo?			
23	¿Es lo suficientemente flexible para adaptarte a nuevos cambios?			
24	¿Cumple con sus compañeros de trabajos los acuerdos y compromisos?			
25	¿Su empresa tiene interés por que los procedimientos estén claros?			
26	¿Estás dispuesto a realizar un esfuerzo extra si la situación lo amerita?			
27	¿En su institución sus compañeros de trabajo y usted, toman la iniciativa para proponer ideas o mejorarlas?			

Anexo 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por la presente declaro que he leído los cuestionarios de la investigación titulada: "Clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de Compartamos Financiera S.A. de Loreto marzo 2021, de las señoritas: KAREN MELISA HIDALGO PEÑA y LADY SOLANGE GARCÍA GARCÍA que tiene como objetivo Establecer la Relación entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Colaboradores de Compartamos Financiera S. A. de Loreto marzo 2021.

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable