



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE
COBRANZAS DE UN INSTITUTO DE EDUCACION
SUPERIOR PRIVADO, LIMA, 2021**

**PRESENTADO POR
CRISTIAN LUIS QUIROZ VALVERDE**

**ASESOR
JUAN JORGE PEÑA PERALES**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ
2024**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

TESIS

**EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE
LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE COBRANZAS DE UN
INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR PRIVADO, LIMA, 2021**

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

**PRESENTADO POR
CRISTIAN LUIS QUIROZ VALVERDE**

**ASESOR
MG. JUAN JORGE PEÑA PERALES**

LIMA, PERÚ

2024

ÍNDICE

RESUMEN	3
ABSTRACT.....	4
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	10
1.1 Antecedentes de la investigación	10
1.2 Bases teóricas	17
1.3 Definición de términos básicos	33
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	41
2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas	41
2.2 Variables y definición operacional	42
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	44
3.1 Diseño metodológico	44
3.2 Diseño muestral.....	45
3.3 Técnicas de recolección de datos	46
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	47
3.5 Aspectos éticos.....	47
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	45
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	58
CONCLUSIONES.....	65
RECOMENDACIONES.....	67
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	68
ANEXOS.....	73

RESUMEN

La presente investigación de estudio tiene motivo de plantear soluciones de mejoras de clima laboral en un Instituto de Educación Superior Privado, ubicada en Lima, Perú, esta investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado, Lima, 2021. El enfoque elegido por el investigador fue enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, se busca optimizar las relaciones laborales entre los colaboradores, con el fin de obtener un desempeño laboral eficiente, que logre ayudar a la compañía al cumplimiento de objetivos.

Uno de los resultados del trabajo de campo más relevantes obtenido en la presente investigación arrojó que el 64,4% de los encuestados “siente que debe mejorar las relaciones sociales con sus compañeros”, con lo que se afirma que las relaciones sociales en la empresa deben mejorar.

Finalmente, se logró concluir, que el clima laboral influye en el desempeño de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado, Lima, 2024, por tal motivo, se recomienda implementar actividades de cohesión social en la compañía en busca del crecimiento del compañerismo.

Palabras claves:

ABSTRACT

The present study investigation has the purpose of proposing solutions to improve the work environment in the Private Higher Education Institute, located in Lima Peru, this research has the objective of determining the relationship between the work environment and the Private higher Education Institute, Lima 2021. The approach chosen by the researcher was a quantitative approach, of correlational scope, it seeks to optimize the labor relations between the collaborators, in order to obtain an efficient work performance, which can help the company to meet its objectives.

One of the most relevant results of the field work obtained in the present investigation showed that 64.4% of the respondents "Feel that they should improve social relations with their colleagues", with which we can intuit that social relations in the company they must improve.

Finally, it was possible to conclude that the work environment influences the performance of the workers in the collection area of the Private Higher Education Institute, Lima, 2024, for this reason it is recommended to implement social cohesion activities in the company in search of the growth of the fellowship.

NOMBRE DEL TRABAJO

IM8 CRISTIAN QUIROZ .docx

RECUENTO DE PALABRAS

15234 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

124 Pages

FECHA DE ENTREGA

Sep 15, 2023 4:02 PM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

84587 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

529.2KB

FECHA DEL INFORME

Sep 15, 2023 4:03 PM GMT-5**● 15% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

INTRODUCCIÓN

Uno de los problemas que se presentan en las instituciones, en la actualidad, es el mal clima organizacional y el cual afecta en su desempeño laboral, este aspecto ha generado preocupación en las diferentes empresas no solo nacionales, sino que, a nivel internacional también, debido a que la gran relación que hay entre estas variables puede manejar el rumbo de la empresa, ya que un mal clima organizacional genera un mal desempeño en los trabajadores.

El impacto que genera un mal clima organizacional es que se encuentra en las empresas trabajadores no conformes, desanimados, desmotivados o con falta de querer crecer en la empresa. Pasa que los trabajadores solo cumplen con su función y no importa generar ideas, mejorar procesos solo soportan el trabajo por necesidad de tener ingresos.

La cohesión del grupo facilita un óptimo clima laboral en la compañía, es importante llevar relaciones armoniosas con los compañeros, pues muchos de los trabajadores pasan la mayor parte del día en la empresa, además, la armonía entre compañeros, la empresa debe esforzarse en reconocer a los trabajadores, los años en la compañía, logros y cumplimiento de objetivos, para hacer sentir ese apego y fidelidad del trabajador con la empresa, también retener el talento.

Al respecto, la investigación plantea la siguiente interrogante del problema general:
¿Cómo influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado, Lima 2021

Los objetivos de la investigación

Objetivo General:

- Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado, Lima 2021.

Objetivos Específicos:

- Indagar la relación entre el clima laboral y la autonomía de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado, Lima, 2021.
- Analizar la relación entre el clima laboral y la producción de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado, Lima, 2021.
- Determinar la relación entre el clima laboral y el cumplimiento de metas de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado, Lima, 2021.

Se decidió investigar sobre el clima laboral y las repercusiones de este en el desempeño laboral de los colaboradores debido a la poca relevancia que muchas organizaciones le otorgan, muchas veces estas variables son ligeramente

importantes en empresas medias y grandes, quedando las micro y pequeñas empresas desinteresadas, el área de cobranza de cualquier empresa a nivel nacional o internacional cuenta con una presión considerable, por tal motivo, hay que mantener a los empleados motivados y trabajando adecuadamente para obtener un desempeño de sus labores óptimos.

Actualmente, en el Perú, el clima organizacional es un concepto muy conocido por empresas pero muy poco aplicada, la mayor parte de estas se enfocan en generar dinero, obtener utilidades y suelen descuidar el factor humano, siendo este el principal recurso de las organizaciones, la realización de la presente investigación se da con motivos de ejemplificar la transformación del clima organizacional de una empresa y como este repercute en el desempeño laboral de los trabajadores beneficiando a la organización a corto y mediano plazo.

Con esta investigación se busca ampliar el conocimiento del clima laboral y su importancia en el desempeño de los trabajadores, para magnificar la importancia del recurso humano en las empresas peruanas, las empresas se enfocan muchas veces en las utilidades que puedan generar, sin tener una noción que los trabajadores son los que generan las utilidades, mantenerlos adecuadamente motivados generara una mayor fuente de ingresos en la empresa, brindarles un ambiente adecuado, flexibilidad y un plan de cumplimiento de metas mejorar el ambiente de trabajo en las empresas.

La Investigación es importante debido a que buscar analizar la relación, causas y efectos del clima laboral y como este repercute en la productividad de los colaboradores, en busca de evitar reprocesos, malas gestiones y baja

productividad en el área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado, Lima, 2021.

Asimismo, en la presente investigación se plantea la hipótesis que el clima laboral influye negativamente en el desempeño de los trabajadores, por eso es importante la realización de la presente investigación para confirmar la hipótesis del presente estudio y contrastar los resultados con investigaciones anteriores en busca de generar mayor conocimiento a las empresas respecto al clima laboral y fomentar en el sector empresarial peruano los beneficios de un clima laboral adecuado y su repercusión en la productividad en donde se formara una relación ganar-ganar respecto a la empresa con los colaboradores.

Debido a la facilidad de acceso a la información respecto a las variables del presente estudio, la presente investigación fue viable de realizarse, buscadores especializados como Renati, fueron de gran ayuda para la elaboración de la presente investigación.

- **Viabilidad técnica:** técnicamente fue viable realizar la presente investigación debido al factible acceso a la información necesaria en libros, revistas, buscadores académicos y el buscador Renati de Sunedu.
- **Viabilidad Económica:** Fue económicamente viable realizar la investigación debido a que se cuenta con los suficientes recursos para la obtención de datos y movilización para el trabajo de campo.
- **Viabilidad Social:** La investigación es socialmente viable, ya que contamos con información real del lugar que se va a investigar, además de la cercanía del investigador a la empresa del presente estudio.

Para la realización del presente estudio no se encontraron limitaciones significantes debido a que se contaba con la información necesaria obtenida en libros, revistas y portales académicos, además el área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado brindó las facilidades para ingresar a sus instalaciones, conocer a su personal y acceso a la información necesaria.

En tal sentido, se puede concluir que para la presente investigación no se encontraron limitaciones significativas

La investigación está compuesta por los siguientes capítulos: I Marco Teórico, II Hipótesis y Variables, III Metodología, IV Resultados y V Discusión.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

1.1. Antecedentes Nacionales

Ramos (2019) En su investigación titulada “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de cobranza coactiva campo-I Sunat “con esta investigación se acomete analizar si el clima laboral fue protagonista de los malos resultados, 2017, ya que el equipo de trabajo, las condiciones laborales, el proceso de recaudación no presento variación significativa y a nivel social no se presentó inestabilidad económica durante dicho periodo. La investigación consta de un estudio cuantitativo bajo un diseño correlacional descriptivo, donde el principal instrumento de recolección de datos es el cuestionario denominado escala de Likert que se realizó a 31 trabajadores del área ya mencionada, con un cuestionario de 28 preguntas donde contiene preguntas sobre clima organizacional, liderazgo, motivación, integración y desempeño laboral. Donde se concluyó que; un gran número de personas de los 31 encuestados afirman estar en desacuerdo con la coordinación de funciones y consideran que si se generasen mejoras los resultados serían más efectivos. Asimismo, concluyen que los procesos planteados en cada supervisor podrían rediseñarse.

Quispe (2016) en su investigación titulada “Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima”. Universidad

Autónoma del Perú. Lima. El objetivo general de su investigación fue determinar la relación entre los niveles de estrés y el clima laboral en los colaboradores de una empresa privada. La metodología de su investigación fue descriptiva, correlacional y explicativa, cuyo diseño será no experimental de tipo transversal. Es no experimental, ya que se realizó sin manipulación deliberada de variables, solo se observarán situaciones ya existentes en su ambiente natural para después analizarlos. Es transversal, porque la correlación de datos se producirá en un momento único en el tiempo. Es descriptiva, porque se caracterizará en sus diferentes áreas principales, además, es comparativa, ya que realizara la comparación entre las diferentes variables según su género. Es correlacional, porque se analizará la relación entre las dos variables que se pretende medir. Esta investigación concluye que existe un bajo nivel de estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima, obteniendo como resultado que del 100% de la muestra total el 87.5% evidencia un nivel bajo de estrés, se infiere que existe un clima laboral favorable en los colaboradores de una empresa privada de Lima.

Ordoñez (2017) en su investigación titulada “influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de la empresa de servicios cobranzas e inversiones SAC – grupo Scotiabank – Chiclayo, 2017”. La investigación tiene como objetivo principal medir la influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores. La empresa es una compañía que brinda

soluciones de negocios al grupo Scotiabank Perú, el cual tiene como principal servicio la gestión de cobranzas de productos de consumo, hipotecarios de medianas y pequeñas empresas del grupo scotiabank y CrediScotia, la muestra estuvo compuesta de trabajadores que tienen niveles altos de desmotivación por el trabajo que realizan, se tomó a los 50 colaboradores que laboran actualmente en la oficina de Chiclayo. El tipo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo de nivel correlacional se realizaron pruebas estadísticas correspondientes y se mostraron los resultados de forma descriptiva, correlacional y de causalidad. Los resultados indicaron que, de las seis dimensiones que componen el clima laboral, la dimensión relación (0.798) es la que más intensidad tiene frente a la motivación, mientras que la dimensión estructura, la intensidad es más baja (0.4879), además, el análisis de P valor arrojó como resultado que se aceptan las hipótesis de propósitos, relaciones, recompensas y liderazgo y se rechaza estructura y mecanismo auxiliar.

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Mardones (2017) en su investigación titulado "Análisis de clima organizacional de la tesorería general de la república, la investigación tuvo como objetivo medir la demanda de productividad y eficiencia es cada vez mayor, lo que crea un clima organizacional exigente y estresante. La forma de la compensación y la naturaleza de los beneficios sociales, las formas de

pensar, actitudes, sentimientos, relaciones interpersonales logran mejorar la organización, si se toman las medidas correctivas necesarias se evaluará si el clima organizacional es de calidad y que con llevan al cumplimiento de los objetivos en la tesorería general de la república. Partiendo de estas afirmaciones el investigador se orienta a fundamentar y sustentar su investigación de tipo documental y exploratorio – descriptiva, a destacar la importancia del clima organizacional como vehículo que conduce al éxito de una organización. En el estudio se pudo concluir que existe una relación fundamental entre la cultura organizacional y el clima organizacional, ya que la vida agradable y el grado de compromiso, solo puede ser logrado a través de una efectiva proyección cultural de la organización hacia sus empleados, por ende, determinará el clima organizacional en el que se logrará la misión de la empresa, además, el clima organizacional, será de calidad o no, dependiendo del grado de motivación de su personal.

Bucheli (2014) en su investigación titulada “Diagnóstico y medición del clima laboral y propuesta de mejora en el departamento de crédito y cobranza de la empresa Diners club de Ecuador” tuvo como objetivo principal elevar los niveles de productividad con eficacia y eficiencia siendo el centro en esta investigación el área de crédito y cobranzas, debido a ser el área que mayor número de empleados abarca en toda la organización, la investigación fue de tipo descriptiva, la técnica de recopilación de datos utilizada fueron encuesta y entrevista, compuesta por una población muestral de 102 personas, en esta investigación se concluyó que: una de las debilidades del

personal encuestado es pensar que se debe crear un ambiente laboral con un trabajo en equipo que delegue funciones y una mayor autonomía para realizar las labores, por lo que es indispensable superar ciertas deficiencias en la comunicación entre jefes, subordinados y compañeros.

Cerda (2016) en su investigación titulada: “Análisis del sistema de control y gestión y su impacto en los tiempos muertos de llamadas de *megacob*, centro de atención telefónica de cobranzas de Quito, en el 2016”. Esta investigación tuvo como objetivo analizar el impacto de los sistemas de control y gestión en los tiempos muertos en llamadas de la empresa de cobranzas *Megacob*, mediante el análisis de los datos estadísticos internos del centro de atención telefónica, encuestas y focus group, para mejorar la productividad del área de operaciones. El tipo de investigación utilizado fue descriptiva, en esta investigación se concluyó que; el focus group y la encuesta, confirmaron la importancia de efectuar los cambios en el flujo del proceso de cobranzas y el plan de incentivos; en vista que se determinó el causal del porque existe la generación de tiempos muertos en un centro de atención telefónica; las mismas que reflejaron que era por exceso trabajo operativo y falta de motivación al personal.

Vaca (2017) en su investigación titulada “Influencia del estrés en el desempeño laboral de agentes de seguridad en el sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito, Cuenca y Guayaquil”. Universidad de las Américas, Quito, Ecuador. Esta investigación tuvo como objetivo

general: analizar el nivel de estrés y su influencia en el desempeño laboral de los agentes de seguridad en el sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito, Cuenca y Guayaquil. Esta investigación utilizó el enfoque cuantitativo, la metodología de investigación descriptiva, la muestra fue estuvo compuesta por 52 agentes de seguridad, se concluyó que, en los últimos años, en las empresas se han buscado herramientas de solución para el bajo rendimiento laboral. Una de las más conocidas es el Coaching, la cual se puede aplicar en circunstancias precisas. La eficacia del coaching está basada en la habilidad para realizar preguntas, generar creatividad, autonomía y maximizar el potencial. Además, por otra parte, el clima laboral es el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad y la importancia que se le dé a este factor es fundamental, ya que de este dependerá la satisfacción de los colaboradores, por lo tanto, su productividad laboral.

Quiñonez (2013) en su tesis titulada “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la pontificia universidad católica del ecuador sede esmeraldas”. Universidad Católica del Ecuador. Ecuador. Tiene como objetivo principal determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE), en la investigación se usaron métodos descriptivos, lo cual ayudó a la correcta obtención de información actual de la Universidad. El objetivo principal de estos métodos es caracterizar un fenómeno o situación e indicar sus rasgos

más resaltantes y diferenciadores. No se busca una simple descripción, es necesario que los datos se organicen y analicen, derivando conclusiones significativas que se basaron en comparaciones, contrastes o relaciones de diferentes especies. De acuerdo con los objetivos planteados y a los resultados obtenidos durante el desarrollo de esta tesis, se obtuvo la siguiente conclusión: el clima organizacional es una herramienta estratégica fundamental para la gestión del recurso humano y el desarrollo organizacional, que permitió determinar la existencia de inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE).

1.1. Bases teóricas

1.1.1 Clima Laboral

Bordas (2016) define que “El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, representado por un conjunto de características tangibles e intangibles que están presentes de forma respectivamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser observado y descrito por los integrantes de la organización, por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento concluyente, el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la reproducción de cambios”. (p.46).

Chiavenato (2000) define al clima organizacional como “el ambiente interno existente entre los miembros de la organización está estrechamente unido al grado de motivación de los empleados e indica de manera concreta las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación de la moral de los miembros, y desfavorable cuando no logra satisfacer esas necesidades. El clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y viceversa”. (p.86).

1.1.2 Teoría sobre clima laboral de McGregor

En la publicación que hiciera el autor sobre "Lado Humano de la Empresa", examina las teorías relacionadas con el comportamiento de las personas con el trabajo y expuso los dos modelos que llamó "Teoría X" y "Teoría Y".

a. Teoría x

El ser humano ordinario siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda.

Debido a esta tendencia humana al rehuir el trabajo la mayor parte de las personas tiene que ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización.

El ser humano común prefiere que lo dirijan quiere soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad.

b. Teoría Y

El esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y la diversión, las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente adecuado que les estimule y permita lograr sus metas y objetivos personales, bajo condiciones adecuadas, las personas no sólo aceptarán responsabilidad sino trataran de obtenerla.

Como resultado del modelo de la Teoría Y, se ha concluido en que, si una organización provee el ambiente y las condiciones adecuada para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán, a su vez, a sus metas y objetivos de la organización y se logrará la llamada integración.

1.1.3. Ambiente de Trabajo

Según Manoel Grott (2003) se refiere al “Ambiente de trabajo como un conjunto de componentes físicos, territoriales o de cualquier otra índole que, enlazadas, o no, están presentes y participan en el trabajo del sujeto”.

Según la OMS, crear ambientes de trabajo que promuevan la salud del trabajador no solo debe ser un compromiso moralista y legal para la empresa, sino que también inteligente “si los daños que no cubre son aspectos cubiertos,

es decir, los costes asociados a accidentes de trabajo, las consecuencias financieras de la transgresión de las leyes laborales, la salud y seguridad ocupacional, además, la reducción de la productividad de la empresa”.

Espacio Físico

“En la actualidad, se está extendiendo la evidencia de que el entorno físico en el que se desarrollan los labores perturba el desempeño laboral y la satisfacción en el trabajo”. (Alexanderson, 2004).

Hacinamiento

El término hacinamiento se refiere a un estado de infelicidad que se caracteriza la acumulación de individuos en un mismo lugar, que voluntariamente no se ha preparado físicamente para alojarlos. Es decir, el número de personas que habitan un determinado espacio es mayor que el aforo que debe y puede contener ese espacio, afectando los parámetros de seguridad e higiene de los trabajadores.

Ruido

El ruido se entiende como un contaminante físico, un sonido no deseado e incómodo. Se define como un sonido o grupo de sonidos de gran amplitud que pueden causar daños o interferencias en el proceso de comunicación.

Compañerismo

García (1993), sostiene que “el compañerismo nace por la cercanía física y prolongada que se desarrolla entre las personas en situaciones específicas, por ejemplo, en la escuela, en el trabajo, la pertenencia a un club deportivo. Es una relación positiva sólida entre personas cercanas”.

“El compañerismo es el vínculo de cercanía entre los integrantes de alguna comunidad o grupo que se haya formado con alguna finalidad. Es algo bastante extenso, en el sentido, que este grupo puede ser, por ejemplo, un grupo de alumnos en un colegio, un equipo de trabajo, miembros de alguna comunidad, etc” ... (Guilcapi, 2013).

Trabajo en Equipo

Gutiérrez (2010) explica que “Es preciso mantener condiciones laborales adecuadas, el trabajo en equipo es como un grupo de personas que interactúan para lograr objetivos o recompensas en común, establecido en la unidad de un propósito por medio de suma de conocimientos, habilidades y acciones de sus integrantes”.

Relaciones Personales

Velmurugan (2016) señala que “Son agrupaciones que brotan entre las personas y pueden ser fugaces o perdurar a través del tiempo”.

López, Valle & Mazacón (2017) enfatizan que “la conducta de las personas depende del momento, de la situación y por supuesto de las personas; además, señalan que las relaciones interpersonales han proliferado en complejidad”.

Falta de Cohesión

Para Talcott Parsons (1961), “La cohesión social no solo se basa en los valores y valores que comparten las personas, sino también en cómo se comparten las cosas materiales en la sociedad. Según su lógica, las sociedades con grandes desigualdades no pueden lograr la cohesión social”.

1.1.4. Satisfacción de los Trabajadores

Para Gibson y Otros (1996: 138) “La satisfacción laboral es la actitud que tienen los colaboradores hacia su trabajo”. El propio autor la define como: “Los resultados de su experiencia laboral, con base en factores relacionados con el entorno en el que se desempeñan, tales como prácticas de gestión, conocimientos y actitudes, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características concluyentes”.

Siguiendo las indicaciones del propio autor, se destaca:

- Paga: La cuantía recibida y la impresión de imparcialidad de esa paga.

- Trabajo: El nivel en el que las labores se consideran atractivas y suministran oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- Oportunidad de ascenso: La coexistencia de oportunidades para escalar.
- Jefe: La capacidad de los jefes para mostrar interés y apoyo por los empleados.
- Colaboradores: El nivel de compañerismo, competencia y sustento entre los trabajadores.

Motivación.

Para Vromm (1964) “la motivación es la consecuencia de la coalición de tres variables: Expectativas, Instrumentalidad y Valencia. Son estas tres variables que nutren de motivación al empleado”.

Compromiso.

Carpio (2003) señala que, “Para ser competitivos en un entorno globalizado, con cambios profundos, acelerados y dinámicos, es necesario un cambio radical de creencias, costumbres y valores corporativos, donde las personas deben asumir diferentes roles y adoptar una mayor flexibilidad. El autor señala que, para lograrlo, adquirir el compromiso del talento humano es suma importancia”.

Jericó (2001) entiende “Por compromiso la motivación de persistir y aportar en una organización. Se discrepa de la satisfacción, ya que un profesional satisfecho no necesariamente está comprometido. El compromiso es tanto

de la organización como del profesional, y la relación que resulte de estos compromisos podrá ser de desarrollo, apartamiento o infidelidad. Sólo cuando se desarrolla personalmente, el profesional se compromete, alcanza resultados óptimos y contribuye a crear talento organizativo”.

Línea de carrera.

Según Alexandra Carranza (2018), “La línea de carrera es un proceso que define las experiencias de desarrollo de los trabajadores dentro de la organización. Al mismo tiempo, una de las condiciones más importantes por los trabajadores a la hora de tomar un puesto”.

Pérez, O (2019), menciona que “La línea de carrera ayuda a concretar las estrategias de la organización con su personal, para que así estén capacitados para las nuevas posiciones que se tienen en mente. También anima a desenvolver a los colaboradores a través de ascensos que se pueden realizar dentro de la organización”.

1.2.1 Desempeño Laboral

Por su parte, Faria (1995) considera “La producción de trabajadores por razón del trabajo de los trabajadores en materia de sus cargos, de sus empleos y de sus puestos de trabajo, según el sistema de negociación o la ley entre ellos y la empresa. En este contexto, es importante dar estabilidad a los empleados que llegan a la empresa, tratando de darles beneficios especiales dependiendo del puesto que ocupen. De ello depende un mejor desempeño en el trabajo, el cual

ha sido considerado un elemento fundamental en la medición de la eficacia y el éxito de una organización. La estabilidad laboral genera a la persona tranquilidad, salud, motivación y buen estado emocional”.

En estas condiciones, una persona está dispuesta a dar más para dedicarse a otras cosas que lo lleven a su posición en la organización y en la sociedad.

Warren (1990) define que, “La evaluación del desempeño es el proceso mediante el cual se estima el desempeño general del empleado. Es una función que, de una forma u otra, generalmente realiza cualquier organización moderna. La mayoría de los empleados piden retroalimentación sobre cómo les está yendo, y las personas responsables de dirigir el trabajo de otros empleados deben evaluar al individuo para decidir qué acción tomar. Cuando el desempeño no cumple con las expectativas, el supervisor debe también tomar medidas correctivas, se debe alentar el desempeño que cumpla o supere las expectativas”.

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván (2002) indica que “En nuestro análisis, intentamos integrar las diferentes escuelas de pensamiento y diseñar un marco multidimensional y completo para comprender el desempeño de la organización, un marco útil para cualquier organización. Nosotros creemos que el desempeño organizacional tiene tres dimensiones: efectividad, eficiencia y relevancia.” (p.119).

Chiavenato (2000) define al desempeño laboral de la siguiente manera, “El desempeño es la conducta evaluada en la busca de los objetivos fijados. Aquí reside el aspecto principal del sistema. El desempeño compone la estrategia individual para lograr los objetivos anhelados”. (p.359)

Jiménez (2007) define que “El desempeño es el proceso por el cual se aprecia el rendimiento continuo del empleado. La gran mayoría de los empleados desean conseguir retroalimentación sobre la manera en que cumplen sus actividades, asimismo, los altos mandos necesitan conocer el nivel de eficacia y eficiencia de sus colaboradores, por lo que se hace necesario evaluar su desempeño individual, para decidir las acciones que deben tomarse a mediano y largo plazo”. (p.241).

Autonomía de los Trabajadores

La Autonomía es “El hecho de otorgar al trabajador libertades y de cederle a él la capacidad de decisión sobre determinados asuntos, esto conducirá a un mayor nivel de confianza, una mayor creatividad, un incremento de la proactividad y una implicación más significativa del trabajador en todos los asuntos concernientes a la empresa”. (Adriana, M. 2018).

a. Flexibilidad

“La flexibilidad de la organización del trabajo mantiene en la búsqueda de la adaptación continua en enfoques de producción basados en data, conocimiento y el uso de “materia gris”, también llamado desarrollo del “capital intelectual” (Anez, 2005).

c. Participación en toma de decisiones

“Todas las decisiones siguen un proceso común, de tal manera que no hay discrepancias en la toma de decisiones de tipo administrativo, operacional y ejecutivas. El proceso de decisión puede ser explicado mediante pasos que se emplean a todos los escenarios en los que toman decisiones, sean estas simples o complejas”. (Robbins, 1987).

d. Respaldo de la Empresa

El mejor reconocimiento por parte de la empresa o por un representante de esta, es ser respaldado en toma de decisiones, problemas, accidentes, esto genera una motivación intrínseca por el trabajo, los colaboradores suelen estar mucho más tiempo en la empresa, que, en sus casas, por tal motivo, ser respaldado, generara sentido de pertenencia, mejorando la eficiencia en sus procesos para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

1.2.2. Producción Laboral

Los autores Robbins y Judge (2013), “consideran que la productividad es el nivel más importante para analizar el comportamiento organizacional. Una empresa es productiva si cumple sus objetivos y transforma insumos en productos, al

mínimo costo. Por lo tanto, la productividad depende tanto de eficacia como de eficiencia”.

Belcher (1991), en su libro titulado “Productividad Total nos da una significación más simple sobre Productividad mencionando que se trata de la relación entre lo que produce una empresa y los recursos utilizados para tal producción”.

Cantidad de llamadas de cobranza al día

Dentro de una organización que busca el pago de sus servicios, se encuentran colaboradores encargados de obtener el pago, mediante llamadas telefónicas, para medir la productividad de tales colaboradores, se empleó mediante la cantidad de llamadas que realiza un colaborador de cobranzas al día.

Cantidad de pagos conseguidos al mes

Mediante lo antes mencionado en el indicador anterior, este complementa la búsqueda de medir la productividad, pero también la eficacia de este proceso de llamadas es importante para la organización conseguir los pagos de sus servicios, en busca de la rentabilidad de la organización.

Estrés laboral

El estrés laboral, según definición de Karasek (1981), “Es una variable dependiente del efecto vinculado de las demandas del trabajo y los componentes moderadores de las mismas, particularmente, la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador”.

Burke y Richardson (1991) “analizaron el estrés ocupacional e Identificaron estresores concretos del ambiente laboral como el exceso de trabajo, el enorme tiempo de dedicación, problemas entre el trabajo y la vida personal, confrontaciones con gente problemática y presiones económicas”.

1.2.3. Cumplimiento de Metas

Según Maehr y Nicholls (1980) “El primer escalón para comprender las conductas de beneficio de las personas es reconocer que el éxito y el fracaso son fases psicológicas de la persona. De esta forma, las metas de logro de un individuo serán el componente principal para calificar su competencia y determinar su percepción sobre la consecución del éxito o, por el contrario, del fracaso”.

i. Cumplimiento de metas personales

Las metas personales se asocian al desarrollo de la persona dentro de la organización, podemos decir que, el colaborador se establece metas, para luego cumplirlas y acumular logros dentro de la empresa que le permitan una mayor participación, cargo y salario.

ii. Cumplimiento de metas en equipo

Son los objetivos que la organización estipula al equipo de trabajo, mayormente vienen acompañados de un reconocimiento o beneficio en busca de motivar al equipo al cumplimiento de las metas.

iii. Beneficios laborales

Son prestaciones condicionadas por el estado en beneficio de los empleados, estas brindan una seguridad social, física y financiera al empleado frente a eventualidades, las organizaciones están obligadas a cumplir con estos beneficios, sin embargo, a la informalidad laboral del país, permite que colaborados acepten suprimir estos beneficios

Con relación al clima organizacional se postulan muchas posiciones y definiciones. La perspectiva multidimensional es asumida por todos los autores, con lo cual lo dificultoso estriba en determinar las variables que inciden más en una determinada organización y por qué un sistema tiene un clima determinado.

Desde una visión globalizadora la gran mayoría de los autores coinciden en que la forma de actuar para establecer las dimensiones del clima consiste en especificar un conjunto de características, para lo cual se han elaborado cuestionarios que posteriormente y a través del análisis factorial permiten extraer las dimensiones que establecían las interrelaciones entre los distintos ítems.

En esta perspectiva general, Camboellet al. (1970) exponen que entre los estudios realizados se obtienen unos componentes comunes y que resume en cuatro dimensiones:

1. **Autonomía individual:** se introducen los factores de responsabilidad individual de Litwin y Stringer, la independencia de la gente de Schneider y Bartlett, la orientación hacia las reglas de Kahnet al. y las oportunidades para ejercer la iniciativa individual de Tagiuri. Lo característico de este componente reside en la libertad del individuo para sur u propio jefe y poder que dispone para tomar decisiones.

2. **Grado de estructura impuesta sobre la posición ocupada:** En esta dimensión se incluyen el grado en que los sistemas y los objetivos del trabajo son establecidos por los directivos y trasmitidos a los miembros. Está dentro el concepto de estructura de Litwin y Stranger, la estructura directa de Schneider y Bartlett, él factor obtenido de Tagiuri relativo a dirección y objetivos y la inmediatez de la supervisión de Kahnet al.

3. **Orientación hacia la recompensa:** Se incluyen la recompensa de Litwin y Stringer, la satisfacción 17 general de Schneider y Bartlett, la orientación hacia la promoción y el logro de Kahnet al., y la orientación hacia las ventas y la consecución de beneficios de Tagiuri. Todos los elementos se caracterizan por la presencia de la recompensa.

4. **Consideración, afecto y apoyo:** Agrupa los aspectos de apoyo directivo de Schneidery Bartlett, apoyo a los subordinados de Kahnet al., el afecto y apoyo en. las prácticas de supervisión de Litwin y Stranger e indirectamente el factor de Tagaeri con relación al trabajo con un supervisor competitivo.

1.2.4. Teoría sobre clima laboral de McGregor

En la publicación que hiciera el autor sobre "Lado Humano de la Empresa", examina las teorías relacionadas con el comportamiento de las personas con el trabajo y expuso los dos modelos que llamó "Teoría X" y "Teoría Y".

Teoría x

El ser humano ordinario siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda.

Debido a esta tendencia humana al rehuir el trabajo la mayor parte de las personas tiene que ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización.

El ser humano común prefiere que lo dirijan quiere soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad.

Teoría Y

El esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y la diversión, las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente adecuado que les estimule y les permita lograr sus metas y objetivos personales, bajo condiciones adecuadas, las personas no sólo aceptarán responsabilidad sino trataran de obtenerla.

Como resultado del modelo de la Teoría Y, se ha concluido en que, si una organización provee el ambiente y las condiciones adecuada para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán, a su vez, a sus metas y objetivos de la organización y se logrará la llamada integración.

2.3 Definición de términos básicos

Clima Laboral. Gan y Berbel (2007) define al clima organizacional como “un concepto dinámico que cambia en función de las situaciones organizacionales y de las percepciones que las personas tienen de dichas situaciones. A la vez, el clima tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones puntuales o coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales”. (p.176).

Ambiente de trabajo. Puede decirse que “Las condiciones de trabajo están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medioambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos)”. (Robbins, 1999).

Espacio físico. Es donde se ejecutan las labores diarias en una empresa, donde se ubican los empleados para ejecutar sus tareas día a día.

Hacinamiento. Se denomina acumulación de personas en un lugar donde no caben, donde les resulta incómodo trabajar, desarrollarse, vivir. Un lugar que no está preparado para albergar determinada cantidad de personas.

Ruido. Acumulación de sonidos que no permiten hacer actividades cómodamente, pueden causar desconcentración, accidentes, dolores de cabeza, y resultar muy molestos incluso para la comunicación entre trabajadores.

Compañerismo. “El compañerismo marca la diferencia entre la productividad y la producción; un grupo de personas que aprenden a tratarse con un respeto mutuo y con una visión constructiva tiene muchas posibilidades de alcanzar más de lo que se proponen, ya que la riqueza de una actividad hecha con motivación es incalculable. Por otro lado, cuando la unión es forzada y no existe un buen ambiente de trabajo, el día a día se vuelve monótono y el esfuerzo pierde sentido poco a poco, lo cual afecta seriamente la solidez del equipo”. (Pérez 2014).

Trabajo en equipo. Se denomina a un grupo de individuos que tiene objetivos, metas, logros en común para el beneficio de una organización, equipo deportivo, familiar. etc.

Relaciones personales. Vínculo que un individuo crea con otros individuos debido a amistad, trabajo, política, familia. Etc.

Falta de cohesión. “La cohesión social depende de las normas, valores, ideas grupales, así como de los vínculos sociales forjados entre personas que forman una comunidad”. (Durkheim, 2007).

Satisfacción de los trabajadores. Para Bracho (1998), “La satisfacción laboral, se refiere a la respuesta afectuosa, resultante de la correlación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una empresa y las circunstancias de trabajo percibidas por ellos”.

Motivación. Delgado (1999: 56), define “La motivación como la causa por la cual las personas, al realizar una tarea específica, deciden desarrollar esfuerzos que conducen a la materialización de ciertas metas y objetivos con el fin de satisfacer cierto tipo de necesidad y/o expectativa”.

Compromiso. Jericó (2001) señala que “Uno de los tres componentes básicos del talento humano es el compromiso, definiéndolo como el motor que dirige a que el profesional contribuya lo más posible y no se retire a otra organización”.

Línea de carrera. Se puede determinar como la promesa que las organizaciones emplean para motivar al postulante y/o empleado a tomar un puesto, con la oportunidad de crecimiento personal y laboral que muchos empleados anhelan en una organización.

Desempeño Laboral. Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván (2002) definen “Al desempeño laboral como “la capacidad y el actuar que el trabajador demuestra al realizar sus funciones y labores principales que tienen planeadas dentro de una organización”. (p.116).

Autonomía de los trabajadores. Es la libertad que se le otorga al empleado para controlar determinados aspectos de su actividad profesional en la empresa. Esto puede hacer referencia a la flexibilidad de horarios, a la toma de decisiones

sobre cómo ejecutar sus tareas, a las herramientas a utilizar o a la autogestión del tiempo.

Flexibilidad. Capacidad de adaptarse a determinadas situaciones, que una organización o individuo deben desarrollar, en busca de la eficacia en procesos, actividades y proyectos.

Participación en toma de decisiones. Se denomina a la libertad que tiene una persona para ayudar a buscar soluciones dentro de una organización, para ello debe tener la capacidad intelectual necesaria.

Respaldo de la empresa. Son las situaciones donde la organización brinda soporte al empleado, esta acción hace sentirse valorado, un estímulo que puede despertar un sentimiento de pertenencia entre colaborador-empleado, favoreciendo a la motivación intrínseca del colaborador hacia sus labores diarias en la empresa.

Producción laboral. “El grado social de productividad del trabajo se expresa en el volumen de la magnitud relativa de los medios de producción que un obrero, durante un tiempo dado y con la misma tensión de la fuerza de trabajo, transforma en producto. La masa de los medios de producción con los que opera ese obrero crece con la productividad de su trabajo”. (Marx; 1980).

Cantidad de llamadas de cobranza al día. Se entiende por la acción de realizar llamadas repetidas veces con el fin de realizar un cobro por parte colaboradores de la organización hacia sus deudores.

Cantidad de pagos conseguidos al mes. Acción de conteo de lograr el pago de deudores en cada mes, mediante diferentes procesos previos como llamadas, correos, mensajes o visitas.

Estrés laboral. Se entiende como la consecuencia de estar sometido a sobre pensamientos, resolución de problemas difíciles, discusiones o los mismos labores del día a día que generan ciertos trastornos como fatiga muscular, dificultad para dormir, lesiones en la piel, entre otras alteraciones.

Cumplimiento de metas. “El entramado central de la Teoría de las Metas de logro hace referencia a la creencia de que las metas de un individuo consisten en esforzarse para demostrar competencia y habilidad en los contextos de logro”. (Dweck, 1986).

Nicholls (1989) señala que “Concebimos por meta aquellas características mentales ejecutadas por los colaboradores de los diferentes objetivos planteados en un ambiente de logro y que resultan asumidos para regir el comportamiento, la afectividad y la cognición en diferentes situaciones”. (Estudio, laboral o deportivas).

Cumplimiento de metas personales. Objetivos a largo o mediano plazo planificados por colaboradores o individuos en buscar de su desarrollo personal o alguna mejora en cualquier aspecto de su vida laboral, social, deportiva o familiar. Etc.

Cumplimiento de metas en equipo. Objetivos a mediano o largo plazo planificados para un grupo de personas con el fin de lograr una o varias actividades

con éxito, muchas veces con recompensa de la organización como comisiones, aumentos salariales y ascensos laborales. Etc.

Beneficios laborales. Es la acción de recibir por derecho compensaciones como, gratificaciones, asignación familiar, asignación de seguros para el empleado y ciertas personas de su familia, etc. Muchas veces motivan al empleado a tomar un empleo.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas

3.1.1 Hipótesis principal

El clima laboral influye en el desempeño de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado, Lima 2021.

3.1.2 Hipótesis específicas

- El clima laboral influencia en la autonomía de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado, Lima, 2021.
- El clima laboral influye en la producción de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado, Lima, 2021.
- El clima laboral influye en el cumplimiento de metas de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado, Lima, 2021.

3.2 Variables y definición operacional

3.2.1 Variable Independiente:

Tabla 1

Variable Clima Laboral y Dimensiones

Clima Laboral		
D1 Ambiente de trabajo	D2 Compañerismo	D3 Satisfacción de los Trabajadores
I1 Espacio Físico	I1 Trabajo en Equipo	I1 Motivación
I2 Hacinamiento	I2 Relaciones Personales	I2 Compromiso
I3 Ruido	I3 Falta de Cohesión	I3 Línea de Carrera

Nota: Datos tomados del Anexo 02

3.2.2 Variable dependiente:

Tabla 2

Variable Desempeño Laboral y Dimensiones

Desempeño laboral		
D1 Autonomía de los Trabajadores	D2 Producción Laboral	D3 Cumplimiento de Metas
I1 Flexibilidad	I1 Cantidad de llamadas de cobranza al día	I1 Cumplimiento de metas personales
I2 Participación en toma de Decisiones	I2 Cantidad de pagos conseguidos al día	I2 Cumplimiento de metas en equipo
I3 Respaldo de la Empresa	I3 Estrés Laboral	I3 Beneficios Laborales

Nota: Datos tomados del Anexo 02

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Diseño metodológico

Enfoque Cuantitativo

Se resolvió por el enfoque cuantitativo debido a que este se basa en fundamentos numéricos para examinar y comprobar su veracidad, sirve para medir la relación de dos variables y se realiza preguntas concretas que serán moldeadas en un cuestionario y el resultado de estas será importantes para determinar los problemas del área de cobranzas un Instituto de educación superior privado, comprobar las hipótesis y plantear soluciones.

Tipo

Se decidió por la investigación aplicada, ya que busca implementar conocimientos y agregar nuevos en buscas de un resultado preciso, a través de los conocimientos empíricos al inicio y con base demostrativa al final.

Alcance

Tiene un alcance correlacional, ya que se busca investigar el problema de profundamente para una resolución eficiente.

Diseño

La investigación tiene un diseño No experimental, ya que no se manipulan las variables, además, se observa el fenómeno para luego examinarlos

Unidad de análisis

Área de cobranza de la empresa un Instituto de educación superior privado, sede Lima.

4.2 Diseño muestral

La población de estudio está conformada por trabajadores del área de cobranza de un Instituto de educación superior privado, sede Lima, la cual va a ser examinada para determinar cómo afecta el clima laboral en los procesos laborales y buscar solucionar en caso se confirme la hipótesis del presente estudio de investigación.

➤ Criterios de inclusión de la población de estudio.

1. Trabajadores del área de cobranza de un Instituto de educación superior privado.

➤ Criterios de exclusión de la población de estudio.

1. Practicantes del área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado.

2. Trabajadores que brindan servicios de *outsourcing*.

4.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica elegida es la encuesta debido a que se recopilan datos que sirven para ser moldeados en forma de tablas que facilitan su posterior análisis para comprobar su veracidad y determinar los problemas de la población de estudio para luego solucionarlos.

El instrumento de recolección de datos elegido fue el cuestionario, que permite conocer el pensar de la población de estudio mediante preguntas directas, con alternativas de una escala de Likert, lo que facilita el análisis de las respuestas.

4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se utilizan estadísticas descriptivas.

Se realizó una programación por parte de la administración de la empresa para realizar las encuestas a los trabajadores y no afectar su jornada laboral.

Se utilizan mediante el programa SPSS tablas de frecuencias para determinar los resultados de la aplicación del mencionado cuestionario a los trabajadores y facilitar el análisis de las respuestas.

4.5 Aspectos éticos

Todo el proceso para obtener información fue realizado con respeto y profesionalismo, evitando sustraer información sin permiso de la empresa y respetando a los autores que sirvieron de referencia para la formulación de la presente investigación, Las preguntas se elaboraron por nuestra cuenta y las

respuestas obtenidas serán de importancia para mejorar el clima laboral del área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado. Además, en esta investigación se respeta la privacidad de la empresa de estudio y la de sus trabajadores.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Con el fin de medir la fiabilidad de ambas variables, se muestra los resultados del Alpha de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad Variable Clima Laboral		Estadísticas de fiabilidad Variable Desempeño Laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
0,943	27	0,726	27

Un valor valido para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.7, mientras más cercano a 1 el coeficiente tiene más consistencia y validez para el instrumento de recopilación de datos, se observar que los resultados para ambas variables superan el 0.7, lo que determinar la confiabilidad y validez del instrumento, ya que es mayor a 0.7 y muy cercano a 1.

4.1 Estadística Descriptiva

A. Clima laboral

Tabla 03

V1 CLIMA LABORAL (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	15	16,7	16,7	16,7
	Indeciso	71	78,9	95,6	95,6
	En desacuerdo	4	4,4	100,0	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

De acuerdo con los resultados obtenidos por el programa SPSS se observa, que el 78.89% de la muestra del presente estudio se expresa Indeciso, en frente al conocimiento y las actividades relacionadas al clima laboral de organización, lo que indica una falta de capacitación y compromiso por parte de la empresa con sus colaboradores.

D1 Ambiente de trabajo

Tabla 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	7	7,8	7,8	7,8
	INDECISO	69	76,7	76,7	84,4
	DE ACUERDO	14	15,6	15,6	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados obtenidos por el programa SPSS se observa que el 76.67% de la muestra del presente estudio se expresa Indeciso, frente al ambiente de trabajo en la empresa, lo que indica un clima laboral defectuoso.

D2 Compañerismo

Tabla 05

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	32	35,6	35,6	35,6
	INDECISO	58	64,4	64,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	
			0		

De acuerdo con los resultados obtenidos por el programa SPSS se observa, que el 64.44% de la muestra del presente estudio se expresa Indeciso, además, un 35.56% se muestra en desacuerdo, lo que indica una crisis de compañerismo en la compañía.

D3 Satisfacción de los trabajadores

Tabla 06

V1_D3 SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
válido	EN	8	8,9	8,9	8,9
	DESACUERDO				
	INDECISO	69	76,7	76,7	85,6
	DE ACUERDO	13	14,4	14,4	100,0
Total		90	100,0	100,0	0

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados obtenidos por el programa SPSS podemos observar, que el 76.67% de la muestra del presente estudio se expresa Indeciso, lo que indica que es nula la satisfacción de los trabajadores de la compañía.

B. Desempeño Laboral

Tabla 07

DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	2	2,2	2,2	2,2
	Indeciso	87	96,7	96,7	98,9
	En desacuerdo	1	1,1	1,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

De acuerdo con los resultados obtenidos por el programa SPSS se observa que el 96.7% de la muestra del presente estudio se expresa Indeciso, en frente al desempeño laboral de organización, lo que indica una falta de compromiso por parte de la empresa y sus colaboradores por mejorar las condiciones de desempeño en sus actividades.

D1 Autonomía de los Trabajadores

Tabla 08

V2_D1 AUTONOMIA DE LOS TRABAJADORES (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDECISO	85	94,4	94,4	94,4
	DE ACUERDO	5	5,6	5,6	100,0
	Total	90	100,	100,0	
			0		

De acuerdo con los resultados obtenidos por el programa SPSS se observa, que el 94.44% de la muestra del presente estudio se expresa Indeciso, en frente a la autonomía de los trabajadores, lo que indica una falta de independencia, los colaboradores no sienten que puedan tomar decisiones.

D2 Producción laboral

Tabla 09

		V2_D2 PRODUCCIÓN LABORAL (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	13	14,4	14,4	14,4
	INDECISO	77	85,6	85,6	100,0
	Total	90	100,0	100,0	
			0		

De acuerdo con los resultados obtenidos por el programa SPSS se observa que el 85.58% de la muestra del presente estudio se expresa Indeciso, en frente a la producción laboral, lo que indica un déficit de productividad en la empresa.

D3 Cumplimiento de metas

Tabla N°10

		V2_D3 CUMPLIMIENTO DE METAS (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	6	6,7	6,7	6,7
	INDECISO	84	93,3	93,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	
			0		

De acuerdo con los resultados obtenidos por el programa SPSS se observa, que el 93.33% de la muestra del presente estudio se expresa Indeciso, en frente al cumplimiento de metas, lo que indica que no se llega a las metas laborales en la compañía.

4.2 Análisis Inferencial

Pruebas de Normalidad

Tabla 11

Prueba de normalidad			
		Kolmogórov-Smirnov	
	Estadístico	GI	Sig.
Clima laboral	0,097	90	0,0036
Desempeño laboral	0,108	90	0,0011

En esta ocasión, la presente investigación consta de 90 datos, por tal motivo, la prueba de normalidad valida es Kolmogórov-Smirnov.

Planteamiento de Hipótesis:

Si, $P_{valor} > 0.05$ (H_0) Los datos para la variable clima laboral se distribuyen de manera normal, simétrica.

Si, $P_{valor} < 0.05$ (H_a) Los datos para la variable clima laboral se distribuyen de manera anormal, asimétrica

Como se observa en la tabla 11, los resultados arrojados por la prueba de normalidad en la variable clima laboral nos indican que los datos no se distribuyen de manera normal, ya que el resultado fue de $0,036 < 0.05$. Por tal motivo, se rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Planteamiento de Hipótesis:

Si, Pvalor > 0.05 (Ho) Los datos para la variable desempeño laboral se distribuyen de manera normal, simétrica

Si, Pvalor < 0.05 (Ha) Los datos para la variable desempeño laboral se distribuyen de manera no normal, asimétrica.

Los resultados arrojados por la prueba de normalidad en la variable Desempeño Laboral nos indican que los datos se distribuyen de manera no normal, ya que el resultado fue de $0,011 < 0.05$.

Los resultados arrojados por la prueba de normalidad en ambas variables indican que se debe usar pruebas no paramétricas para el siguiente contraste de hipótesis, en este caso la prueba de correlación válida es la de Spearman.

4.3 Contrastación de Hipótesis

A. Contrastación de hipótesis de variables clima laboral y desempeño laboral

Planteamiento de Hipótesis

Ho: El clima laboral no influye en el desempeño de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado, Lima 2021.

H1: El clima laboral influye en el desempeño de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado, Lima 2021.

Nivel de significancia = 0.05

Criterios de prueba de hipótesis

Si Pvalor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Si Pvalor > 0.05 se acepta la hipótesis nula

Tabla 12

Correlaciones					
		V1		V2	
		CLIMA LABORAL		DESEMPEÑO LABORAL	
Rho de Spearman	V1	CLIMA LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	0,590**
			Sig. (bilateral)	.	0,000
			N	90	90
	V2	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	0,590*	1,000
			Sig. (bilateral)	0,000	.
			N	90	90

La prueba del coeficiente de Correlación de Spearman muestra una correlación positiva moderada entre las variables clima laboral y desempeño laboral, con un factor de correlación de 0.590. Asimismo, se demuestra que la relación encontrada tiene significancia estadística, ya que (Pvalor (0.000 < 0.05), por lo cual se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis 1, mediante la cual se concluye que: el clima laboral influye en el desempeño de los trabajadores del área de cobranzas de un instituto de educación superior privado, Lima, 2021.

B. Contrastación de hipótesis de variable clima laboral y dimensión autonomía de los trabajadores

Planteamiento de Hipótesis

Ho: El clima laboral no influencia en la autonomía de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado en el 2021.

H1: El clima laboral influencia en la autonomía de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado en el 2021.

Nivel de significancia = 0.05

Criterios de prueba de hipótesis

Si Pvalor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Si Pvalor > 0.05 se acepta la hipótesis nula

Tabla 13

Correlaciones				
			V1 CLIMA LABORAL	V2_AUTONOMIA DE LOS TRABAJADORES
Rho de Spearman	V1 CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	0,547**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	90	90
	V2_D1 AUTONOMIA DE LOS TRABAJADORES	Coeficiente de correlación	0,547**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	90	90

La prueba del coeficiente de Correlación de Spearman muestra una correlación positiva moderada entre las variables clima laboral y autonomía de los trabajadores, con un factor de correlación de 0.547. Asimismo, s demuestra que esta relación tiene significancia estadística, ya que (Pvalor $(0.000 < 0.05)$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis 1, mediante la cual se concluye que: El clima laboral influencia en la autonomía de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado en el 2021.

C. Contrastación de hipótesis de variable clima laboral y dimensión producción laboral.

Planteamiento de Hipótesis

Ho: El clima laboral no influye en la producción de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado en el 2021.

H1: El clima laboral influye en la producción de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado en el 2021.

Nivel de significancia = 0.05

Criterios de prueba de hipótesis

Si Pvalor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Si Pvalor > 0.05 se acepta la hipótesis nula

Tabla 14

Correlaciones				
			V1	V2_
			CLIMA	D2
			LABORAL	PRODUCCIO
				N LABORAL
Rho	V1	Coefficiente de correlación	1,000	0,649**
de Spearman	CLIMA LABORAL	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	90	90
	V2_D2	Coefficiente de	0,649	1,00
	PRODUCCION	correlación		0
	LABORAL	Sig. (bilateral)	0,004	.
		N	90	90

La prueba del coeficiente de Correlación de Spearman muestra una correlación positiva moderada entre las variables clima laboral y producción laboral, con un factor de correlación de 0.649. Asimismo, se demuestra que esta relación encontrada tiene significancia estadística, ya que (Pvalor (0.000 < 0.05), por lo cual se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis 1, mediante la cual se concluye que: el clima laboral influye en la producción de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado en el 2021.

D. Contrastación de hipótesis de variable clima laboral y dimensión cumplimiento de metas

Planteamiento de Hipótesis

Ho: El clima laboral no influye en el cumplimiento de metas de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado en el 2021.

H1: El clima laboral influye en el cumplimiento de metas de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado en el 2021.

Nivel de significancia = 0.05

Criterios de prueba de hipótesis

Si Pvalor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Si Pvalor > 0.05 se acepta la hipótesis nula

Tabla 15

Correlaciones				
		V1 CLIMA LABORAL		V2_D3 CUMPLIMIENTO DE METAS
Rho de Spearman	V1 CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	0,561
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	90	90
	V2_D3 CUMPLIMIENTO DE METAS	Coeficiente de correlación	0,561	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	90	90

La prueba del coeficiente de Correlación de Spearman muestra una correlación positiva moderada entre las variables clima laboral y cumplimiento de metas, con un factor de correlación de 0.561. Asimismo, se demuestra que la relación tiene significancia estadística, ya que (Pvalor $(0.000 < 0.05)$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis 1, mediante la cual podemos concluir que: El clima laboral influye en el cumplimiento de metas de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado en el 2021.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El clima laboral influye en el desempeño de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado, Lima 2021.

Bordas (2016) define que “El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, representado por un conjunto de características tangibles e intangibles que están presentes de forma respectivamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros, por tanto, al desempeño de la organización. (p.46).

De acuerdo con lo expresado por Bordas. (2016). Contrastando con los resultados conseguidos en la investigación, el 64,4% de los encuestados afirma “Siente que debe mejorar las relaciones sociales con sus compañeros”, asimismo, el 34.4 % se muestra totalmente de acuerdo, lo que indica que la parte intangible de la empresa como la falta de cohesión social, falta de comunicación social y comportamiento asocial existente en la organización afectan al clima laboral, con esto se pudo confirmar lo expresado por Bordas. (2016).

Ramos (2019) en su investigación titulada “clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de cobranza coactiva campo-I Sunat “con esta investigación se pretende analizar si el clima laboral ha sido el autor principal de los malos resultados del 2017, ya que el equipo de trabajo, las condiciones laborales, los procesos de recaudación no ha sido cambiante y a nivel social no se ha presentado inestabilidad económica durante dicho periodo. Donde se concluyó que;

un gran número de personas de los 31 encuestados afirman estar en desacuerdo con la coordinación de funciones y consideran que si se generasen mejoras los resultados serían más efectivos. Asimismo, concluyen que los procesos planteados en cada supervisor podrían rediseñarse.

De acuerdo con lo expresado por Ramos. (2019). Contrastando con los resultados conseguidos en nuestra investigación, el 61,1% de los encuestados se manifiesta de acuerdo respecto a “creer que se debe implementar un plan de desarrollo en el área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado, Lima”, asimismo, el 38.9 % se muestra en totalmente de acuerdo, lo que indica que en ambas organizaciones los empleados no se siente a gusto en la empresa, por funciones mal diseñadas, carencias de desarrollo personal, con esto se pudo confirmar lo expresado por Ramos. (2019). Se concluye que los resultados son semejantes en ambas investigaciones.

El clima laboral influencia en la autonomía de los trabajadores en el área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado en el 2021.

La autonomía es el hecho de otorgar al trabajador libertades y de cederle a él la capacidad de decisión sobre determinados asuntos, esto conducirá a un mayor nivel de confianza, una mayor creatividad, un incremento de la proactividad y una implicación más significativa del trabajador en todos los asuntos concernientes a la empresa. (Adriana, M. 2018)

De acuerdo con lo expresado por Adriana, M. (2018). Contrastando con los resultados conseguidos en nuestra investigación, el 58,9% de los encuestados se mostró en desacuerdo respecto a “Los trabajadores tienen participación en la toma de decisiones en el área donde laboran”, asimismo, el 22.2 % se muestran indecisos, lo que indica que los trabajadores del área de cobranza de un Instituto de Educación superior privado, no tiene autonomía en toma de decisiones, además, no se le otorgan libertades, con esto se pudo confirmar lo expresado por Adriana, M. (2018).

Quispe (2016) en su investigación titulada “Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima”. Universidad Autónoma del Perú. Muestra que el objetivo general de su investigación fue determinar la relación entre los niveles de estrés y el clima laboral en los colaboradores de una empresa privada. La metodología de su investigación fue descriptiva, correlacional y explicativa, cuyo diseño será no experimental de tipo transversal. Esta investigación concluye que existe un bajo nivel de estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima, obteniendo como resultado que del 100% de la muestra total el 87.5% evidencia un nivel bajo de estrés, se infiere que existe un clima laboral favorable en los colaboradores de una empresa privada de Lima.

De acuerdo con lo expresado por Quispe. (2016), contrastando con los resultados conseguidos en nuestra investigación, el 55,6% de los encuestados se encontró de acuerdo respecto a “considero que el estrés es un factor que impide trabajar eficientemente”, asimismo, el 41.1 % se muestra totalmente de acuerdo, lo que indica que los trabajadores del área de cobranza de un instituto de educación

superior privado se muestran con altos niveles de estrés. Se concluye que los resultados no son semejantes ambas investigaciones.

El clima laboral influye en la producción de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado en el 2021.

Los autores Robbins y Judge (2013), consideran que la productividad es el nivel más importante para analizar el comportamiento organizacional. Una empresa es productiva si cumple sus objetivos y transforma insumos en productos, al mínimo costo. Por lo tanto, la productividad depende tanto de eficacia como de eficiencia.

De acuerdo con lo expresado por Robbins y Judge. (2013), contrastando con los resultados conseguidos en nuestra investigación, el 65,6% de los encuestados se mostró indeciso respecto a “consiguen que se realicen más de 5 pagos al día”, asimismo, el 31.1 % se mostró en desacuerdo, lo que indica que los trabajadores del área de cobranzas de un instituto de educación superior privado, no tienen un desempeño laboral eficiente, debido a factores como el estrés, falta de reconocimiento y defectuoso clima laboral con esto se pudo confirmar lo expresado por Robbins y Judge. (2013).

Cerda (2016) en su investigación titulada: “Análisis del sistema de control y gestión y su impacto en los tiempos muertos de llamadas de *megacob*, centro de atención telefónica de cobranzas, del DM. de Quito, en el 2016”. Esta investigación tuvo como objetivo analizar el impacto de los sistemas de control y gestión en los tiempos muertos de llamadas de la empresa de cobranzas *Megacob*, en esta investigación

se concluyó que; el focus group y la encuesta, confirmaron la importancia de efectuar los cambios en el flujo del proceso de cobranzas y el plan de incentivos; en vista que se determinó el causal del porque existe la generación de tiempos muertos en un *call center*, las mismas que reflejaron que era por exceso trabajo operativo y falta de motivación al personal.

De acuerdo con lo expresado por Cerda. (2016), contrastando con los resultados conseguidos en nuestra investigación, el 42,2% de los encuestados se encontró de acuerdo respecto a “considero que tengo excesiva carga laboral”, asimismo, el 28.9 % expreso sentirse totalmente de acuerdo, además, el 38.9 % de los encuestados también expreso; sentirse totalmente en desacuerdo en cuanto al siguiente ítem del cuestionario: “existe un plan de motivación para los empleados destacados” lo que indica que los trabajadores del área de cobranzas de un instituto de educación superior privado se sienten con excesiva carga laboral y falta de motivación. podemos concluir que los resultados son exorbitantemente semejantes en ambas investigaciones.

El clima laboral influye en el cumplimiento de metas de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado en el 2021.

Según Maehr y Nicholls (1980) el primer escalón para comprender las conductas de beneficio de las personas es reconocer que el éxito y el fracaso son fases psicológicas de la persona. De esta forma, las metas de logro de un individuo serán

el componente principal para calificar su competencia y determinar su percepción sobre la consecución del éxito o, por el contrario, del fracaso.

De acuerdo con lo expresado por Maehr y Nicholls (1980), contrastando con los resultados conseguidos en nuestra investigación, el 51,1% de los encuestados se mostró en indeciso respecto a “existe un plan de compensación por cumplimiento de metas personales”, asimismo, el 28.9 % se muestran en desacuerdo, lo que indica que los trabajadores del área de cobranza de la empresa Cibertec, no tienen un plan de metas personales y en consecuencia no existen compensaciones por logros, objetivos, dificultando la motivación en la organización con esto se pudo confirmar lo expresado por Maehr y Nicholls (1980).

Quiñonez (2013) en su tesis titulada “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas”. Universidad Católica del Ecuador tuvo como objetivo determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE). De acuerdo con los objetivos planteados y a los resultados obtenidos durante el desarrollo de esta tesis, se obtuvo la siguiente conclusión; el clima organizacional es una herramienta estratégica fundamental para la gestión del recurso humano y el desarrollo organizacional, que permitió determinar la existencia de inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE).

De acuerdo con lo expresado por Quiñonez (2013). Contrastando con los resultados conseguidos en nuestra investigación, El 58,9% de los encuestados se encontró de acuerdo respecto a “considero que el área de cobranzas de un instituto de educación superior privado debe promover actividades anti- estrés”, asimismo, el 42.1 % expreso sentirse totalmente de acuerdo, lo que indica que los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado están inmersos en un clima laboral deficiente que genera estrés en los empleados y no favorece al desempeño laboral. Se concluye que los resultados encontrados son semejantes en ambas investigaciones.

CONCLUSIONES

Al término de la investigación y considerando los resultados se presentan las conclusiones:

1. El clima laboral influye en el desempeño de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado, ya existe una correlación positiva moderada entre las variables clima laboral y desempeño laboral, con un factor de correlación de 0.590. Asimismo, se demuestra que esta relación encontrada tiene significancia estadística ya que (Pvalor (0.000 < 0.05). Permitiendo concluir, que el clima laboral y el manejo de la empresa se deben optimizar, los colaboradores no se encuentran motivados y el desempeño laboral se ve sumamente afectado.
2. El clima laboral influye en la autonomía de los trabajadores del área de cobranzas un Instituto de educación superior privado, los resultados arrojados por el trabajo de campo indica que la empresa no brinda autonomía a los trabajadores para la toma de decisiones de su área, mejoras de procesos y optimizaciones, esto afecta la motivación de los empleados.
3. El clima laboral influye en la producción de los trabajadores del área de cobranzas un Instituto de educación superior privado, de acuerdo con los resultados del trabajo de campo el 65,6% se mostró indeciso respecto al desempeño de sus labores de cobranza y sus resultados diarios, lo que

indica que el área de cobranza carece de eficacia en sus labores diarias, esto como resultado del ineficiente clima laboral de la organización.

4. El clima laboral influye negativamente en el cumplimiento de metas de los trabajadores del área de cobranzas un Instituto de educación superior privado en el 2021, los resultados del trabajo de campo indican que, el 51.1% de los colaboradores afirmo sentirse indeciso respecto a si existe un plan de incentivos para el cumplimiento de metas personales, esto dificulta la motivación de los empleados, estos carecen de un clima laboral eficiente, además, falta de motivación, siendo el resultado un ineficiente desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

Al término de la investigación se enumeran las siguientes recomendaciones:

1. Implementar acciones lo antes posible con el fin de mejorar el clima laboral del área de cobranzas en el Instituto de educación superior privado, desde implementar un espacio físico adecuado, hasta buscar la forma de mantener al empleado motivado con un plan de incentivos, reconocimientos. etc.
2. Brindar autonomía en la toma de decisiones, busca de mejoras y respaldo a los empleados, los procesos podrían rediseñarse con ayuda de estos si se implementa un cuestionario en donde se tomen en cuenta las ideas de toda el área, esto otorga confianza y compromiso con la organización.
3. Implementar indicadores de gestión para medir la productividad de los empleados del área de cobranza un Instituto de educación superior privado, estos según el instrumento de recopilación de datos no tiene eficiencia en la ejecución de sus labores.
4. Finalmente, se recomienda la creación de un plan de incentivos en el área de cobranza del Instituto de educación superior privado, con el fin de brindar motivación y mejorar las relaciones personales del equipo de trabajo, esto beneficiara al clima laboral, finalmente, al eficiente desempeño de los trabajadores.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alexanderson, K., & Norlund, A. (2004). Sickness absence – causes, consequences, and practices. A systematic literature review by the Swedish Council on Technology Assessment in Health Care. *Scandinavian Journal of Public Health Supplement*, 63, 12-30.
- Belcher J. (1991). Productividad Total I: Como aprovechar los recursos para obtener ventaja competitiva. Recuperado <http://www.metricas.unam.mx/librunam.libro.php?rec=000604716>.
- Bembibre, C. (marzo 2022). Definición de Hacinamiento. Definición ABC. Desde <https://www.definicionabc.com/social/hacinamiento.php> [...] | vía Definición ABC <https://www.definicionabc.com/social/hacinamiento.php>.
- BRACHO, S. (1998) Satisfacción Laboral. Colombia. Editorial LEMUS.
- Bucheli Orellana, E. B. (2014). Diagnóstico y medición del clima laboral y propuestas de mejora en el Departamento de Crédito y Cobranzas de la Empresa Diners Club del Ecuador (Bachelor's tesis, Universidad Tecnológica Equinoccial. Facultad: Ciencias Económicas Y Negocios).
- BURKE, R. Y RICHARDSON, A. (1991). «Stress in the Community». *Stress Medicine*, 7, (79-86).
- Carpio (2003): El talento humano en las organizaciones. *Revista Tecnia*, San José de Costa Rica, INA. V.3, n.11, enero – abril 2003, p.24-28.
- Carranza, A. (2018, junio). Línea de carrera: oportunidad para el crecimiento y desarrollo profesional del talento humano. *Info Capital Humano*. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/linea-de-carreraoportunidad-para-el-crecimiento-y-desarrollo-profesional-del-talento-humano/>
- Cerda Goyes, J. (2017). Análisis del sistema de control y gestión y su impacto en los tiempos muertos de llamada de Megacob, Centro de atención telefónica de cobranzas del DM. de Quito, en el 2016.

Chacón Constantino Valerio. (2015, marzo 5). Ambiente de trabajo como factor de motivación para los empleados. Ensayo. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/ambiente-de-trabajo-como-factor-de-motivacion-para-los-empleados/>.

De Vicente, A., & Villamarín, S. (2013). La OMS insta a la creación de ambientes de trabajo saludables. Infocop, 62(3), 31.

Delgado, N. (1999). Los Estilos de Enseñanza en Educación Física. Universidad de Granada, Granada.

Faria, F. (1995). Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral. Noriega Editores. México.

Ganime, J. F., Da Silva, L. A., Robazzi, M. D., Sauzo, S. V., & Faleiro, S. (2010). El ruido como riesgo laboral: una revisión de la literatura. Enfermería global, 9(2).

García, J. (1993). Programas de educación intergeneracional. Acciones estratégicas. Madrid: DIKINSON.

Guilcapi, B. (2013). El respeto, la solidaridad, el compañerismo, la honestidad <http://brg1234.blogspot.pe/>, (consultado el 15/01/2017).

Gutiérrez, H. (2010). Calidad total y productividad (3ª ed.). México: McGraw-Hill.
Hernández Oña, S. R. (2011). Cómo influye el clima laboral en el desempeño y satisfacción del personal de con Quito.

INE (s.f.) Cohesion Social. Recuperado de <https://farodemocratico.juridicas.unam.mx/que-es-la-cohesion-social/> International Journal of Business Management and Leadership, 7(1), 1-5.

Jeria Mardones, F., Torres Zúñiga, A., Muñoz Toledo, J., & Bütikofer Robles, P. (2017). Análisis de clima organizacional de la Tesorería General de la República (Doctoral dissertation, Universidad Academia de Humanismo Cristiano).

- Jericó, P. (2001): Gestión del Talento. Del profesional con talento al talento organizativo. Ed Prentice Hall Financial Times, Madrid, España.
- Julián Pérez Porto y Ana Gardey. Publicado: 2011. Actualizado: 2014. Definicion.de: Definición de compañerismo (<https://definicion.de/companerismo/>).
- KARASEK, R. A. (1981). «Job Socialisation and Job Strain: The Implications of Two Related Psychosocial Mechanism for Job Design». En Working Life de B. GARDELL Y C. JOHANSSON. (75-94). Chichester: John Wiley and Sons.
- Karl, M. (1980). El capital. México. Editorial Siglo XXI. Recuperado de http://ecopol.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/202/2013/09/Marx_El-capital_Tomo-1_Vol.-31.pdf
- Madero-Gómez, S. M., & Rodríguez-Delgado, D. R. (2018). Relación entre las teorías X Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *CienciaUAT*, 13(1), 95-107.
- Maslow, A. (1987). Teorías de la motivación. Carlos López, 7.
- Mondy, W. R., & Noé, R. (1997). Administración de Recursos Humanos, Editorial Prentice Hall. México. Méndez, Ricardo.
- Montejo, A. P. (2001). Evaluación del desempeño laboral. *Gestión*, 2(9).
- Nicholls (1989). La teoría de las Metas de Logro. Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10787/HellinRodriguez02de06.pdf>
- Ordoñez, Y. M. (2018). Influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de la empresa servicios y cobranzas e inversiones Sac-grupo scotiabank Chiclayo 2017. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1750>.

- Pérez, O (2019) “6 beneficios de implementar planes de carrera y desarrollo en tu empresa”. <https://blog.peoplenext.com.mx/6-beneficios-de-implementar-planes-de-carrera-y-desarrollo-en-tu-empresa>.
- Porto, J. P., & Gardey, A. (2011). Definición. de: Definición de compañerismo(<https://definicion.de/companerismo/>).
- Quiñónez Ku, V. X. (2013). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la pontificia universidad católica del ecuador sede Esmeraldas Pucese (Master's thesis, Quito: Universidad Israel, 2013).
- Quispe Chacaltana, A. I. (2019). Estrategias para optimizar el control interno en la gestión de cobranzas y de pagos de la empresa DZ Group SAC, periodo 2017.
- Quispe, S. K. (2016). En su tesis “Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima”. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%2c%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMER%20Y.pdf>
- Ramos, E. L. (2019). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de cobranza coactiva campo-I SUNAT. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1912>.
- Recio, A. (1997) Trabajo, personas, mercados. Manual de economía laboral. España. Icaria. Recuperado de https://www.ripublication.com/ijbml16/ijbmlv7n1_01.pdf.
- Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. Barcelona: Prentice Hall.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013), Comportamiento Organizacional. Recuperado de <https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamientoorganizacional-13a-ed-nodrm.pdf>.

- Rodríguez, K. C. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado. Revista de Currículum y formación de profesorado*, 6(1-2), 1-10.
- Vaca, S. M. (2017). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito, Cuenca y Guayaquil. C: /Users/YEYMI/Downloads/Documents/UDLA-EC-TPO-2017-05. Pdf.
- Velmurugan, C. (2016). Interpersonal Relationship and Organizational Effectiveness.
- Vera, M., López, F., Valle, V. & Mazacón, M. (2017). Habilidades Sociales. *Salud y Vida*, 1(2), 08-15. Recuperado de <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/saludyciencias/article/view/424>.
- Warren Brown y Dennis Moberg (1990). *Teoría de La organización y la Administración: Enfoque integral*. México: Editorial Limusa.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS: **El clima laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de educación superior privado, Lima, 2021**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN **Mypes y Emprendimiento**

AUTOR(ES):

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema	Objetivo	Hipótesis			
general	general	general			
¿Cómo influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores del área de	Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores del área	El clima laboral influye en el desempeño de los trabajadores del área	VARIABLE 1: CLIMA LABORAL	1.AMBIENTE DE TRABAJO 2.COMPAÑERISMO 3.SATISFACCION DE LOS TRABAJADORES	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo • Alcance: correlacional • Tipo: básica

cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado, Lima, 2021?	de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado, Lima, 2021	de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado, Lima, 2021	VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL	1.AUTONOMIA DE LOS TRABAJADORES 2.PRODUCCION LABORAL 3.CUMPLIMIENTO DE METAS	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño: No experimental • Unidad de análisis: Trabajadores del área de cobranza de un Instituto de Educación Superior Privado, sede Lima.
--	--	--	--------------------------------------	--	--

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable / Dimensión	Indicadores	Medios de Certificación (Fuente / Técnica)
¿Cómo el ambiente de trabajo influye en la autonomía	Indagar la relación entre el clima laboral y la autonomía de los	El clima laboral tiene influencia en la autonomía de los	1 AMBIENTE DE TRABAJO 1 AUTONOMÍA DE LOS TRABAJADORES	Espacio físico Hacinamiento Ruido Flexibilidad.	

de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado en el 2021?	trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado en el 2021.	trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado en el 2021.		Participación en toma de decisiones.
				Respaldo de la empresa
¿Cómo el compañerismo influye en la producción laboral del área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado en el 2021?	Analizar la relación entre el clima laboral y la producción de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado en el 2021.	El clima laboral influye en la producción de los trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado en el 2021.	2 COMPAÑERISMO	Trabajo en equipo
				Relaciones personales
				Falta de cohesión.
			2 PRODUCCIÓN LABORAL	Cantidad de llamadas de cobranza al día.

					Cantidad de
					pagos conseguidos al
					día.
					Estrés laboral.
	Determinar	El clima	3 SATISFACCION		Motivación.
¿Cómo la	la relación entre el	laboral influye en el	DE LOS TRABAJADORES		Compromiso
satisfacción de los	clima laboral y el	cumplimiento de			Línea de
trabajadores se influye en	cumplimiento de	metas de los			carrera
el cumplimiento de metas	metas de los	trabajadores del	3 CUMPLIMIENTO		Cumplimiento
de los trabajadores del	trabajadores del	área de cobranzas	DE METAS		de metas personales.
área de cobranzas de un	área de cobranzas	de un Instituto de			Cumplimiento
Instituto de Educación	de un Instituto de	Educación Superior			de metas en equipo.
Superior Privado en el	Educación Superior	Privado en el 2021.			Beneficios
2021?	Privado en el 2021.				laborales.

ANEXO 4: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de la variable 1

Variable: CLIMA LABORAL

Definición conceptual: Chiavenato (2000) define al clima organizacional como “al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros

Instrumento: Cuestionario

Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
		El espacio físico donde realiza sus labores es el adecuado
	Espacio físico	Considera que el espacio físico donde labora debe ser más amplio
		Se siente como laborando en el espacio físico donde se encuentra.

AMBIENTE DE TRABAJO

Hay demasiadas personas en el espacio asignado para realizar sus labores

Hacinamiento

Se siente hacinado en el espacio asignado para sus labores diarias.

Cree que se respeta el aforo de personas en la oficina donde labora.

Ruido

Considero que el ambiente donde laboro es ruidoso.

Creo que debería bajar el nivel de ruido en el ambiente donde laboro.

Considero que puedo desempeñarme normalmente en un ambiente ruidoso.

Trabajo en equipo

Existe el trabajo en equipo en el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado.

Le exigen el cumplimiento de metas grupales en el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado.

Siente que debe mejorar el trabajo en el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado.

COMPAÑERISMO

**SATISFACCIÓN DE
LOS
TRABAJADORES**

Relaciones personales

La relación personal con sus compañeros es la adecuada.

Siente que debe mejorar las relaciones sociales con sus compañeros.

Falta de cohesión

Siente que al grupo de trabajo le falta relacionarse socialmente.

Creo que el grupo de trabajo carece de falta de cohesión.

Considero el equipo de trabajo Unido.

Considero importante la unión del grupo para trabajar eficientemente

Motivación

Hay incentivos por llegar a las metas en el trabajo.

Existe un plan de motivación para los empleados destacados.

Cree que se debe implementar un plan de desarrollo de personal en el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado, Sede Lima.

Compromiso

Se siente debidamente comprometido con las labores asignadas en el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado.

Realiza las labores asignadas con pasión y esfuerzo.

Está comprometido con cumplir los objetivos del área de

cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado.

Línea de carrea

Considero que puedo hacer Línea de Carrera en el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado, sede Lima.

He ascendido de puesto en los últimos 02 años.

Considero importante ascender de puesto.

Tabla 2. Operacionalización de la variable 2

Variable: DESEMPEÑO LABORAL

Definición conceptual: Carden y Montalván (2002) definen al desempeño laboral como “el rendimiento y actuar que el trabajador demuestra al realizar sus funciones y tareas principales que tienen planteadas dentro de una organización”. (p.116)

Instrumento: Cuestionario

Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
AUTONOMIA DE LOS TRABAJADORES	Flexibilidad	<p>Los trabajadores tienen un horario flexible para realizar sus labores</p> <p>Cree que la empresa debe ser más flexibles con la hora de llegada de los trabajadores</p> <p>Considera que el tráfico de la ciudad es una limitante para la llegada a tiempo al trabajo.</p>

**PRODUCCION
LABORAL**

Participación en toma de decisiones

Los trabajadores tienen participación en la toma de decisiones en el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado.

Cree que la libertad de expresión en cuanto a decisiones es la adecuada en el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado.

Respaldo de la empresa

Usted ha propuesto ideas mejoras en procesos alguna vez.

Me considero respaldado por en el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado., sede Lima.

Considero que el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado., sede Lima reconoce mis logros.

Creo que el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado, sede Lima debe otorgar reconocimientos a los trabajadores destacados

Cantidad de llamadas de cobranza al día.

Realiza más de 20 llamadas al día.

Consigue dialogar con más de 10 deudores al día.

Cree que el sistema de llamadas que usa es el adecuado.

Cantidad de pagos conseguidos al día.

Consigue que se realicen más de 5 pagos al día.

		<p>Los pagos conseguidos son totales.</p>
	Estrés Laboral	<p>Los pagos conseguidos son parciales.</p>
		<p>Considero que el estrés es un factor que impide trabajar eficientemente.</p>
CUMPLIMIENTO DE METAS	Cumplimiento de metas personales	<p>Considero que el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado. debe promover actividades anti-estrés.</p>
	Cumplimiento de metas personales	<p>Considero que tengo excesiva carga laboral. Existe un plan de compensación por cumplimiento de metas personales.</p>
		<p>Se siente comprometido a cumplir las metas personales impuestas por el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado.</p>
	Cumplimiento de metas en equipo	<p>Utiliza las herramientas adecuadas para poder cumplir con las metas personales impuestas por el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado.</p>
	Cumplimiento de metas en equipo	<p>Existe un plan de compensación por cumplimiento de metas en equipo.</p>
		<p>Su equipo de trabajo demuestra interés por cumplir las metas grupales impuestas por el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado.</p>

Se siente comprometido a cumplir las metas grupales impuestas por el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado.

Beneficios laborales

Considero que el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado, sede Lima brinda beneficios laborales según Ley General de Trabajo.

Considero importante para el cumplimiento de metas que la empresa brinde beneficios laborales según Ley General de Trabajo.

Considero la gratificación un ingreso importante para mi hogar.

ANEXO 5: INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Nombre del Instrumento:	Cuestionario								
Autor del Instrumento:	QUIROZ VALVERDE, CRISTIAN LUIS								
Definición Conceptual:	Chiavenato (2000) define al clima organizacional como “al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros								
Población:	90 trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado., sede Lima.								
Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	Escala					Totalmente en
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en	
				1	2	3	4	5	
C LIMA	A	E espacio	EI espacio físico						

			donde realiza sus labores es el adecuado					
			Considera que el espacio físico donde labora debe ser más amplio					
			Se siente como laborando en el espacio físico donde se encuentra.					
		Hacinamiento	Hay demasiadas personas en el espacio asignado para realizar sus labores.					
			Se siente hacinado en el espacio asignado					

			para sus labores diarias.					
			Cree que se respeta el aforo de personas en la oficina donde labora.					
		Ruido	Considero que el ambiente donde laboro es ruidoso.					
			Creo que debería bajar el nivel de ruido en el ambiente donde laboro.					
			Considero que puedo desempeñarme normalmente en un ambiente ruidoso.					

COMPAÑERISMO

Trabajo en equipo

Existe el trabajo en equipo en el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado.

Le exigen el cumplimiento de metas grupales en el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado.

Siente que debe mejorar el trabajo en equipo en el área de cobranzas de un Instituto de

			Educación Superior Privado.					
		Relaciones personales	¿La relación personal con sus compañeros es la adecuada?					
			Siente que debe mejorar las relaciones sociales con sus compañeros.					
			Siente que al grupo de trabajo le falta relacionarse socialmente.					
		Falta de cohesión	Creo que el grupo de trabajo carece de falta de cohesión.					

			<p>Considero el equipo de trabajo Unido.</p>					
			<p>Considero importante la unión del grupo para trabajar eficientemente</p>					
SATISFACCION DE LOS TRABAJADORES	Motivación		<p>Hay incentivos por llegar a las metas en el trabajo</p>					
			<p>Existe un plan de motivación para los empleados destacados.</p>					

			<p>Cree que se debe implementar un plan de desarrollo de personal en el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado, Sede Lima</p>					
		Compromiso	<p>Se siente debidamente comprometido con las labores asignadas en el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado.</p>					

			Realiza las labores asignadas con pasión y esfuerzo.					
			Está comprometido con cumplir los objetivos del área de cobranza.					
		Línea de carrera	Considero que puedo hacer Línea de Carrera en el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado, sede Lima.					
			He ascendido de puesto en los últimos 02 años.					

			Considero importante ascender de puesto					
--	--	--	---	--	--	--	--	--

Nombre del Instrumento:		Cuestionario						
Autor del Instrumento:		QUIROZ VALVERDE, CRISTIAN LUIS						
Definición Conceptual:		Carden y Montalván (2002) definen al desempeño laboral como “el rendimiento y actuar que el trabajador demuestra al realizar sus funciones y tareas principales que tienen planteadas dentro de una organización”. (p.116)						
Población:		90 trabajadores del área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado, sede Lima.						
Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	Escala				
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en
				1	2	3	4	5

DESEMPEÑO LABORAL

AUTONOMIA DE LOS TRABAJADORES

Flexibilidad

Los trabajadores tienen un horario flexible para realizar sus labores

Cree que la empresa debe ser más flexibles con la hora de llegada de los trabajadores

Considera que el tráfico de la ciudad es una limitante para la llegada a tiempo al trabajo.

P
articipaci

Los trabajadores

			<p>tienen participación en el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado.</p> <p>Cree que la libertad de expresión en cuanto a decisiones es la adecuada en el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado.</p> <p>Usted ha propuesto ideas mejoras en procesos alguna vez</p>					
		R espaldo de la	Me considero					

			respaldado por el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado., sede Lima.					
			Considero que, en el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado, sede Lima reconoce mis logros.					
			Creo que en el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado., sede Lima debe					

			otorgar reconocimientos a los trabajadores destacados					
PRODUCCION LABORAL	Cantidad de llamas de cobranza al día		Realiza más de 20 llamadas al día.					
			Consigue dialogar con más de 10 deudores al día.					
			Cree que el sistema de llamadas que usa es el adecuado.					
	Cantidad de pagos conseguidos al día		Consiguen que se realicen más de 5 pagos al día.					
			Los pagos conseguidos son totales.					

			Los pagos conseguidos son parciales.					
		Estrés Laboral	Considero que el estrés es un factor que impide trabajar eficientemente.					
	Considero en el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado debe promover actividades anti-estrés.							
	Considero que tengo excesiva carga laboral.							

			Existe un plan de compensación por cumplimiento de metas personales.					
		Cumplimiento de metas personales	Los pagos conseguidos son totales.					
		Cumplimiento de metas personales	Los pagos conseguidos son parciales.					
	CUMPLIMIENTO DE METAS	Cumplimiento de metas en equipo	Existe un plan de compensación por cumplimiento de metas en equipo.					

			<p>Su equipo de trabajo demuestra interés por cumplir las metas grupales impuestas por el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado.</p>					
			<p>Se siente comprometido a cumplir las metas grupales impuestas por el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado.</p>					

		Beneficios laborales	<p>Considero que el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado, sede Lima brinda beneficios laborales según Ley General de Trabajo.</p>					
			<p>Considero importante para el cumplimiento de metas que la empresa brinde beneficios laborales según Ley General de Trabajo.</p>					

			Considero la Gratificación un ingreso importante para mi hogar.					
--	--	--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 6
FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCCIONES:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo con la rúbrica.

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<p>1. SUFICIENCIA:</p> <p>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.</p>	<p>Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.</p>	<p>Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.</p>	<p>Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.</p>	<p>Los ítems son suficientes.</p>
<p>2. CLARIDAD:</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	<p>El ítem no es claro.</p>	<p>El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras</p>	<p>Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</p>	<p>El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</p>

		de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.		
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N.º 1
Variable 1 Clima Laboral

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Cristian Luis Quiroz Valverde					
Variable 1: Independiente	CLIMA LABORAL					
Población:	90 trabajadores					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 AMBIENTE DE TRABAJO						
IND1 Espacio físico	<p>El espacio físico donde realiza sus labores es el adecuado</p> <p>Considera que el espacio físico donde labora debe ser más amplio.</p>					

	<p>Se siente cómodo laborando en el espacio físico donde se encuentra.</p>				
<p>IND2 Hacinamiento</p>	<p>Hay demasiadas personas en el espacio asignado para realizar sus labores.</p> <p>Se siente hacinado en el espacio asignado para sus labores diarias.</p> <p>Cree que se respeta el aforo de personas en la oficina donde labora.</p>				
<p>IN3 Ruido</p>	<p>Considero que el ambiente donde laboro es ruidoso.</p> <p>Creo que debería bajar el nivel de ruido en el ambiente donde laboro.</p> <p>Considero que puedo desempeñarme normalmente en un ambiente ruidoso.</p>				
<p>D2 COMPAÑERISMO</p>					

IND1 Trabajo en equipo	<p>La participación de trabajo en la empresa Cibertec SAC se da en forma activa en la empresa.</p> <p>Hay una cooperación mutua de ayuda entre los compañeros para el cumplimiento de las metas grupales de la empresa.</p> <p>El espíritu de equipo está de acuerdo con las necesidades de cada área.</p>				
IND2 Relaciones Personales	<p>La relación personal con sus compañeros es la adecuada.</p> <p>Siente que debe mejorar las relaciones sociales con sus compañeros.</p> <p>Siente que al grupo de trabajo le falta cohesión social.</p>				
IND3 Falta de cohesión	<p>Creo que el grupo de trabajo carece de falta de cohesión.</p> <p>Considero el equipo de trabajo Unido.</p>				

	Considero importante la unión del grupo para trabajar eficientemente					
D3 SATISFACCION DE LOS TRABAJADORES						
IND1 Motivación	<p>Hay incentivos por llegar a las metas en el trabajo.</p> <p>Existe un plan de motivación para los empleados destacados.</p> <p>Cree que se debe implementar un plan de desarrollo de personal en la empresa Cibertec Sac, Sede Lima.</p>					
IND2 Compromiso	<p>Se siente debidamente comprometido con las labores asignadas en el área de cobranza.</p> <p>Realiza las labores asignadas con pasión y esfuerzo.</p> <p>Está comprometido con cumplir los objetivos del área de cobranza.</p>					

IND3 Línea de carrera	<p>Considero que puedo hacer Línea de Carrera en la empresa Cibertec Sac, sede Lima.</p> <p>He ascendido de puesto en los últimos 02 años.</p> <p>Considero importante ascender de puesto</p>					
--------------------------	---	--	--	--	--	--

<p>Firma de validador experto</p>	
---------------------------------------	--

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
TABLA N.º 2
VARIABLE 2 Desempeño Laboral

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Cristhian Luis Quiroz Valverde					
Variable 2: dependiente	DESEMPEÑO LABORAL					
Población:	90 trabajadores					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 AUTONOMIA DE LOS TRABAJADORES						
IND1 Flexibilidad	Los trabajadores tienen un horario flexible para realizar sus labores	4	4	4	4	
	Cree que la empresa debe ser más flexibles con la hora de llegada de los trabajadores	4	4	4	4	
	Considera que el tráfico de la ciudad es					

	una limitante para la llegada a tiempo al trabajo.	4				
IND2 Participación en toma de decisiones.	<p>Los trabajadores tienen participación en la toma de decisiones en el área cobranzas.</p> <p>Cree que la libertad de expresión en cuanto a decisiones es la adecuada en la empresa Cibertec Sac.</p> <p>Usted ha propuesto ideas mejoras en procesos alguna vez.</p>	4	4	4	4	
IND3 Respaldo de la empresa	<p>Me considero respaldado por el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado, sede Lima.</p> <p>Considero que el área de cobranzas de un Instituto de Educación</p>		4	4	4	

	<p>Superior Privado sede Lima reconoce mis logros.</p> <p>Creo que el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado, sede Lima debe otorgar reconocimientos a los trabajadores destacados</p>					
D2						
PRODUCCION						
LABORAL						
IND1	Realiza más de 20 llamadas al día.	4	4	4	4	
Cantidad de llamadas de cobranza al día	Consigue dialogar con más de 10 deudores al día.	4	4	4	4	
	Cree que el sistema de llamadas que usa es el adecuado.	4				
IND2	Consigue que se realicen más de 5 pagos al día.	4	4	4	4	
Cantidad de pagos conseguidos al día.	Los pagos conseguidos son totales.					

	Los pagos conseguidos son parciales.					
IN3 Estrés laboral	<p>Considero que el estrés es un factor que impide trabajar eficientemente.</p> <p>Considero que el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado debe promover actividades anti-estrés.</p> <p>Considero que tengo excesiva carga laboral.</p>		4	4	4	
D3 CUMPLIMIENTO DE METAS						
IND1 Cumplimiento de metas personales	<p>Existe un plan de compensación por cumplimiento de metas personales.</p> <p>Se siente comprometido a cumplir</p>	4	4	4	4	
			4	4	4	

	<p>las metas personales impuestas por la empresa Cibertec Sac.</p> <p>Utiliza las herramientas adecuadas para poder cumplir con las metas personales impuestas por el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado.</p>	4				
<p>IND2</p> <p>Cumplimiento de metas en equipo.</p>	<p>Existe un plan de compensación por cumplimiento de metas en equipo.</p> <p>Su equipo de trabajo demuestra interés por cumplir las metas grupales impuestas por el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado.</p> <p>Se siente comprometido a cumplir las metas grupales impuestas por el área de</p>	4	4	4	4	

	cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado.					
IND3 Beneficios laborales	<p>Considero que el área de cobranzas de un Instituto de Educación Superior Privado, sede Lima brinda beneficios laborales según Ley General de Trabajo.</p> <p>Considero importante para el cumplimiento de metas que la empresa brinde beneficios laborales según Ley General de Trabajo.</p> <p>Considero la Gratificación un ingreso importante para mi hogar.</p>		4	4	4	

Firma de validador experto	
----------------------------	--

**INFORMACIÓN
DEL VALIDADOR
EXPERTO**

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (x) [Docente USMP] Externo ()
Apellidos y nombres:	Soto Polo Edwar Jaime
Sexo:	Hom bre (x)) ujer ()
Profesión:	Docente
Grado académico	Licenciado ¹ () M aestro () E doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más ()
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	

