

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL EN LA ENTIDAD FINANCIERA  
EN LAS AGENCIAS DE ATE DEL DISTRITO DE ATE,  
LIMA, 2024**

PRESENTADO POR  
CARLOS RENATO ARAMBULO DE LA CRUZ  
LUIS ANDRE ORTIZ AMARO

ASESOR  
DR. HUGO ALVAREZ ARANZAMENDI

TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

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 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**TESIS**

**CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL  
EN LA ENTIDAD FINANCIERA EN LAS AGENCIAS DE ATE  
DEL DISTRITO DE ATE, LIMA, 2024**

**PARA OPTAR**

**EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN GESTIÓN  
DE RECURSOS HUMANOS**

**PRESENTADO POR**

**CARLOS RENATO ARAMBULO DE LA CRUZ  
LUIS ANDRE ORTIZ AMARO**

**ASESOR**

**DR. HUGO ALVAREZ ARANZAMENDI**

**LIMA, PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

A mis padres que siempre han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me han ayudado a seguir adelante en los momentos difíciles.

## **AGRADECIMIENTOS**

Destinamos esta investigación de tesis hacia nuestros familiares por su plena confianza hacia nosotros.

A nuestros padres, Carlos Arambulo, Violeta de la Cruz, Miguel Ortiz, María Amaro, por su comprensión y estímulo constante, además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

A mi estimado asesor, Hugo Álvarez Aranzamendi; quien fue la gran motivación a lo largo de todo este tiempo para cumplir este sueño profesional.

## ÍNDICE

CARATULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
ÍNDICE .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	10
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>
1.1 Antecedentes de la investigación .....	6
1.2 Bases teóricas .....	11
1.3 Definición de términos.....	21
<b>CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....</b>	<b>25</b>
2.1 Formulación de hipótesis general y específica .....	25
2.2. Variables y definición operacional .....	25
<b>CAPÍTULO III. METODOLÓGICO .....</b>	<b>27</b>
3.1. Diseño Metodológico.....	27
3.2 Diseño muestral .....	28
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	30
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....</b>	<b>35</b>
4.1 Resultados de las encuestas actuales.....	36
4.2 Contraste de Hipótesis.....	48

5.1. Discusión .....	63
5.2 Conclusiones .....	66
5.3 Recomendaciones .....	68
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b> .....	69
<b>ANEXOS</b> .....	72
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	74
Anexo 2. Encuestas .....	75
Anexo 3. Validación de juicio de expertos .....	77

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de Variable clima laboral .....	25
Tabla 2	Operacionalización de variable 2 desempeño laboral.....	26
Tabla 3	Distribución de la población.....	28
Tabla 4	Distribución de la muestra .....	30
Tabla 5	Escala de Alpha de Cronbach .....	31
Tabla 6	Estadísticas de fiabilidad.....	35
Tabla 7	V.1. Estadísticas de fiabilidad.....	35
Tabla 8	V.2. Estadísticas de fiabilidad.....	35
Tabla 9	Dimensión comunicación .....	36
Tabla 10	Dimensión condiciones laborales .....	37
Tabla 11	Dimensión autorrealización .....	38
Tabla 12	Actúo por mi propia cuenta para intentar solucionar algún inconveniente en el trabajo .....	39
Tabla 13	Planteo mejoras respecto a los procesos y/o acciones de mi area....	40
Tabla 14	Tengo una actitud positiva para resolver inconvenientes y problemas	41
Tabla 15	Cumplo eficazmente los requerimientos del jefe .....	42
Tabla 16	Trato con interés, respeto y amabilidad a los demás.....	43
Tabla 17	Poseo los conocimientos suficientes para el cumplimiento adecuado de mis funciones .....	44
Tabla 18	Conozco y hago buen uso de las herramientas y tecnologías para trabajar.....	45
Tabla 19	Evidencio una actitud positiva para llegar a trabajar.....	46
Tabla 20	Cumplo adecuadamente las indicaciones de mi jefe en la realización de mi trabajo .....	47

Tabla 21	Cruzada Clima laboral * Versus*Desempeño Laboral .....	53
Tabla 22	Pruebas de Chi-cuadrado .....	53
Tabla 23	Cruzada Autorrealización*Desempeño Laboral .....	55
Tabla 24	Pruebas de Chi-cuadrado .....	56
Tabla 25	Cruzada Comunicación*versus* Desempeño Laboral .....	58
Tabla 26	Pruebas de Chi-cuadrado .....	59
Tabla 27	Cruzada Condiciones Laborales*Desempeño Laboral .....	61
Tabla 28	Pruebas de Chi-cuadrado .....	62

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Valores de Chi cuadrado crítico HG .....	34
Figura 2	Comunicación .....	36
Figura 3	Condiciones laborales .....	37
Figura 4	Autorrealización .....	38
Figura 5	Inconveniente en el trabajo .....	39
Figura 6	procesos y/o acciones de mi área .....	40
Figura 7	Procesos y/o acciones de mi área.....	41
Figura 8	Cumplo eficazmente los requerimientos del jefe .....	42
Figura 9	Trato con interés, respeto y amabilidad a los demás.....	43
Figura 10	Poseo los conocimientos suficientes para el cumplimiento adecuado de mis funciones.....	44
Figura 11	Conozco y hago buen uso de las herramientas y tecnologías para trabajar.....	45
Figura 12	Evidencio una actitud positiva para llegar a trabajar.....	46
Figura 13	Cumplo adecuadamente las indicaciones de mi jefe en la realización de mi trabajo .....	47
Figura 14	Valores de Chi cuadrado crítico HG .....	52
Figura 15	Valores de Chi cuadrado crítico H1 .....	55
Figura 16	Valores de Chi cuadrado crítico H2 .....	58
Figura 17	Valores de Chi cuadrado crítico H3 .....	61

## RESUMEN

La vigente investigación, tiene como finalidad determinar la relación entre el clima laboral y su relación con el desempeño laboral en el departamento de Logística de la entidad financiera Agencia del distrito de Ate Lima, 2023. La metodología tiene un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, con el correspondiente diseño no experimental / transversal por consecuente su alcance es descriptivo correlacional.

Se ha trabajado con una muestra de 81 colaboradores de la entidad financiera de las Agencias de Puruchuco y Vitarte, de la misma que se ha obtenido mediante el diseño muestral usado en técnicas de encuesta a dichos colaboradores se les aplicó los cuestionarios, debidamente validados por el juicio de expertos, y usando la escala de Likert, antes de realizar el procesamiento los datos han sido procesados en el software SPSS para saber la fiabilidad del indicador de Alpha de Cronbach teniendo que la variable condición laboral tiene un valor de 0,874 y para la variable desempeños laboral un valor de 0,765, superando la valla que es de 0.70.

Para el apartado correspondiente al contraste de hipótesis se ha usado la prueba Estadística de Chi Cuadrado y han sido procesados mediante el programa estadístico SPSS, previamente se realizó la prueba de normalidad cuyo resultado indicó que los datos no tienen distribución normal.

La hipótesis nula se rechazó, aceptándose la hipótesis alterna planteada por el investigador ( $H_a$ ), concluyendo que existe relación positiva entre la variable condición laboral y la variable desempeño laboral en los colaboradores del Banco de Crédito de las Agencias de Puruchuco y Vitarte del distrito de Ate, Lima.

**Palabras claves:** Clima laboral y desempeño laboral.

## ABSTRACT

The current investigation is to determine the relationship between the Work Climate, its Relationship with Performance at work in the Logistics Department of the financial institution Agency of the district of Ate Lima, 2023. The methodology has a quantitative approach, applied type, the design is non-experimental - transversal and its scope is descriptive correlational.

We have worked with a sample of 81 collaborators of the financial institution del Perú of the Ate and Puruchuco y Vitarte Agencies, which has been obtained through the sampling design used in survey techniques. Questionnaires were applied to said collaborators, duly validated by the judgment of experts, and using the Likert scale, before processing the data have been processed in the SPSS software to know the reliability of the Cronbach's Alpha indicator, given that the variable Labor Condition has a value of 0.874 and for the Labor Performance variable a value of 0.765, exceeding the barrier of 0.70.

To contrast the hypotheses, the Chi Square Statistical test was used and they were processed using the SPSS statistical software. Previously, the normality test was performed, the result of which indicated that the data do not have a normal distribution.

The null hypothesis was rejected, accepting the alternative hypothesis proposed by the researcher ( $H_a$ ), concluding that there is a positive relationship between the variable Work Condition, the variable Performance at work in the collaborators of the Credit Bank of the Vitarte and Puruchuco Agencies of the district of Ate, Lima.

**Keywords:** workplace climate and Job Performance.

# RESUMEN DE REPORTE TURNITÍN

ESTUDIANTES: ORTIZ AMARO LUIS ANDRE Y  
ARAMBULO DE LA CRUZ CARLOS RENATO  
(16 MAYO, 2024)

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS TERMINADA ORTIZ Y ARAMBULO.  
docx

RECuento DE PALABRAS

15332 Words

RECuento DE CARACTERES

83290 Characters

RECuento DE PÁGINAS

95 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

571.6KB

FECHA DE ENTREGA

May 13, 2024 8:34 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 13, 2024 8:38 PM GMT-5

## ● 9% de similitud general

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

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 1% 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)

REVISADO POR: DRA. BARBARA ISABEL PONCE PONCE



## INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral tiene un impacto directo en el desempeño laboral y en el clima laboral, actualmente según uno de los diarios más prestigiosos del Perú el diario LA REPUBLICA (24 de enero de 2020) afirmó que: Según la encuesta final en el apartado de satisfacción laboral nacional, únicamente, el 24% es feliz en su empleo actual, el estudio fue realizado por la profesional Cecilia Ibarra, Country Manager de Ackermann International, los cuales comentan que: “las empresas ya no solo priorizan la experiencia del cliente sino también, la experiencia del empleado (Employee Experience) porque todo parte desde adentro”.

El Employee Experience pretende aumentar esas cifras enormemente, mejorando la experiencia, motivación y compromiso de los colaboradores. En la actualidad, el departamento de recursos humanos tiene la meta de modernizar y lanzar nuevas ideas para así garantizar la productividad y satisfacción de sus trabajadores frente a la era de la información. Cecilia Ibarra, Country Manager de Ackermann International, comenta que “las empresas ya no solo priorizan la experiencia del cliente sino también, la experiencia del empleado (Employee Experience) porque todo parte desde adentro”. Finalmente añade Según una encuesta, Un empleado contento puede ser hasta un 35% más productivo y un 60% más creativo e innovador.

Actualmente, para las nuevas generaciones le dan mucha importancia al lugar del trabajo, por ello al momento de elegir un lugar para trabajar se suele tener en prioridad dos factores importantes, el clima laboral y la remuneración por el trabajo desempeñado, no obstante esto es lo primero que se suele hacer, posteriormente, el desempeño laboral cumple un papel fundamental para la permanencia en la empresa,

puesto que a los colaboradores les gusta sentirse reconocidos por el trabajo que están desempeñando, sin importar el puesto de trabajo, según lo mostrado es preocupante que hace solo 3 años las encuestas realizadas hayan dado un resultado tan bajo con relación a que solo 24% de los trabajadores eran felices en su trabajo dejando un margen de 76% de trabajadores que no se sienten satisfechos en su lugar de trabajo, un porcentaje que supera el 50% siempre es indicador de que se debe actuar y tomar medidas para su pronta solución.

El clima laboral es sumamente importante para los trabajadores de hoy en día, ya que la mayoría de colaboradores tiene como prioridad encontrar un lugar de trabajo con un buen clima laboral, según Peru21 (22 de agosto de 2018) afirmó que: El 72% de colaboradores abandonaría su lugar de trabajo por un pésimo clima laboral, El 76% de los colaboradores consultados por Aptitus consideró que el ambiente laboral es de esencial para su óptimo desempeño.

En la misma investigación encuesta, cada colaborador espera toparse con un buen clima laboral para ejercer sus funciones asignadas. El 79% de peruanos confirmó que sería propenso a renunciar a su empleo actual ante un pésimo clima laboral, según el sondeo de Aptitus. Además, se destacó que el 81% de los trabajadores valoran altamente el ambiente laboral en relación con su rendimiento laboral, mientras que el 19% restante opina que este factor no afecta su desempeño. "Toda empresa tiene una estrategia definida para satisfacer a sus clientes; pero no todas desarrollan una definida para retener el talento. Es necesario comprender que sus trabajadores son de distintas generaciones y por ende valoran diferentes cosas, de acuerdo a su rango de edad", indicó Joseph Zumaeta, gerente de Aptitus.

Consecuentemente con lo anterior mencionado, en cuanto al sistema de

mérito, casi la mitad de los empleados encuestados (49%) indicaron que la practican como una forma de reconocer su propio desempeño. Respecto al sentimiento de valoración en el trabajo, el 64% afirmó sentirse valorado por sus superiores directos, mientras que el 36% restante no percibe un reconocimiento adecuado. En cuanto a los factores determinantes para aceptar un puesto de trabajo, la remuneración ocupa el primer lugar con un 27%, seguida de un buen ambiente laboral con un 23%, beneficios de un empleo formal con un 22%, oportunidades de progreso profesional con un 19%, por último, incentivos como horarios flexibles con un 9%

Continuando la cita previa de Peru21, se puede concluir que la mayoría de trabajadores en nuestro país busca un clima laboral por encima de muchos otros aspectos laborales, como la remuneración entre otras cosas, no obstante, es muy importante buscar la permanencia en un puesto laboral, esa es la principal razón por la que se busca un excelente clima laboral, consecuentemente el desempeño laboral es producto de un buen clima laboral positivo, ya que un porcentaje de 81% de trabajadores lo consideran menester para un buen desempeño laboral.

El problema del presente trabajo se localiza en los servidores de la entidad financiera, de las agencias de Ate, en donde se percibe un clima no adecuado para el desarrollo

Como consecuencia de la problemática descrita se tiene las siguientes preguntas, tanto en la general como en las específicas.

Formulación del problema general:

¿De qué manera el clima laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera, en las agencias del distrito de Ate?

Problemas específicos:

- ¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera?
- ¿Qué relación existe entre comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera?
- ¿Qué relación existe entre autorrealización y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera?

Por otra parte, la formulación del objetivo general y específicos se consideraron los siguientes:

Formulación del objetivo general:

Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral con los colaboradores en la entidad financiera.

Objetivos específicos:

- Determinar la relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en el trabajo en los colaboradores de la entidad financiera
- Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en el trabajo en los colaboradores de la entidad financiera
- Determinar la relación entre la autorrealización y el desempeño laboral en el trabajo en los colaboradores de la entidad financiera

Justificación de la investigación

Desde la perspectiva teórica, la presente investigación recolecto diferentes aportes bibliográficos para los diversos puntos tratados como las variables y sus

respectivas dimensiones. En lo que respecta a la variable clima laboral, se tomó aportes de Martos para las variables de clima laboral, los cuales son: comunicación condiciones laborales y motivación, Martos (2018), Segredo (2015) respectivamente.

Desde la perspectiva metodológica, se usó un instrumento ya desarrollado para medir nuestras variables y comprobar nuestras hipótesis planteadas, se usó la herramienta de la encuesta para medir precisamente las variables de nuestra tesis, ambas variables fueron sometidas a la misma prueba para maximizar resultados precisos.

A continuación, se explica detallada los capítulos que forman parte de la investigación: el capítulo I Marco teórico, el cual está compuesto por antecedentes de la investigación tanto nacionales como internacionales, y bases teóricas. En el capítulo II se plantean las hipótesis y variables, en el capítulo III se describe la metodología y en el capítulo IV se presentan los resultados.

Finalmente, se enumeran las conclusiones, recomendaciones y referencias.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes de la investigación**

#### **1.1.1 Antecedentes Nacionales**

Mendoza (2021) en su investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral del personal de una empresa de capacitación del Perú, Lima 2021” de enfoque cuantitativo, análisis descriptivo de los datos de alcance correlacional de lógica deductiva, y en su respectivo diseño no experimental – transversal donde solo se llevará a cabo un análisis descriptivo predictivo basándose únicamente en las variables de estudio mencionadas, el instrumento usado en la tesis para la variable de desempeño laboral fue la confirmación estadística Alfa de Cronbach que tuvo 27 ítems y se utilizó la escala de Likert, los cuales tuvieron como objeto a 30 trabajadores de la empresa, sus hallazgos confirmaron que el clima laboral es alto con un resultado de 66.67% lo cual afirma un efecto revelador e importante.

Loyola (2021) en su investigación “Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Los Cipreses S. A. C., Virú 2020” el estudio de enfoque cuantitativo, ya que recoge los datos para aprobar la hipótesis planteada, su diseño no experimental de tipo transeccional correlacional, ya que los autores no han manipulado sus variables, clima organizacional y desempeño laboral el instrumento usado es fue la encuesta con la escala de Likert para medir las variables, se usaron 50 ítems y los resultados obtenidos fueron de media escala en su mayoría con un total de 44% de la muestra, El resultado final concluyo que existe una relación positiva entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa en cuestión, demostrando que existe una correlación positiva fuerte.

Espinoza y Montalvo (2021) en su investigación titulada “Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19”, con las variables gestión de talento humano y desempeño laboral. Se empleó el método científico, reconocido por su teoría, que consiste en una serie de pasos o procedimientos sistemáticos destinados a alcanzar un objetivo específico o investigar un problema, la investigación es descriptiva y el diseño fue no experimental transversal correlacional, el cual no implica la manipulación de las variables, se usó la técnica de recolección de datos, encuesta, a 24 colaboradores de la empresa, el instrumento fue la aplicación de cuestionario con un total de 19 ítems los cuales se agruparon para medir dimensiones respectivas a los encuestados del 1 a 5, los investigadores concluyeron que la gestión de talento humano influye en gran medida en el rendimiento laboral de los empleados administrativos dentro de la compañía en cuestión, debido al coeficiente de correlación de Pearson ( $r=0,769$ ) con un nivel de significancia de  $p=0,0000$ , lo que indica una correlación positiva.

Zarate (2019) en su investigación titulada “Clima laboral y su efecto en el desempeño laboral de los trabajadores” se presentan las variables clima laboral y desempeño laboral, se utilizó el tipo de estudio de revisiones sistemáticas de la literatura científica de publicaciones científicas, para esta investigación se empleó mediciones a través de la observación, entrevistas, encuestas a los trabajadores con carácter anónimo y así entender el déficit en que se encuentra el clima laboral de la empresa y poder recabar información en menor tiempo, finalmente, el autor concluyó con respecto al desempeño laboral, que se pondrían utilizar al evaluar indicadores de desempeño en empresas públicas, en este caso el investigador cita a Kangis & Williams (2000), en sus índices de productividad, ganancias de las empresas,

rendimiento en base al capital empleado, u otros indicadores.

Coronel (2022) en su investigación titulada “clima laboral y su relación con el desempeño laboral del personal de la facultad de Ciencias Empresariales de la universidad Peruana de las Américas, Lima 2020” sus dos variables de estudio, clima laboral y desempeño laboral se exploran con un diseño no experimental, esta investigaciones se caracterizan por no realizar ningún tipo de intervención ni manipulación intencional sobre las variables de objeto de estudio, ya que el diseño consiste en conocer el proceso del fenómeno en si manera natural, sus resultados mostraron que el clima laboral tiende a ser medio entre bajo en cuando a satisfacción de los colaboradores de la empresa en cuestión, Finalmente, el investigador en sus conclusiones se afirmó que la presente investigación fue capaz de mostrar la importancia del clima de trabajo y su medición por una parte teórica. A través de la revisión de trabajos de investigaciones empírica.

### **1.1.2 Antecedentes internacionales**

El estudio de Zhang y Liu (2021) en su relevante estudio titulado "*The relationship between organizational climate and job performance: A meta-analysis*" examinó la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral a través de un metaanálisis, utilizó la herramienta de metaanálisis como método de investigación. El metaanálisis es una técnica estadística que combina los resultados de múltiples estudios independientes sobre un tema específico para obtener una estimación más precisa del efecto general. En este caso, los autores recopilaron datos de varios estudios previos que investigaron la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, y luego utilizaron técnicas de metaanálisis para analizar y sintetizar los resultados de manera cuantitativa. Se encontró que existe una

asociación positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Este hallazgo sugiere que un clima organizacional positivo puede tener un impacto favorable en el rendimiento de los empleados. Los resultados de este metaanálisis proporcionan evidencia empírica importante para comprender la importancia del clima organizacional en el contexto laboral.

Ruiz (2021) en su investigación presenta dos variables sobre el clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores, el estudio titulado “clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegui-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019”. La metodología aplicada corresponde a la investigación no experimental, y el tipo de investigación es descriptiva-correlacional; asimismo, de los 124 docentes solo 96 fueron accesibles a la encuesta sobre la variable clima institucional y 96 estudiantes encuestados sobre el desempeño docente de los catedráticos. Se concluye que el clima institucional y el desempeño laboral están correlacionados en los docentes que componen la muestra, la que es positiva alta, con una puntuación de 0,77 y 0,650, respectivamente, según la correlación de Pearson; por tal razón, un buen clima institucional determina un buen desempeño laboral de los docentes. Respecto de la relación entre el clima institucional y la responsabilidad personal, se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0,59, que califica como correlación media alta, esto sugiere que los docentes -por diferencias personales o políticas- no acatan las normas establecidas dentro de la institución y no dan muestras de responsabilidad en su quehacer.

. Chacón y Hermoza (2023) desarrollan una investigación acerca de clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una corporación en Cusco – 2022. Se planteó el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una corporación en

Cusco – 2022. La metodología aplicada corresponde a un tipo de tesis aplicada, nivel correlacional, y diseño no experimental. La técnica empleada fue la encuesta, que se apoyó en su instrumento el cuestionario. La población y la muestra estuvo conformada por 25 colaboradores de la corporación. Los resultados demostraron que el clima laboral es regular (52% de encuestados), además, el desempeño laboral bueno (48%); la mayoría de los encuestados manifestaron que regularmente el ambiente de trabajo influye en los valores ambientales personales y el comportamiento de los empleados. Se concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de una corporación en Cusco – 2022 (sig., bilateral menor 0.00 y rho 0.705), además, la relación es positiva moderada y fuerte.

El estudio de Liu, Zhang y Wu (2022) en su relevante estudio "*Organizational climate and employee engagement: A review and empirical study.*" consiste en una revisión y un estudio empírico sobre la relación entre el clima organizacional y el compromiso de los empleados. empleó una combinación de métodos, incluyendo una revisión de la literatura y un estudio empírico. La revisión de la literatura es una herramienta comúnmente utilizada para examinar y sintetizar el conocimiento existente sobre un tema específico, En la revisión, se examina la literatura existente sobre este tema para comprender cómo el clima dentro de una organización influye en el nivel de compromiso de los empleados. Luego, en el estudio empírico, se lleva a cabo una investigación para explorar esta relación en un contexto específico, posiblemente con la recopilación y el análisis de datos. Este trabajo busca proporcionar una visión integral sobre cómo el clima organizacional puede afectar el compromiso de los empleados, lo que puede ser de gran importancia para la gestión de recursos humanos y el desarrollo organizacional. Los autores llegaron a la conclusión de que

mientras más nivel educativo tenían los colaboradores era peor la percepción del clima laboral, mientras que los individuos con menor nivel educativo tenían mejor percepción del clima laboral.

## **1.2 Bases teóricas**

### **1.2.1 Clima laboral**

**2.2.1.1 Conceptualización,** según Palma (2004) define el clima laboral como La apreciación por parte de los trabajadores porque depende de cinco factores: autorrealización o realización personal, involucramiento laboral, supervisión, la comunicación y condiciones laborales. Por un grupo de elementos individuales de cada trabajador que se relacionan con valores, aspiraciones y solicitudes que tienen cada uno de ellos.

Según Chiavenato (2009) señala que el clima laboral es la influencia del entorno que rodea a los colaboradores y afecta directamente en la motivación de los participantes y sus experiencias.

Consecuentemente, surge la “Teoría del Campo” por Kurt Lewin, quien define que el comportamiento humano está determinado por necesidades internas (fisiológicas, psicológicas y de autorrealización), que, si el colaborador puede satisfacer, lo orientará al logro de objetivos. Lewin también menciona que, el comportamiento está en función de la interacción del ambiente y la persona. (Chiavenato, 2006)

Según Arnold B. Bakker (2013) afirma que El Modelo Demanda-Recursos Laborales (JD-R, por sus siglas en inglés: Job Demands-Resources model) es un

marco teórico ampliamente utilizado en psicología laboral y organizacional para comprender el impacto de las características del trabajo en el bienestar y el rendimiento de los empleados. Desarrollado por primera vez por Arnold B. Bakker y Evangelia Demerouti en la década de 2000, el modelo JD-R postula que existen dos tipos principales de características del trabajo: demandas laborales (job demands) y recursos laborales (job resources). Las cuales tienen dos factores:

- Demandas Laborales: Estas son aspectos del trabajo que requieren esfuerzo físico, cognitivo o emocional por parte del empleado y que están asociados con el costo psicológico o físico. Ejemplos de demandas laborales incluyen el exceso de trabajo, la carga emocional, los plazos ajustados y el conflicto de roles.
- Recursos Laborales: Por otro lado, los recursos laborales son aspectos del trabajo que ayudan a los empleados a alcanzar sus objetivos laborales, reducir los costos de esfuerzo y cumplir con las demandas laborales. Estos recursos pueden ser tanto materiales (como el equipo adecuado) como psicológicos (como el apoyo social de los compañeros o la autonomía en el trabajo).

Tagiuri y litwin (1968), citado por el autor Uribe (2015) La conceptualizan al clima laboral como el resultado de las interpretaciones que generan los integrantes de una organización en relación al ambiente interno percibido por los colaboradores, ello impacta en las actitudes y motivación de los trabajadores

**2.2.1.2 Importancia del clima laboral**, en la actualidad existe un organismo internacional nombrado “Organización internacional del trabajo” Según la OIT (2021) el cual dicta lo importante de obtener un lugar de trabajo optimo en donde se puedan desarrollar las habilidades y las competencias de los colaboradores a fines, adoptar

las actitudes enmarcadas en el compañerismo y en la empatía favorece a tener más líderes y una comunicación eficaz, esto tendrá como resultado el éxito de la organización.

Según Orrego (2023) Citando un artículo de la OIT (2021): La OIT señala que, en el Perú, según un estudio realizado a un grupo de servidores, el cual superó a 1,500 empleados, se evidenció que el 45% de los trabajadores peruanos no están contentos en su lugar de trabajo debido a la dificultad que tienen para expresarse, por la continua desvalorización de sus ideas, porque sienten que no son escuchados, etc. Por otra parte, una encuesta realizada en Adecco arrojó que existe una relación directa entre el CO e ingresos de una institución, esto quiere decir que los empleados más satisfechos son los empleados más productivos; así mismo mencionó, que, al aplicar la encuesta posterior, menos

**1.2.1.3 Teorías y/o enfoques del clima laboral,** en la actualidad existen teorías que exploran diversos temas del clima laboral, cada uno con un enfoque determinado en las variables que se consideran relevantes, entre estas las que destacan son el autor McGregor, Likert con su teoría, finalmente, la teoría de Herzberg.

Según Vargas (2018) que en la teoría X de McGregor la alta cúpula (los gerentes) pueden lograr objetivos mediante normas de tal forma que no se tenga favoritismo y se cumpla la labor requerida sin objeciones de los colaboradores, a diferencia de la teoría Y donde la motivación está dada porque los trabajadores tienen cierto poder en términos de influencia para la resolución de los posibles conflictos que puedan surgir en la toma de decisiones, participar en la toma de decisiones genera satisfacción laboral, lo que genera un impacto positivo en el clima laboral.

En las bases teóricas presentadas anteriormente, el clima laboral es un componente, el cual juega un papel muy importante en las organizaciones de la actualidad, las empresas que gocen de un clima laboral deficiente, lo verán reflejados en los resultados y objetivos a corto plazo. El contar con un clima laboral positivo, influye enormemente en el desarrollo tanto personal y profesional del trabajador, creando así un lazo de compromiso para con la organización, cumpliendo con las metas y objetivos trazados, asimismo de generar experiencias únicas, diferenciándolas de las demás organizaciones.

Para la realización de esta investigación se está tomando el modelo anteriormente mencionado de Sonia Palma (2004).

### **Modelo de Sonia palma**

#### **a. Condiciones laborales**

Quinteros 2018 afirma que es la forma en como está estructurada una empresa u organización en base a los materiales empleadas, tecnología, reconocimientos económicos, cumplimiento de las funciones de cada uno de los colaboradores.

Según Palma (2004) citado por quinteros (2018), se tuvo como objetivo determinar que indicadores relacionados al clima organizacional pueden generar la optimización de la productividad. De los indicadores anteriormente definidos, la comunicación, el involucramiento laboral y las condiciones laborales fueron seleccionados por que permiten tomar acciones correctivas o preventivas para agilizar con los procesos de la organización y por consecuencia con el cumplimiento de los resultados.

Las condiciones laborales es uno de muchos factores que miden la importancia que se le da al factor humano (colaboradores). La mayoría de veces la ausencia de este factor puede conllevar a conflictos en el desarrollo de los procesos y por efecto directo en el cumplimiento de los objetivos.

Schnedide y Bartlett (1968, como se citó en Castillo, 2019) señala que esta dimensión hace referencia a la presión que pueden ejercer los jefes en las labores que realizan en una posición donde deben conocer los presupuestos que requieren, los recursos a la venta y la captación de nuevos clientes.

## **b. Comunicación**

Según Quinteros 2018 la comunicación en términos fundamentales se explica cómo el proceso de interacción entre dos o más personas (grupo de personas) a través de un mensaje y que como resultado se estima que se obtenga una respuesta. El contenido del mensaje principalmente está compuesto primeramente por las ideas, seguidamente de las conductas, opiniones, finalmente, los hechos que impliquen un objetivo que tenga la finalidad de generar un cambio.

Como se menciona anteriormente si establecemos el enfoque en uno de las caras más complejas de la organización, la comunicación surge de la necesidad de conocer al lado humano que conforma una empresa para alcanzar una buena relación entre ambas partes involucradas para la mejora del clima laboral, los procesos y la productividad. De tal forma, Lucas (1997) refuerza la idea anterior haciendo referencia a que el interés sobre el estudio de la comunicación organizacional surge en las necesidades teóricas y prácticas de las organizaciones, encausadas a los intentos de mejorar las propias habilidades de comunicación de quienes intervienen en los

procesos económicos y en la evolución que según las teorías de la organización se encuentran cada vez más enfocadas en la cultura organizacional.

Por este apartado podemos afirmar que la comunicación es la habilidad que todo ser humano innatamente posee para poder transmitir Ideas, sentimientos experiencias, información en general, al nivel organizacional la comunicación desempeña una mayor importancia puesto que es el canal principal por el que se llega a transmitir los objetivos, las metas propuestas y las funciones, básicamente la forma de expresar un mensaje.

### **c. Autorrealización**

Es importante saber que cada ser humano a través del tiempo busca desarrollar todo su potencial este puede tener elementos sumamente importantes como un conjunto de habilidades y actitudes que le permitan cumplir sus metas y objetivos propuestos, sin embargo, es importante entender que la autorrealización es una de varias escalas, donde la felicidad y satisfacción forman parte.

Quitmann (1989) citado por quinteros (2018) afirma que considera que la autorrealización se ha convertido en una tendencia básica del estilo de vida de las personas, donde buscan la mayor realización posible de sus habilidades y potencialidades. También destaca que estas aspiraciones se dan con el único sentido de lograr algún significado o valor.

En palabras de Maslow (1968) afirma que se identifica la madurez personal como autorrealización. Esto abarca una extensión de las necesidades básicas o las deficiencias, permaneciendo ligada a las necesidades de crecimiento o metas y necesitados, ya que los seres humanos están en el continuo ascenso de la jerarquía

de las necesidades en una autorrealización, Maslow expresa también que es probable que sea la principal necesidad que un ser humano adulto esté dispuesto a cumplir dentro del proceso del crecimiento planteado.

#### **d. Supervisión**

Según Rodríguez (1988) indica que la supervisión directamente hace referencia a los procesos empresariales usuales que se dan en cualquier profesión u ocupación por las personas en un cargo.

Otro autor Palma (2004) afirma que: Son las apreciaciones y funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. En este caso es una dimensión que puede actuar como una inspección de las funciones que realizan los colaboradores con el fin de cumplir con las metas establecidas (lo esperado).

#### **e. Involucramiento laboral**

El apartado de involucramiento laboral en términos simples se hace referencia al sentido de pertenencia que los trabajadores pueden llegar a obtener con la organización o empresa y como esto puede influenciar en los resultados.

Quinteros citando a Emery y Backer (2007) afirma que el involucramiento laboral conlleva a la mejora del entorno laboral, calidad del producto, productividad del equipo y finalmente competitividad de la compañía.

Para la presente investigación se va a optar por tomar el modelo de Sonia Palma contemplando tres dimensiones, las cuales son: comunicación,

autorrealización y condiciones laborales.

### **1.2.2 Desempeño laboral**

#### Definición de la variable desempeño laboral

Según Pashanasi 2021 define desempeño laboral de un colaborador hacia sus obligaciones contractuales, llevándolo a alcanzar sus metas preestablecidas, considerando a esta definición como el cumplimiento de sus obligaciones laborales; basadas en la supervisión del progreso continuo.

Continuamente Bautista (2020) señala, por otro lado, que, el desempeño laboral implica aspectos personales, como las actitudes, las competencias y finalmente las interrelaciones entre los colaboradores o individuos participantes del mismo entorno compartido, las cuales tienen relación y conexión con el cumplimiento de las tareas y objetivos.

Según Chiavenato (2000) define el desempeño, como las acciones o comportamientos observables en los colaboradores que son importantes en el logro de los objetivos de las empresas.

Bittel (2000), plantea que el desempeño es influenciado en un gran porcentaje por las expectativas del colaborador en su entorno laboral, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por lo que, el desempeño laboral se relaciona con las habilidades y conocimientos que aportan a las acciones del trabajador, con el objetivo de consolidar los metas de la empresa.

**1.2.2.1 Importancia del desempeño laboral**, según Vera (2019) El desempeño es percibido de manera única entre los colaboradores de la empresa, de forma individual, por ello comprende las capacidades, factores, motivaciones, trabajo cooperativo, entrenamiento, monitoreo, actitudes personales de cada uno de ellos, comprensión de roles, debido a que las habilidades y conocimientos denotan la capacidad laboral del colaborador.

En una entidad el rendimiento es el factor que determina el cumplimiento de los resultados esperados, por ello, es muy importante que los colaboradores mantengan una relación activa entre las habilidades que poseen y los puestos que ocupan, de tal forma, que se cumplan a cabalidad los requerimientos que permitan la elección del personal que presente las mejores actitudes para el puesto, con características al objeto institucional.

Por ello, el desempeño laboral cumple un rol muy importante en toda organización, ya que se establecen expectativas claras, *feedbacks* entre la jefatura y trabajador, se promueve el trabajo en equipo, de esta manera, tendremos objetivos precisos los cuales nos ayudaran en nuestro desarrollo personal y profesional.

**1.2.2.2 Factores que influyen en el desempeño laboral**, Davis y Newstrom (1991) citado por Sánchez (2019) mencionan que la satisfacción del trabajo, es la percepción que tienen los colaboradores en base a su entorno donde se desenvuelven, este puede ser considerado favorable o desfavorable (positivo o negativo), teniendo como punto de partida las actitudes que tengan.

La cita anterior dicta que los factores que influyen en el desempeño laboral es en gran porcentaje la satisfacción laboral, ya que dependiendo de esta al ser negativa

o positiva los trabajadores pueden mejorar su desempeño o caer en bajo desempeño laboral.

Dependiendo mucho de la naturaleza del puesto, los jefes a quien reportan, como está conformada la organización. Como mencionan los autores la satisfacción en el trabajo es un sentir tanto de satisfacción o de pesar y a varias según los pensamientos, el comportamiento, actitudes que demuestran a los jefes como se sienten y de esa manera predecir como reaccionaran a las labores que se encomienden.

Según **la ley que prohíbe la discriminación remunerativa entre varones y mujeres**, Ley 30709; 2017 se explica que:

La Ley 30709, orientada al ámbito laboral, busca asegurar un desempeño equitativo entre hombres y mujeres mediante la eliminación de la discriminación salarial. En términos de desempeño laboral, la ley establece que el salario debe reflejar el valor del puesto y no ser influenciado por el género del trabajador. Esto significa que:

1. **Evaluación basada en el desempeño:** Las remuneraciones deben ser determinadas por el nivel de responsabilidad, competencias y resultados que cada persona aporta en su puesto. Así, el desempeño laboral es el principal criterio para definir el salario, sin importar si es hombre o mujer quien lo ocupe.
2. **Políticas de igualdad y transparencia:** Las empresas deben implementar políticas de transparencia y objetividad en la evaluación de puestos y en los aumentos salariales, para que el desempeño y las habilidades de cada persona sean los factores que determinen su salario y no su género.

3. **Objetivos claros y metas equitativas:** Al no haber diferencias salariales injustificadas, hombres y mujeres tienen la motivación para alcanzar sus objetivos y mejorar su desempeño laboral en condiciones justas, ya que saben que serán remunerados en función de sus logros y responsabilidades.

### 1.3 Definición de términos

**Condiciones laborales.** Quinteros 2018 afirma que es la forma en como está estructurada una empresa u organización en base a los materiales empleadas, tecnología, reconocimientos económicos, cumplimiento de las funciones de cada uno de los colaboradores.

Según Palma (2004) citado por Quinteros (2018), se tuvo como objetivo determinar que indicadores relacionados al clima organizacional pueden generar la optimización de la productividad. De los indicadores anteriormente definidos, la comunicación, el involucramiento laboral y las condiciones laborales fueron seleccionados por que permiten tomar acciones correctivas o preventivas para agilizar con los procesos de la organización y por consecuencia con el cumplimiento de los resultados.

Las condiciones laborales es uno de muchos factores que miden la importancia que se le da al factor humano (colaboradores). La mayoría de veces la ausencia de este factor puede conllevar a conflictos en el desarrollo de los procesos y por efecto directo en el cumplimiento de los objetivos.

Schredde y Bartlett (1968, como se citó en Castillo, 2019) nos habla que esta dimensión hace referencia a la presión que pueden ejercer los jefes en las labores que realizan en una posición donde deben conocer los presupuestos que requieren,

los recursos a la venta y la captación de nuevos clientes.

**Comunicación.** Según Quinteros (2018) señala que la comunicación en términos fundamentales se explica cómo el proceso de interacción entre dos o más personas (grupo de personas) a través de un mensaje y que como resultado se estima que se obtenga una respuesta. El contenido del mensaje principalmente está compuesto primeramente por las ideas, seguidamente de las conductas, opiniones y finalmente los hechos que impliquen un objetivo que tenga la finalidad de generar un cambio.

Como se menciona anteriormente si establecemos el enfoque en uno de las caras más complejas de la organización, la comunicación surge de la necesidad de conocer al lado humano que conforma una empresa para alcanzar una buena relación entre ambas partes involucradas para la mejora del clima laboral, los procesos y la productividad. De tal forma, Lucas (1997) refuerza la idea anterior haciendo referencia a que el interés sobre el estudio de la comunicación organizacional surge en las necesidades teóricas y prácticas de las organizaciones, encausadas a los intentos de mejorar las propias habilidades de comunicación de quienes intervienen en los procesos económicos y en la evolución que según las teorías de la organización se encuentran cada vez más enfocadas en la cultura organizacional.

Por este apartado podemos afirmar que la comunicación es la habilidad que todo ser humano innatamente posee para poder transmitir Ideas, sentimientos experiencias, información en general, al nivel organizacional la comunicación desempeña una mayor importancia puesto que es el canal principal por el que se llega a transmitir los objetivos, las metas propuestas y las funciones, básicamente la forma de expresar un mensaje.

**Autorrealización.** Es importante saber que cada ser humano a través del tiempo busca desarrollar todo su potencial este puede tener elementos sumamente importantes como un conjunto de habilidades y actitudes que le permitan cumplir sus metas y objetivos propuestos, sin embargo, es importante entender que la autorrealización es una de varias escalas, donde la felicidad y satisfacción forman parte.

Quitmann (1989) citado por Quinteros (2018) afirma que considera que la autorrealización se ha convertido en una tendencia básica del estilo de vida de las personas, donde buscan la mayor realización posible de sus habilidades y potencialidades. También destaca que estas aspiraciones se dan con el único sentido de lograr algún significado o valor.

En palabras de Maslow (1968) afirma que se identifica la madurez personal como autorrealización. Esto abarca una extensión de las necesidades básicas o las deficiencias, permaneciendo ligada a las necesidades de crecimiento o metas y necesidades, ya que los seres humanos están en el continuo ascenso de la jerarquía de las necesidades en una autorrealización, Maslow expresa también que es probable que sea la principal necesidad que un ser humano adulto esté dispuesto a cumplir dentro del proceso del crecimiento planteado.

Supervisión. Según Rodríguez (1988) indica que la supervisión directamente hace referencia a los procesos empresariales usuales que se dan en cualquier profesión u ocupación por las personas en un cargo.

Otro autor Palma (2004) afirma que: Son las apreciaciones y funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto

relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. En este caso es una dimensión que puede actuar como una inspección de las funciones que realizan los colaboradores con el fin de cumplir con las metas establecidas (lo esperado).

**Involucramiento laboral.** El apartado de involucramiento laboral en términos simples se hace referencia al sentido de pertenencia que los trabajadores pueden llegar a obtener con la organización o empresa y como esto puede influenciar en los resultados.

Quinteros citando a Emery y Backer (2007) afirma que el involucramiento laboral conlleva a la mejora del entorno laboral, calidad del producto, productividad del equipo y finalmente competitividad de la compañía.

**Desempeño laboral (Variable simple).** El proceso de medición de la variable rendimiento laboral será mediante tres dimensiones compuesto por 18 ítems de acuerdo a la valoración de la escala de Likert mediante un cuestionario utilizado, según el tamaño de la muestra de colaboradores de la empresa.

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1 Formulación de hipótesis general y específica**

#### **2.1.1 Hipótesis general**

Existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en la entidad financiera del Perú

#### **2.1.2 Hipótesis específicas**

- Existe relación entre comunicación y el desempeño laboral entre los empleados de la entidad financiera.
- Existe relación entre condiciones laborales y el desempeño laboral entre los empleados de la entidad financiera.
- Existe relación entre autorrealización y el desempeño laboral entre los colaboradores de la entidad financiera.

### **2.2. Variables y definición operacional**

#### **2.2.1 Variables**

V1. Clima laboral

V2. Desempeño laboral

## **2.2.2 Definición Operacional**

Variable 1

### **V1. Clima laboral**

El proceso de medición de la variable clima laboral será mediante tres dimensiones condiciones laborales, comunicación y motivación, compuesto por 30 ítems de acuerdo con la valoración de la escala de Likert mediante un cuestionario utilizado, según el tamaño de la muestra de colaboradores de la empresa.

Variable 2.

### **V2. Desempeño laboral**

El proceso de medición de la variable desempeño laboral será mediante 3 dimensiones compuesto por 18 ítems de acuerdo a la valoración de la escala de Likert mediante un cuestionario utilizado, según el tamaño de la muestra de colaboradores de la empresa.

**Tabla 1***Operacionalización de Variable Clima Laboral (Martos 2020)*

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>ITEMS</b>	<b>Escala de medición</b>
Clima Laboral	La percepción por parte de los colaboradores porque depende de cinco factores: autorrealización o realización personal, involucramiento laboral, supervisión, la comunicación y condiciones laborales. Por un conjunto de elementos individuales de cada colaborador que se relacionan con valores, aspiraciones y solicitudes que tienen cada uno. (Palma, 2004)	Comunicación	Establecer una línea directa de información de colaboradores con sus superiores de una empresa para que el funcionamiento de esta sea el proyectado.	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	Escala tipo Likert
		Autorrealización	Crecimiento personal y profesional, con oportunidades de realizar una línea de carrera en una empresa.	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	Escala tipo Likert
		Condición laboral	Instruir a los colaboradores con valores organizacionales de manera que se comprometa a cumplir el desarrollo eficiente de una empresa.	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20	Escala tipo Likert

**Tabla 2***Operacionalización de variable 2 desempeño laboral*

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
Desempeño laboral	Mendoza (2020) Cuando hablamos de desempeño laboral nos referimos a como se desenvuelve el individuo en su entorno de trabajo, si este cumple sus labores de manera correcta y de no ser así poder detectar cuales son los factores que lo impiden.	Iniciativa	31	Escala de tipo Likert
		Búsqueda de oportunidades de mejora	32	Escala de tipo Likert
		Capacidad de respuesta	33	Escala de tipo Likert
		Fiabilidad	34	Escala de tipo Likert
		Empatía	35	Escala de tipo Likert
		Conocimiento específico	36	Escala de tipo Likert
		Uso de herramientas presentación	37	Escala de tipo Likert
		Presentación	38	Escala de tipo Likert
	Cumplimiento de indicaciones	39	Escala de tipo Likert	

## **CAPÍTULO III. METODOLÓGICO**

### **3.1. Diseño Metodológico**

#### **3.1.1 Enfoque de la investigación**

Según el libro de Hernández, Fernández y Baptista (2015) en donde se presenta un enfoque cuantitativo porque tiene inicio en la descripción de la situación problemática, formulación de los problemas, establecimiento de objetivos e hipótesis y ejecución de cuestionarios de cuestionarios a la muestra adquirida en el párrafo siguiente para examinar inferencialmente el cumplimiento o rechazo de las hipótesis formuladas.

#### **3.1.2 Alcance de la investigación**

Según lo presentado por Hernández, Fernández y Baptista (2015) la presente investigación es del tipo descriptivo correlacional porque, ya que el trabajo describirá el comportamiento de cada una de las variables presentadas, de tal manera que; es correlacional porque se intenta demostrar si estas variables se relacionan de forma negativa o positivamente la variable 1 (clima laboral) respecto a la variable 2 (desempeño laboral).

#### **3.1.3 Tipo de investigación**

Hernández, Fernández y Baptista (2015): Consecuentemente, el tipo de esta investigación es aplicada, cuyo propósito es dar solución u optimizar las situaciones concretas o reconocibles, en este caso, el clima laboral de los colaboradores y con eso mejorar el desempeño laboral en la empresa en cuestión la entidad financiera (Banco de crédito del Perú)

### 3.1.4 Diseño de la investigación

Por otro lado, el diseño es no experimental, ya que como afirman Hernández, Fernández y Baptista (2015), los diseños no experimentales son: las investigaciones que se realizarán sin la necesidad de utilización de variables y que ellos se verán para ser analizados los fenómenos en su ambiente natural.

El diseño también es de corte transeccional o transversal porque la información se recopiló en un único instante de la investigación.

## 3.2 Diseño muestral

### 3.2.1 Población (N)

Para este apartado, el caso de la población se tomó como fuente a Hernández, Fernández y Baptista (2015) ellos afirman que la población es un grupo de individuos con características similares, es decir, la población muestra particularidades en las que son similares.

Para el caso de la población de esta investigación, está conformado por los colaboradores de las agencias de Vitarte y Puruchuco de la entidad financiera del Perú - la entidad financiera de las en el 2023, con 195 personas entre hombres y mujeres, lo que se detalla a continuación:

**Tabla 3**

*Distribución de la población*

Agencia	Colaboradores (N)	Muestra (n)
Total	195	81
Vitarte	120	50
Puruchuco	75	31

Fuente: Elaboración: Propia

### 3.2.2 Muestra y criterios de inclusión y exclusión

Muestra (n)

La muestra se determinó mediante la fórmula utilizada para técnicas de encuesta, mediante la siguiente expresión matemática:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{\varepsilon^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Dónde:

N: Conformada por 195 personas entre hombres y mujeres, que laboran en las diferentes unidades orgánicas en el distrito de Ate en las agencias de Vitarte y Puruchuco.

z: Valor en el gráfico normal estándar para un nivel de confianza del 95%, para lo cual le corresponde un valor de  $z = 1.96$

p: Proporción de hombres que laboran en las agencias de la entidad financiera del distrito de Ate, para el caso del presente estudio se considera un valor  $p = 0.8$  (obtenido por observación directa).

q: Proporción de mujeres que laboran en las en las agencias de la entidad financiera del distrito de Ate para el caso del presente estudio,  $q = 0.2$ , (obtenido por observación directa)

$\varepsilon$ : Margen de error que existe en todo trabajo de investigación, su rango de variación es:  $1\% \leq \varepsilon \leq 10\%$ , para el caso del presente trabajo se considera el valor del 6.7%

Reemplazando se tiene:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.8 * 0.2 * 195}{0.067^2 * (195 - 1) + 1.96^2 * 0.80 * 0.20}$$

$n = 81$ , siendo el valor ideal para realizarlas encuestas.

Con dicho valor se construye el factor de distribución de la muestra ( $f_{dm} = n/N$ )  
 $= 81/195 = 0.41538462$ , con lo cual se tiene la siguiente la tabla:

**Tabla 4**

*Distribución de la muestra*

	Muestra (n)
Total	81
Vitarte	50
Puruchuco	31

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

La técnica aplicada fue la encuesta, que se fundamentó en un cuestionario aplicado a la muestra correspondientes. Este instrumento corresponde a un grupo de preguntas no flexibles orientadas a recopilar, tabular y analizar información respecto a sucesos analizados en la población.

El cuestionario usado está conformado por preguntas cerradas con la escala de Likert como alternativa de respuesta, el primer elemento mostrado a información personal del encuestado, y el segundo los ítems hacen referencia a la variable satisfacción laboral y la última, desempeño laboral.

Las técnicas usadas en el presente trabajo de investigación han sido:

Estadística descriptiva

Para la presentación de las tablas y figuras producto de las encuestas.

#### **3.3.1 Validez del instrumento**

Hernández, Fernández y Baptista (2015) afirman que: “Se conoce al grado en

que su ampliación repetida al mismo personaje y objetivo produce resultados homogéneos". (p. 190)

La validez se basó concretamente en el análisis por dos expertos en el tema y un experto en metodología; así fue como se aseguró la validez obteniendo resultados favorables para la ampliación.

#### Prueba de Alpha de Cronbach

#### Procesamiento de los Resultados de la encuesta

Antes de realizar el procesamiento de las encuestas es necesario calcular el indicador de Alpha de Cronbach para saber el grado de fiabilidad de las mismas.

#### Alpha de Cronbach

Es una medida estadística diseñada por Lee Joseph Cronbach que en 1951 presentó la escala que mide la fiabilidad de las encuestas que lo hace estables y consistentes, permitiendo que el procesamiento sea confiable, siendo la escala la siguiente:

**Tabla 5**

#### *Escala de Alpha de Cronbach*

Escala de Alpha de Cronbach	
Rango	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja

Nota: Elaboración Propia

Los trabajos de tesis o de investigación aplicada es recomendable que el valor

de Alpha de Cronbach, tenga una magnitud de alta a muy alta con un valor superior a 0.70.

### Estadística Inferencial

Antes de realizar el contraste de las hipótesis se debe comprobar que si las variables se distribuyen normalmente.

### Prueba de Normalidad

Es una prueba estadística que permite determinar si se usa una prueba paramétrica o no paramétrica.

que los datos se distribuyen normalmente.

En la estadística no paramétrica: los datos no se distribuyen normalmente

### Pruebas

Prueba de Kolmogorov: Si los datos observados son mayores a 50 ( $n > 50$ )

Prueba de Shapiro – Wilk: Si los datos observados son menores o iguales a 50 ( $n \leq 50$ )

### Hipótesis a probar

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): Los datos se distribuyen normalmente

Hipótesis Alterna ( $H_a$ ): Los datos no se distribuyen normalmente

Nivel de significación  $\alpha = 5\%$

Para el caso del problema se usará la Prueba de Shapiro – Wilk

Si  $\alpha - \text{Sig} \leq 5\%$ , entonces se rechaza la hipótesis nula  $H_0$

Si  $\alpha - \text{Sig} \geq 5\%$ , entonces se Acepta la hipótesis nula  $H_0$

Para la realización de las pruebas de hipótesis para lo cual se usa la prueba

de Chi Cuadrado, teniendo los siguientes pasos y cuya expresión matemática es la siguiente:

**a. Formular la hipótesis nula ( $H_0$ )**

Se niega la hipótesis a demostrar.

**b. Formular la hipótesis alternante ( $H_a$ )**

Se afirma la hipótesis a demostrar

**c. Fijar el nivel de significación ( $\alpha$ )**

Es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo verdadera, su rango de variación es  $1\% \leq \alpha \leq 10\%$ , y está asociada al valor de la tabla Chi-Cuadrado que determina el punto crítico

$X^2_{t(k-1) (r-1)}$  = Valor del estadístico obtenido en la tabla estadística de Chi Cuadrado.

**d. Calcular la prueba estadística**

$$X_c^2 = \frac{\sum(o_i - e_i)^2}{e_i} =$$

Donde:

$o_i$  = Valor observado en las encuestas

$e_i$  = Valor esperado en base al resultado del valor observado

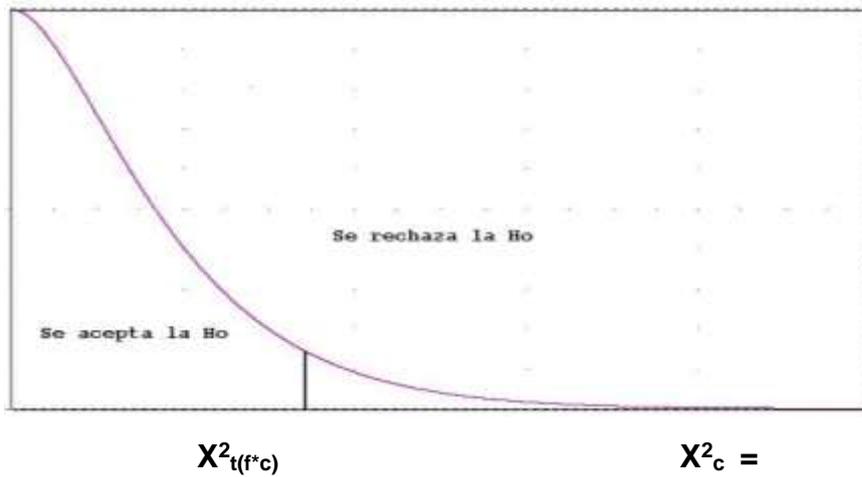
$X_c^2$  = Valor del estadístico calculado con datos de la muestra que se trabajan y se debe comparar con los valores paramétricos ubicados en la tabla de la Ji-Cuadrado.

**e. Toma de decisiones**

Se debe comparar los valores de la prueba con los valores de la tabla.

**Figura 1**

*Valores de Chi cuadrado crítico HG*



**Conclusión:**

Se indica cuál es la decisión que se toma producto de la prueba de Chi Cuadrado.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

Antes de procesar la información se tendrá que pasar la prueba de Alpha de Cronbach, lo cual se tiene en ambas variables:

**Tabla 6**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,857	38

**Tabla 7**

*V.1. Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,874	29

**Tabla 8**

*V.2. Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,765	9

### **Conclusión**

Como ambas variables superan el 70% y también cada variable en forma independiente supera la valla establecida, aspecto que indica que las respuestas proporcionadas por los encuestados son fiables y confiables, por lo que se procede con el procesamiento respectivo.

#### 4.1 Resultado de las encuestas

El procesamiento de las encuestas se ha realizado por Dimensiones para lo cual tenemos:

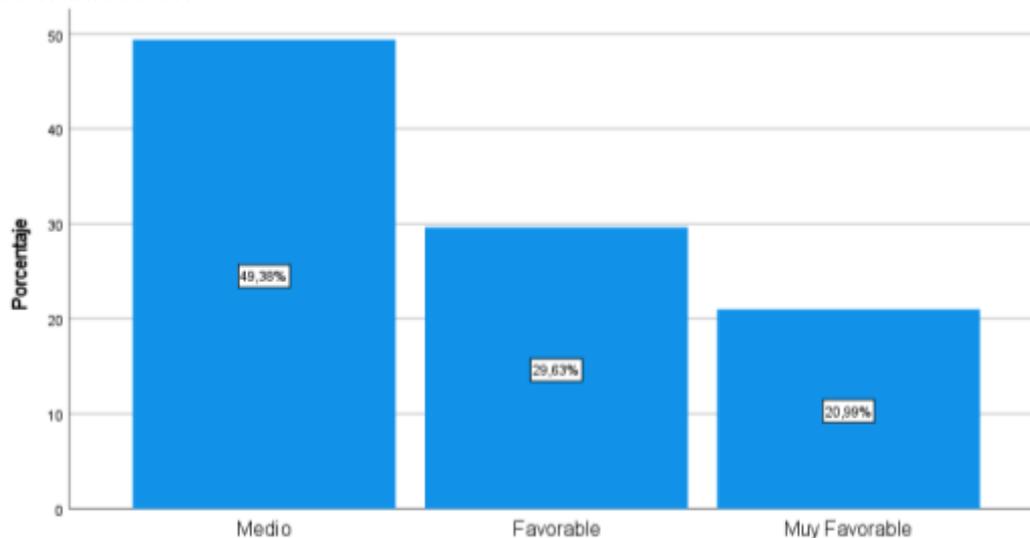
##### Primera Variable: Clima Laboral

Tabla 9

*Dimensión comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	40	49,4	49,4	49,4
	Favorable	24	29,6	29,6	79,0
	Muy Favorable	17	21,0	21,0	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 2  
*Comunicación*



#### Análisis

Referente a la dimensión comunicación apreciando la tabla y figura se tiene que el 49.38% de las personas encuestadas calificaron la dimensión como medio, es decir, en forma indiferente, el 29.63% de los encuestados se mostraron favorable con

la dimensión, finalmente, el 20.99% de los encuestados optaron por la alternativa muy favorable.

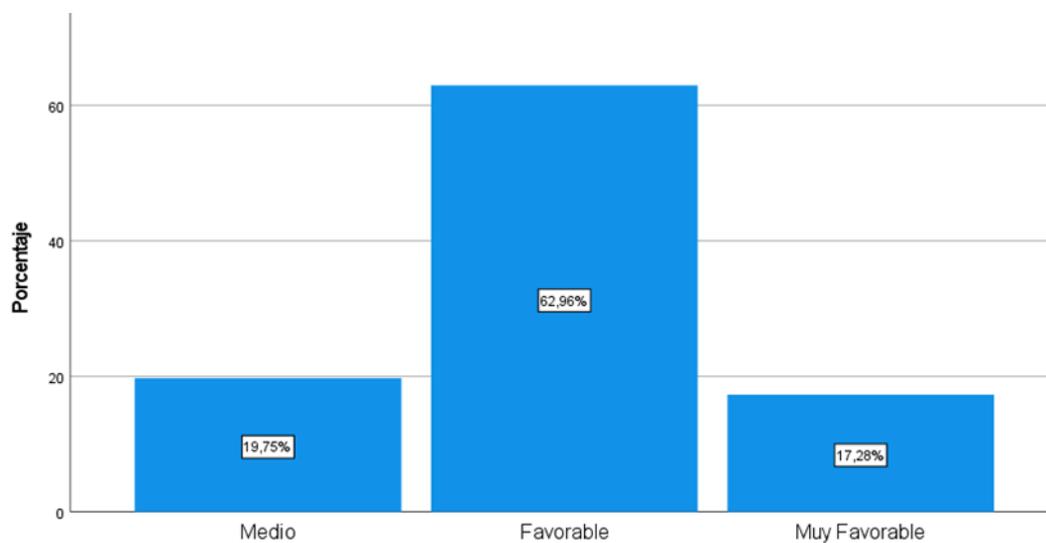
**Tabla 10**

*Dimensión condiciones laborales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	16	19,8	19,8	19,8
	Favorable	51	63,0	63,0	82,7
	Muy Favorable	14	17,3	17,3	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

**Figura 3**

*Condiciones laborales*



### **Análisis**

En relación a dimensión condiciones laborales, apreciando la tabla y figura se tiene que 19.75% de las personas encuestadas tomaron la opción de medio, el 62.96% de las personas encuestadas opto por la opción de favorable, finalmente, el

17.28% de las personas encuestadas optaron por la alternativa muy favorable.

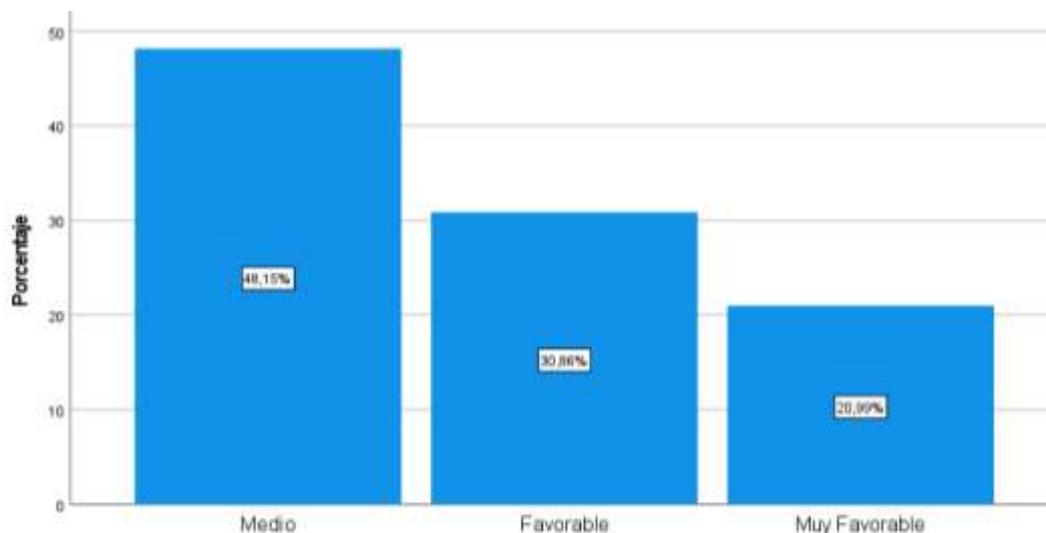
**Tabla 11**

*Dimensión autorrealización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	39	48,1	48,1	48,1
	Favorable	25	30,9	30,9	79,0
	Muy Favorable	17	21,0	21,0	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

**Figura 4**

*Autorrealización*



### **Análisis**

En relación a la dimensión autorrealización, apreciando la tabla y figura se aprecia que el 48.15% de las personas encuestadas optaron por la opción medio, de igual manera el 30.86% de las personas que fueron encuestadas optaron por la opción favorable, y el 20.99% de las personas encuestadas decidió por la alternativa

favorable.

## Segunda Variable desempeño laboral

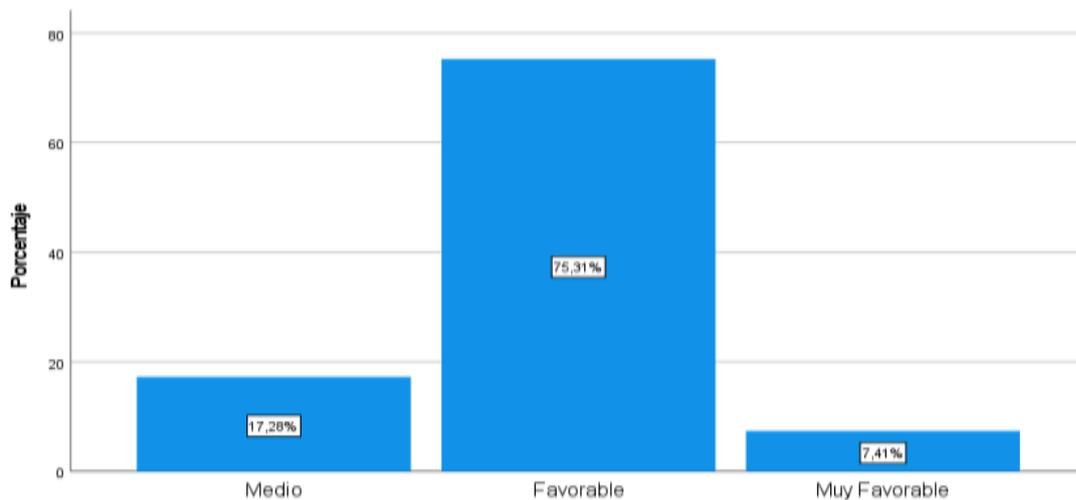
**Tabla 12**

*Ítem: Actuó por mi propia cuenta para intentar solucionar algún inconveniente en el trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	14	17,3	17,3	17,3
	Favorable	61	75,3	75,3	92,6
	Muy Favorable	6	7,4	7,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

**Figura 5**

*Indicador: Iniciativa*



### Análisis

Referente al indicador 1 “iniciativa”, y al ítem: “actuó por mi propia cuenta para intentar solucionar algún inconveniente en el trabajo”, apreciando la tabla y figura se aprecia que el 17.28% de las personas encuestadas optaron por la opción medio, el 75.31% de las personas que fueron encuestadas optaron por la opción favorable y el finalmente el 7.41% de las personas encuestadas optaron por la alternativa muy

favorable.

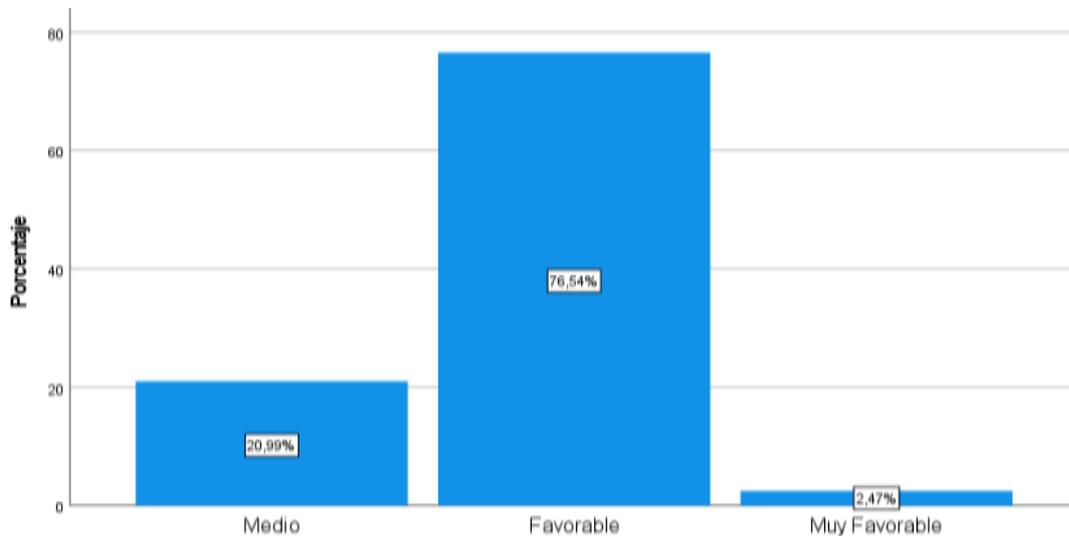
**Tabla 13**

*Ítem: Planteo mejoras respecto a los procesos y/o acciones de mi área*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	17	21,0	21,0	21,0
	Favorable	62	76,5	76,5	97,5
	Muy Favorable	2	2,5	2,5	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

**Figura 6**

*Indicador: Búsqueda de oportunidades*



### **Análisis**

Referente al indicador 2 “Búsqueda de oportunidades” y al ítem: “planteo mejoras respecto a los procesos y/o acciones de mi área”, apreciando la tabla y figura se tiene que un 20.99% de las personas que fueron encuestadas optaron por la opción de medio, el 78.54% de las personas encuestadas se mostraron favorables, finalmente, el 2.47% de las personas encuestadas optaron por muy favorable.

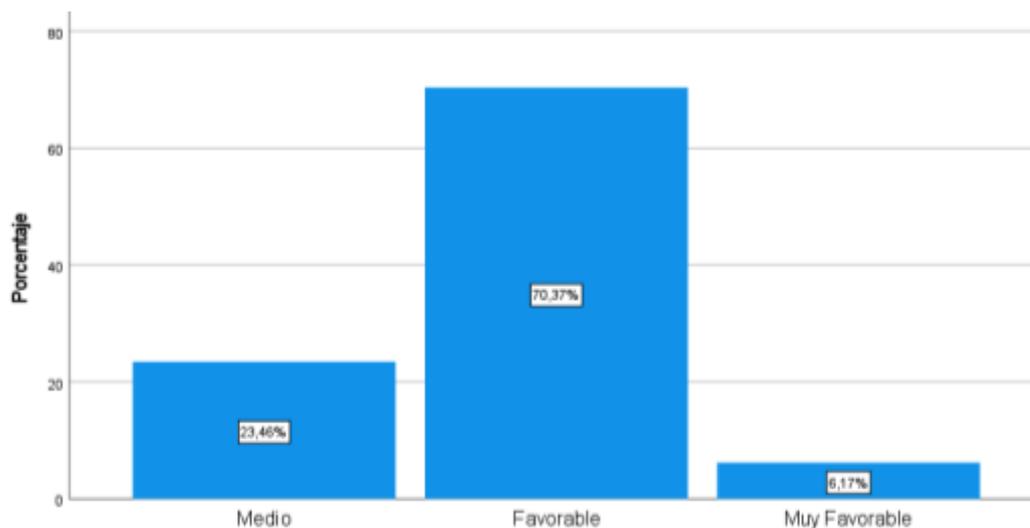
**Tabla 14**

*Ítem: Tengo una actitud positiva para resolver inconvenientes y problemas que se presentan*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	19	23,5	23,5	23,5
	Favorable	57	70,4	70,4	93,8
	Muy Favorable	5	6,2	6,2	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

**Figura 7**

*Indicador: Capacidad de respuesta*

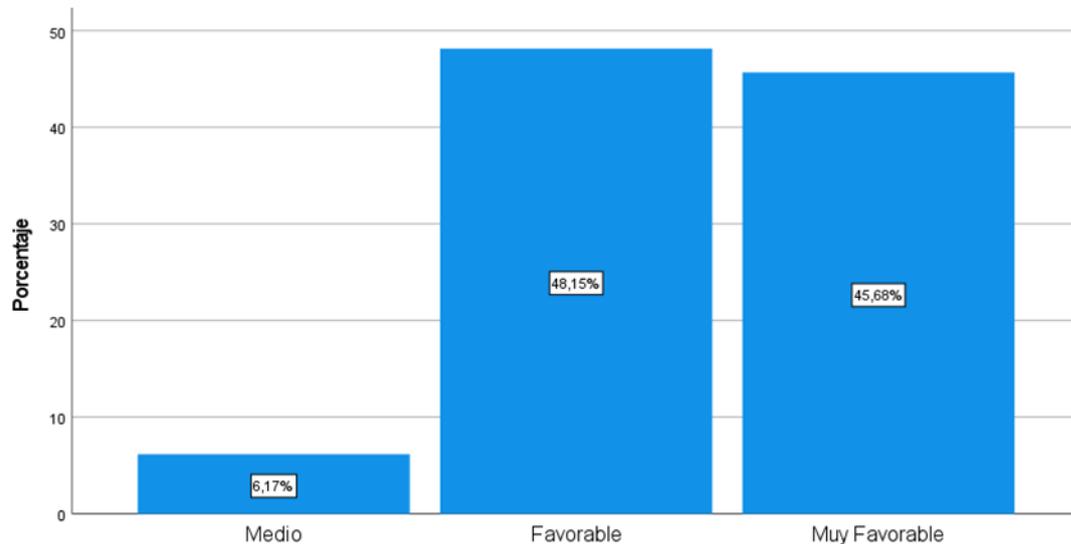


### **Análisis**

Referente al indicador 3 y al ítem: “tengo una actitud positiva para resolver inconvenientes y problemas que se presentan”, apreciando la tabla y figura se tiene que un 23.46% de las personas encuestadas optaron por la opción medio, respectivamente el 70.37% de las personas encuestadas optaron por la opción de favorable, finalmente, el 6.17% de las personas encuestadas optaron por la opción de muy favorable.

**Tabla 15***Ítem: Cumpló eficazmente los requerimientos del jefe*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	5	6,2	6,2	6,2
	Favorable	39	48,1	48,1	54,3
	Muy Favorable	37	45,7	45,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

**Figura 8***Indicador: Fiabilidad***Análisis**

Referente al indicador 4 “fiabilidad” y al ítem: “cumpló eficazmente los requerimientos del jefe”, apreciando la tabla y figura se tiene que el 6.17% de las personas encuestadas optaron por la opción medio, el 48.15% de las personas encuestadas optaron por la opción favorable, finalmente, el 45.68% de las personas encuestadas optaron por la opción de muy favorable.

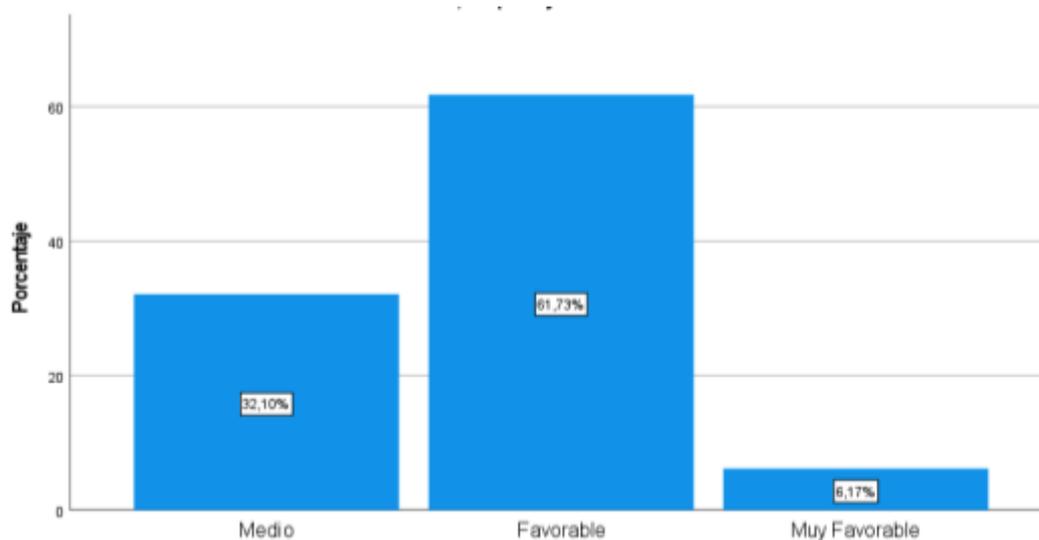
**Tabla 16**

*Ítem: Trato con interés, respeto y amabilidad a los demás*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	26	32,1	32,1	32,1
	Favorable	50	61,7	61,7	93,8
	Muy Favorable	5	6,2	6,2	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 9

*Indicador: Empatía*



### **Análisis**

Referente al indicador 5 “Empatía” y al ítem: “trato con interés, respeto y amabilidad a los demás”, apreciando la tabla y figura se tiene que el 32.10% de las personas encuestadas optaron por la opción medio, el 61.73% de las personas encuestadas optaron por la opción favorable, finalmente, el 6.17% de las personas encuestadas optaron por la alternativa muy favorable.

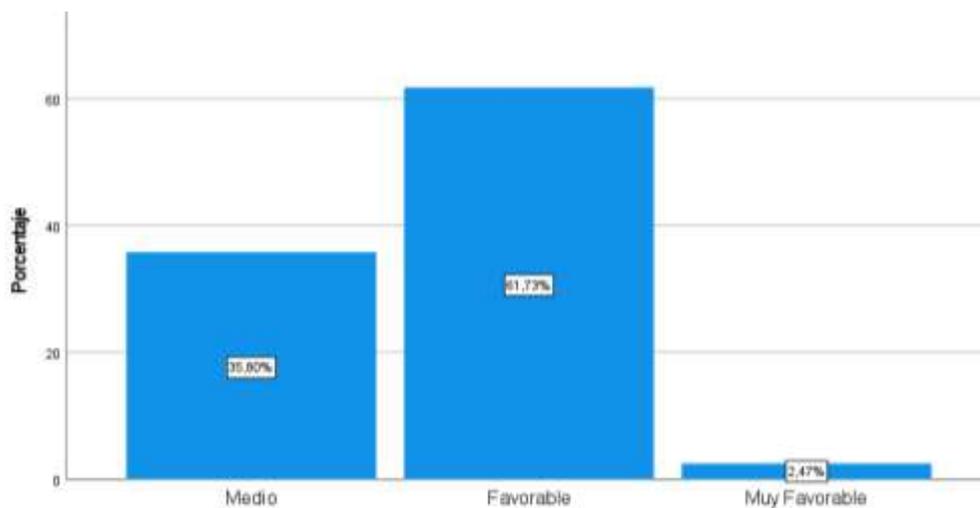
**Tabla 17**

*Ítem: Poseo los conocimientos suficientes para el cumplimiento adecuado de mis funciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	29	35,8	35,8	35,8
	Favorable	50	61,7	61,7	97,5
	Muy Favorable	2	2,5	2,5	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

**Figura 10**

*Indicador: Conocimiento específico*

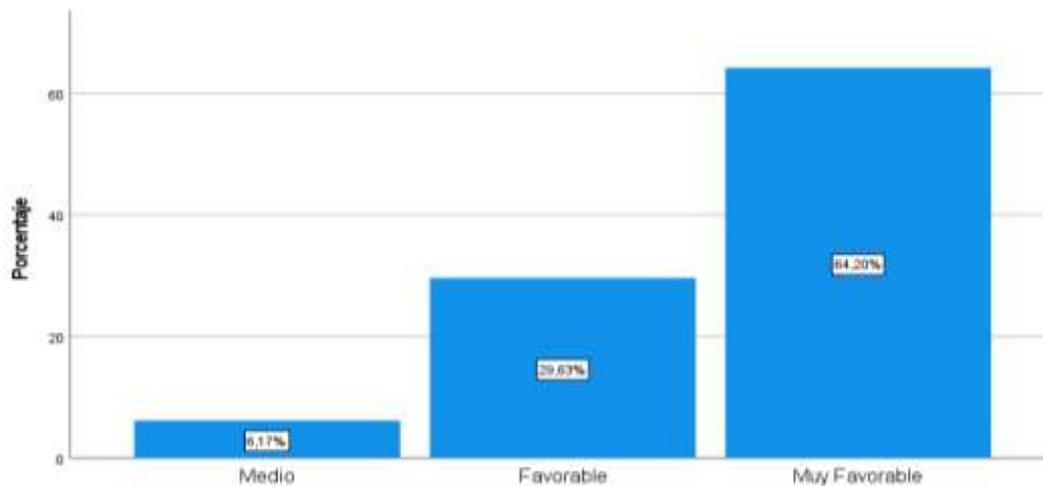


### **Análisis**

Referente al indicador 6 “conocimiento específico” y al ítem: “la tabla poseo los conocimientos suficientes para el cumplimiento adecuado de mis funciones”, apreciando la tabla y figura se tiene que el 35.80% de las personas que fueron encuestadas optaron por la opción medio, el 61.73% de las personas encuestadas optaron por la opción favorable, finalmente, el 2.47% de las personas encuestadas optaron por la alternativa muy favorable.

**Tabla 18***Ítem: Conozco y hago buen uso de las herramientas y tecnologías para trabajar*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	5	6,2	6,2	6,2
	Favorable	24	29,6	29,6	35,8
	Muy Favorable	52	64,2	64,2	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

**Figura 11***Indicador: Uso de Herramientas de presentación***Análisis**

En relación al indicador 7 “Uso de herramientas presentación” y al ítem: “conozco y hago buen uso de las herramientas y tecnologías para trabajar”, apreciando la tabla y figura se tiene que 6.17% de las personas que fueron encuestadas optaron por la opción medio, el 29.63% de las personas optaron por la alternativa favorable, finalmente, el 64.20% de las personas encuestadas optaron por la opción muy favorable.

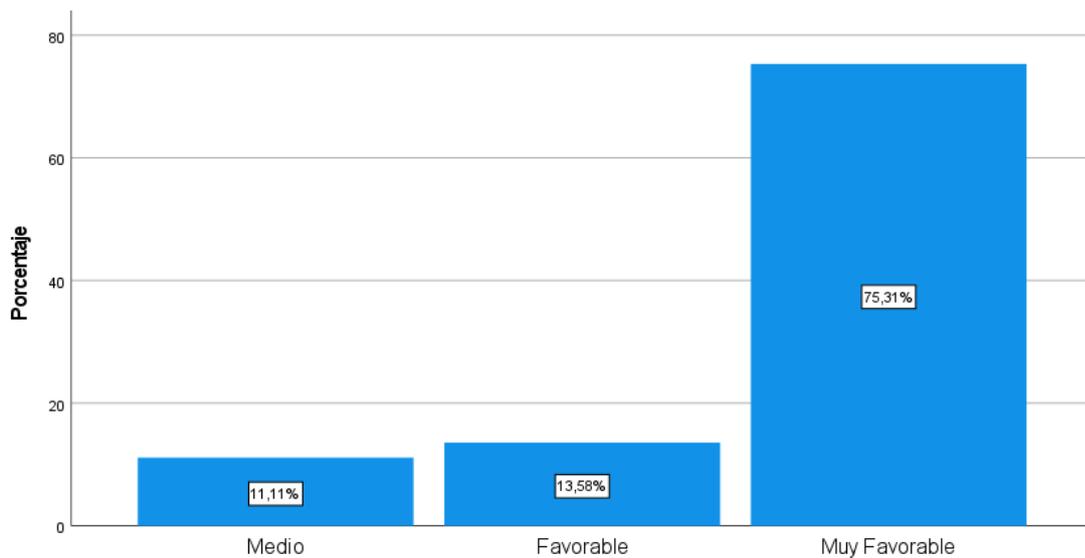
**Tabla 19**

*Ítem: Evidencio una actitud positiva para llegar a trabajar*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	9	11,1	11,1	11,1
	Favorable	11	13,6	13,6	24,7
	Muy Favorable	61	75,3	75,3	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

**Figura 12**

*Indicador: Presentación*



### **Análisis**

Referente al indicador 8 “presentación” y al ítem: “evidencio una actitud positiva para llegar a trabajar”, apreciando la tabla y figura se tiene que el 11.11% de las personas encuestadas optaron por la opción medio, el 13.58% de las personas encuestadas optaron por la alternativa favorable, finalmente, el 75.31% de las personas que fueron encuestadas optaron por la opción muy favorable.

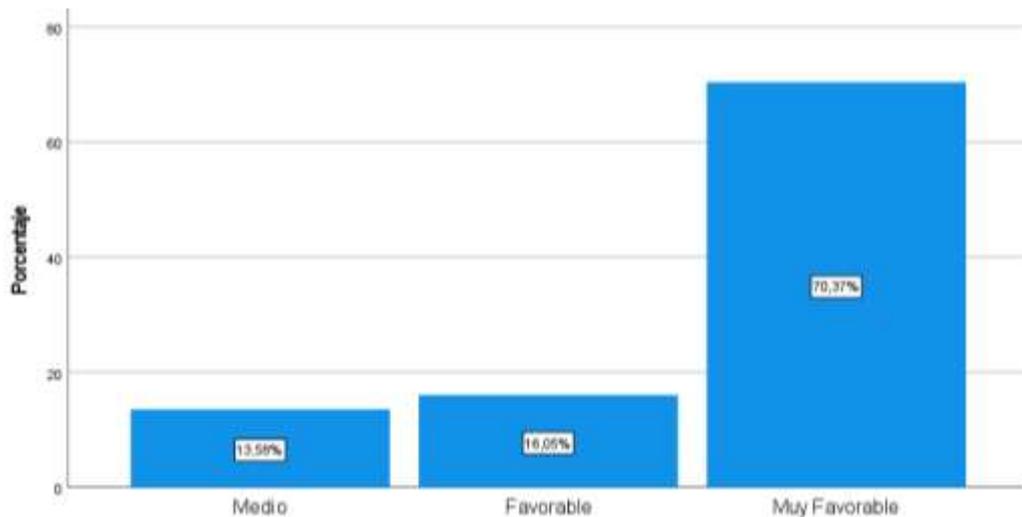
**Tabla 20**

*Ítem: Cumplo adecuadamente las indicaciones de mi jefe en la realización de mi trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	11	13,6	13,6	13,6
	Favorable	13	16,0	16,0	29,6
	Muy Favorable	57	70,4	70,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

**Figura 13**

*Indicador: Cumplimiento de indicadores*



### Análisis

En relación al indicador “cumplimiento de indicadores” y al ítem: “cumplo adecuadamente las indicaciones de mi jefe en la realización de mi trabajo”, apreciando la tabla y figura se tiene que el 13.58% de las personas que fueron encuestadas optaron por la opción medio, el 16.05% de las personas encuestadas decidieron por la alternativa favorable, finalmente, el 70.37% de las personas encuestadas optaron por la alternativa muy favorable.

## 4.2 Contraste de Hipótesis

Para realizar el contraste de las hipótesis se debe saber si los datos de las variables siguen una distribución normal o no, teniendo los siguientes supuestos

### Prueba de Normalidad

Es una prueba estadística que permite determinar si se usa una prueba paramétrica o no paramétrica.

En la estadística no paramétrica: supone que los datos no se distribuyen normalmente Pruebas:

Prueba de Kolmogorov: Si los datos observados son mayores a 50 ( $n > 50$ )

Prueba de Shapiro-Wilk: Si los datos observados son menores o iguales a 50 ( $n \leq 50$ )

### Hipótesis a probar

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): Los datos se distribuyen normalmente

Hipótesis Alternativa ( $H_a$ ): Los datos no se distribuyen normalmente

Nivel de significación  $\alpha = 5\%$

Para el caso del problema se usará la Prueba de Kolmogorov – Smirnov, por tener una muestra de 81, superior a 50.

Si  $\alpha - \text{Sig} \leq 5\%$ , entonces se rechaza la hipótesis nula  $H_0$

Si  $\alpha - \text{Sig} \geq 5\%$ , entonces se Acepta la hipótesis nula  $H_0$

## Prueba de Normalidad usando la Prueba de Kolmogorov-Smirnov

### Pruebas de normalidad

Ítems	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	$\alpha$ -Sig.
1- ¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir el trabajo?	0.451	81	0.000
2- ¿En la oficina, la información fluye adecuadamente?	0.449	81	0.000
3- ¿En los grupos de trabajo existen una relación armoniosa?	0.443	81	0.000
4- ¿Existen suficientes canales de comunicación?	0.434	81	0.000
5- ¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?	0.402	81	0.000
6- ¿En la institución, se afronta y superan los obstáculos?	0.360	81	0.000
7- ¿La institución fomenta y promueven la comunicación interna?	0.435	81	0.000
8- ¿El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen?	0.405	81	0.000
9- ¿Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas?	0.338	81	0.000
10. ¿Se conocen los avances en las otras áreas de la organización?	0.352	81	0.000
11- ¿Existen oportunidades de crecer en la organización?	0.312	81	0.000
12- ¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados?	0.507	81	0.000
13- ¿Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo?	0.509	81	0.000
14- ¿Se valora los altos niveles de desempeño? 15- ¿Los supervisores expresan reconocimientos por los logros?	0.483	81	0.000
16- ¿Las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse?	0.504	81	0.000
17- ¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita?	0.521	81	0.000
18- ¿La empresa promueve el desarrollo del personal?	0.528	81	0.000
19- ¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?	0.450	81	0.000
20. ¿Se reconocen los logros en el trabajo?	0.516	81	0.000
21- ¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?	0.260	81	0.000
22- ¿Los objetivos de trabajo son retadores?	0.345	81	0.000
23- ¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades?	0.516	81	0.000
24 ¿El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado?	0.462	81	0.000

25- ¿Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede?	0.289	81	0.000
26- ¿Existe buena administración de los recursos?	0.426	81	0.000
27- ¿La remuneración es atractiva en comparación con las de otras organizaciones?	0.481	81	0.000
28 ¿Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución?	0.428	81	0.000
29- ¿Se dispone de tecnología que facilite el trabajo?	0.243	81	0.000
30. ¿La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros de usted?	0.356	81	0.000
31 actuó por mi propia cuenta para intentar solucionar algún inconveniente en el trabajo.	0.407	81	0.000
32 planteo mejoras respecto a los procesos y/o acciones de mi área.	0.450	81	0.000
33 tengo una actitud positiva para resolver inconvenientes y problemas que se presentan	0.396	81	0.000
34 cumplo eficazmente los requerimientos del jefe	0.298	81	0.000
35 trato con interés, respeto y amabilidad a los demás	0.356	81	0.000
36. Poseo los conocimientos suficientes para el cumplimiento adecuado de mis funciones	0.379	81	0.000
37 conozco y hago buen uso de las herramientas y tecnologías para trabajar	0.396	81	0.000
38 evidencio una actitud positiva para llegar a trabajar	0.455	81	0.000
39 cumplo adecuadamente las indicaciones de mi jefe en la realización de mi trabajo	0.429	81	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

### **Conclusión:**

Los datos que conforman ambas variables no se distribuyen normalmente por lo que se usa la prueba estadística no paramétrica de Chi cuadrado.

### **Aplicación de la Prueba de Chi Cuadrado**

#### **Hipótesis principal**

Existe relación positiva entre el clima laboral y el Desempeño en el trabajo en los colaboradores de la entidad financiera.

**a. Formular la hipótesis nula (Ho)**

No existe relación positiva entre el clima laboral y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la entidad financiera.

**b. Formular la hipótesis alternante (Ha)**

Si existe relación positiva entre el clima laboral y el desempeño en el trabajo en los colaboradores de la entidad financiera.

**c. Fijar el nivel de significación ( $\alpha$ )**

Es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo verdadera, su rango de variación es  $1\% \leq \alpha \leq 10\%$ , y está asociada al valor de la tabla Chi-Cuadrado que determina el **punto crítico**.

Por defecto, el software asume un valor del 5%

$X^2_f = (c-1)(f-1)$  = Valor del estadístico obtenido en la tabla estadística de Chi Cuadrado.

Siendo: c-1 = columnas, f-1 = Filas, gl = grados de libertad, por lo tanto, el valor en la tabla es de:  $X^2_{t(4)gl} = 9.49$

**d. Calcular la prueba estadística (Chi Cuadrado)**

$$X^2_c = \frac{\sum(o_i - e_i)^2}{e_i} = 9,762$$

Donde:

$o_i$  = Valor observado en las encuestas

$e_i$  = Valor esperado en base al resultado del valor observado

$X^2_c$  = Valor del estadístico calculado con datos obtenido en las encuestas y se debe comparar con los valores paramétricos ubicados en la tabla de la Ji-Cuadrado.

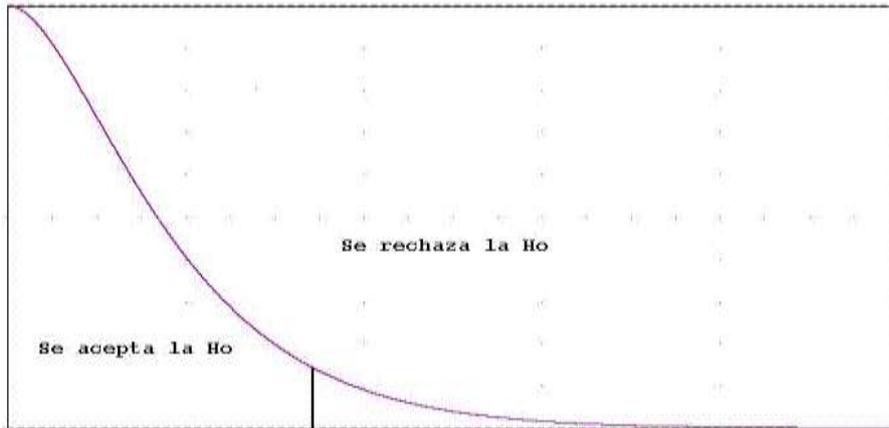
$$X_c^2 = 9.762$$

**e. Toma de decisiones**

Se debe comparar los valores de la prueba con los valores de la tabla.

**Figura 14**

*Valores de Chi cuadrado crítico HG*



$$X^2_{t(4)gl} = 9.49X_c^2 =$$

9,762

**Conclusión**

Con un nivel de significación de  $\alpha = 5\%$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que: Existe relación positiva entre el clima laboral y el desempeño laboral de los empleados del Banco la entidad financiera. Esta hipótesis se ha validado mediante el análisis estadístico de la prueba de Chi Cuadrado, utilizando el software SPSS versión 26. Para lo cual se adjuntan las pruebas correspondientes, que incluyen la tabla cruzada 21 y los resultados de la prueba de Chi Cuadrado.

**Tabla 21**

*Tabla doble entrada (tabla cruzada) Clima laboral \* Versus\*Desempeño Laboral*

Variables	Desempeño Laboral			Total	
	Medio	Favorable	Muy		
			Favorable		
Clima laboral	Medio	6	5	6	17
	Favorable	4	9	33	46
	Muy Favorable	3	2	13	18
Total		13	16	52	81

**Tabla 22**

*Pruebas de chi-cuadrado (software)*

Estadístico	Valor	gl	Significación
			asintótica $\alpha$ -Sig.
Chi-cuadrado de Pearson	9,762	4	0.045
Razón de verosimilitud	9.502	4	0.050
Asociación lineal por lineal	4.482	1	0.034
N de casos válidos	81		

#### 4.2.1 Hipótesis específicas

##### Primera hipótesis

Existe relación positiva entre la autorrealización del clima laboral y el Desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera.

##### a. Hipótesis nula (H0)

No existe relación positiva entre la autorrealización del clima laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera.

##### b. Hipótesis alternante (Ha)

Si existe relación positiva entre la autorrealización del clima laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera.

**c. Nivel de significación ( $\alpha$ ),**

Es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo verdadera, su rango de variación es  $1\% \leq \alpha \leq 10\%$ , y está asociada al valor de la tabla Ji-Cuadrado que determina el punto crítico ( $X_{2t}$ ), específicamente el valor de la distribución es  $X_{2t} (k-1)$ ,  $(r-1)$  gl. Ubicada en la Tabla estadística Ji-Cuadrado, este valor divide a la distribución en dos zonas, de aceptación y de rechazo tal como indica el gráfico; si  $X_{2c}$  es  $\geq X_{2t}$ , entonces se rechazará la hipótesis nula.

$$X_{2t}(4)gl = 9.49$$

Calcular la prueba estadística

$$X_c^2 = \frac{\sum(o_i - e_i)^2}{e_i} = 10,685$$

Donde:

$o_i$ = Valor observado en las encuestas

$e_i$ = Valor esperado en base al resultado del valor observado

$X_{2c}$ = Valor del estadístico calculado con datos de la muestra que se trabajan y se debe comparar con los valores paramétricos ubicados en la tabla de la Ji-Cuadrado

$X_{2t}(k-1) (r-1)$ = Valor del estadístico obtenido en la tabla estadística de Chi Cuadrado.

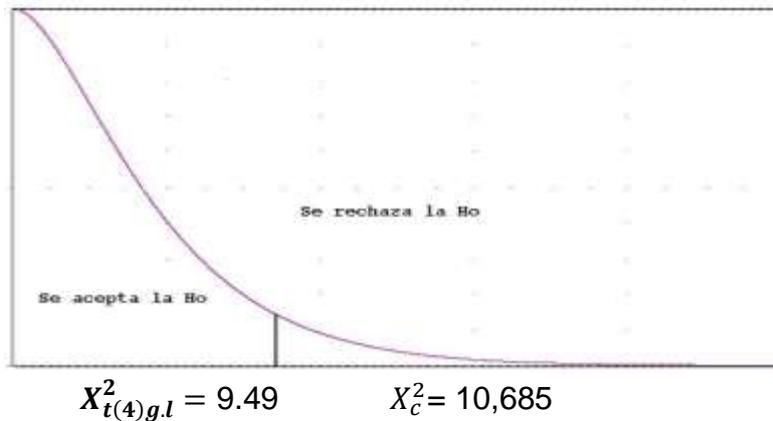
$K$  = Filas,  $r$  = columnas, gl = grados de libertad  $X_{2t} = 9.49$

**d. Toma de decisiones**

Se debe comparar los valores de la prueba con los valores de la tabla.

**Figura 15**

*Valores de Chi cuadrado crítico H1*



### Conclusión

Con un nivel de significancia del 5% ( $\alpha = 0,05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que lleva a la conclusión de que hay una relación positiva entre la autorrealización en el clima laboral y el desempeño de los empleados de la entidad financiera. Esta afirmación se ha respaldado mediante el análisis estadístico de la prueba de Chi Cuadrado, utilizando el software SPSS versión 26. Se adjuntan las pruebas correspondientes, que incluyen la tabla cruzada 22 y los resultados de la prueba de Chi Cuadrado

**Tabla 23**

*Cruzada Autorrealización\*Desempeño Laboral*

Variables		Desempeño Laboral			Total
		Medio	Favorable	Muy Favorable	
Clima laboral	Medio	7	3	9	19
	Favorable	3	10	18	31
	Muy Favorable	3	3	25	31
Total		13	16	52	81

**Tabla 24***Pruebas de chi-cuadrado*

Estadístico	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,685	4	0.030
Razón de verosimilitud	10.017	4	0.040
Asociación lineal por lineal	6.827	1	0.009
N de casos válidos	81		

**Segunda hipótesis**

Existe relación positiva entre la comunicación del clima laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera.

**a. Formular la hipótesis nula (H0)**

No existe relación positiva entre la comunicación del clima laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera.

**b. Formular la hipótesis alternante (Ha)**

Se ha confirmado la existencia de una relación positiva entre la comunicación del clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la entidad financiera.

**c. Fijar el nivel de significación ( $\alpha$ )**

Es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo verdadera, su rango de variación es  $5\% \leq \alpha \leq 10\%$ , y está asociada al valor de la tabla Ji-Cuadrado que determina el punto crítico ( $X_{2t}$ ), específicamente el valor de la distribución es  $X_{2t} (k-1)$ ,  $(r-1)$  gl. y se ubica en la Tabla estadística Ji-Cuadrado, este valor divide a la distribución en dos zonas, de aceptación y de rechazo tal como indica el gráfico; si

$X_{2c}$  es  $\geq X_{2t}$ , entonces se rechazará la hipótesis nula.

$$X_{t(4)gl}^2 = 9.49$$

**d. Calcular la prueba estadística con la fórmula siguiente:**

$$X_c^2 = \frac{\sum(o_i - e_i)^2}{e_i} = 11,180$$

Donde:

$o_i$  = Valor observado

$e_i$  = Valor esperado

$X_c^2 =$  = Valor del estadístico calculado con datos de la muestra que se trabajan y se debe comparar con los valores paramétricos ubicados en la tabla de la Ji-Cuadrado según el planteamiento de la hipótesis alternante e indicados en el paso c.

$X_{2t(k-1) (r-1)}$  = Valor del estadístico obtenido en la tabla estadística de Chi Cuadrado.

$K$  = Filas,  $r$  = columnas,  $gl$  = grados de libertad

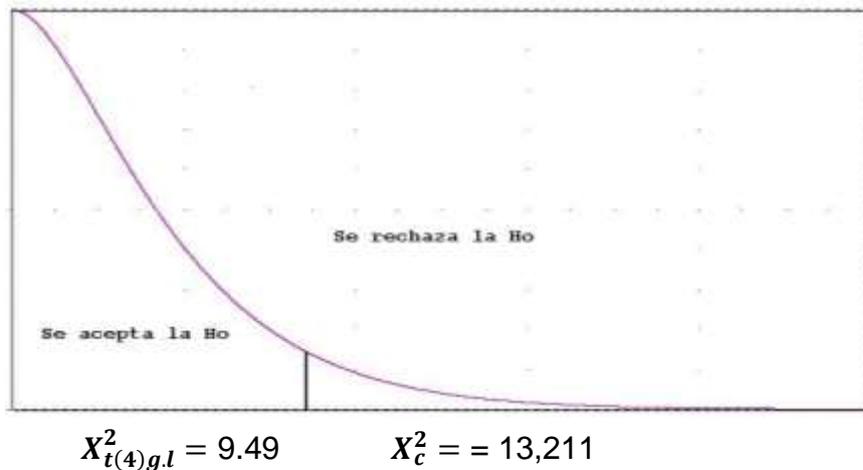
$$X_c^2 = 11,180$$

**e. Toma de decisiones**

Se debe comparar los valores de la Prueba con los valores de la tabla.

**Figura 16**

*Valores de Chi cuadrado critico H2*



**Conclusión**

Con un nivel de significancia del 5% ( $\alpha = 0,05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una correlación positiva entre la comunicación en el clima laboral y el desempeño de los empleados de la entidad financiera. Esta afirmación ha sido respaldada mediante el análisis estadístico de la prueba de Chi Cuadrado, utilizando el software estadístico SPSS, versión 26. Se adjuntan las pruebas correspondientes, que incluyen la Tabla Cruzada 25 y los resultados de la prueba estadística.

**Tabla 25**

*Cruzada Comunicación\*versus\* Desempeño Laboral*

Variables		Desempeño Laboral			Total
		Medio	Favorable	Muy Favorable	
Clima laboral	Medio	8	4	18	30
	Favorable	3	8	9	20
	Muy Favorable	2	4	25	31
Total		13	16	52	81

**Tabla 26***Pruebas de chi-cuadrado*

Estadístico	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,211	4	0.010
Razón de verosimilitud	12.065	4	0.017
Asociación lineal por lineal	7.260	1	0.007
N de casos válidos	81		

**Tercera Hipótesis**

Existe relación entre autorrealización y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera.

**a. Formular la hipótesis nula (Ho)**

No existe relación entre autorrealización y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera.

**b. Formular la hipótesis alternante (Ha)**

Existe relación entre autorrealización y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera.

**c. Fijar el nivel de significación ( $\alpha$ )**

Es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo verdadera, su rango de variación es  $5\% \leq \alpha \leq 10\%$ , y está asociada al valor de la tabla Ji-Cuadrado que determina el punto crítico ( $X_{2t}$ ), específicamente, el valor de la distribución es  $X_{2t} (k-1)$ ,  $(r-1)$  gl. Ubicada en la Tabla estadística Ji-Cuadrado, este valor divide a la distribución en dos zonas, de aceptación y de rechazo tal como indica el gráfico; si  $X_{2c}$  es  $\geq X_{2t}$ , entonces se rechazará la hipótesis nula.

$$X_{t(4)gl}^2 = 9.49.$$

**d. Calcular la prueba estadística**

$$X_c^2 = \frac{\sum(o_i - e_i)^2}{e_i} = 10,510$$

Donde:

$o_i$  = Valor observado en las encuestas

$e_i$  = Valor esperado en base al valor esperado.

$X_{2c}$  = El valor del estadístico se calcula utilizando los datos de la muestra y se compara con los valores paramétricos que se encuentran en la tabla de la distribución chi-Cuadrado.

$X_{2t(k-1)(r-1)}$  = Valor del estadístico obtenido en la tabla estadística de Chi Cuadrado.

$K$  = Filas,  $r$  = columnas,  $gl$  = grados de libertad

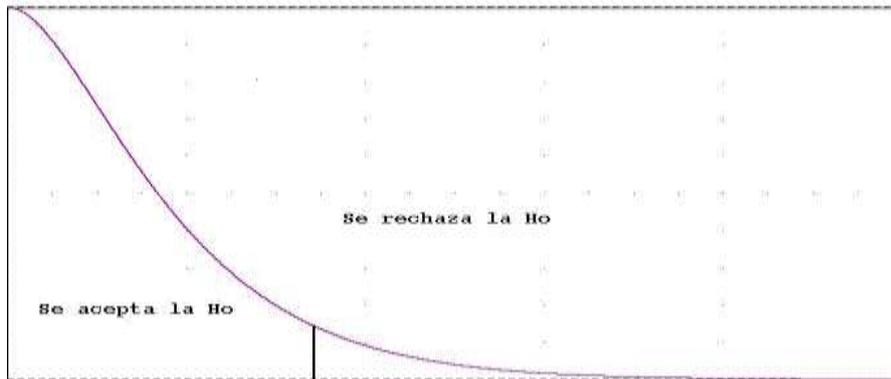
$$X_{2c} = 10,510$$

**e. Toma de decisiones**

Es necesario contrastar los valores de la prueba con los valores proporcionados en la tabla.

**Figura 17**

*Valores de Chi cuadrado critico H3*



$$X^2_{t(6),g.l} = 9.49$$

$$X2c = 10,510$$

### **Conclusión**

Con un nivel de significancia del 5% ( $\alpha = 0,05$ ), se rechaza la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa, concluyendo que hay una correlación positiva entre las condiciones laborales en el clima laboral y el desempeño de los empleados de la entidad financiera. Esta hipótesis se ha validado mediante el uso de la prueba estadística Chi Cuadrado y el software estadístico SPSS versión 26. Se adjuntan las pruebas correspondientes, que incluyen la tabla cruzada y los resultados de la prueba de Chi Cuadrado.

**Tabla 27**

*Cruzada Condiciones Laborales\*Desempeño Laboral*

Variables		Desempeño Laboral			Total
		Medio	Favorable	Muy Favorable	
Clima laboral	Medio	4	2	13	19
	Favorable	9	14	27	50
	Muy Favorable	0	0	12	12
Total		13	16	52	81

**Tabla 28***Presentación de prueba del test chi-cuadrado*

Estadístico	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,510	4	0.033
Razón de verosimilitud	14.439	4	0.006
Asociación lineal por lineal	2.311	1	0.128
N de casos válidos	81		

## 5.1. Discusión

En la discusión de los resultados se han tenido en cuenta el marco teórico, los hallazgos de las encuestas y el contraste de las hipótesis, con los siguientes elementos:

Lo hallado en la investigación de Ruiz (2021) se comprueba lo anotado en su objetivo general ya que evidencian la existencia de una relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en el Hospital Heysen de Essalud Lambayeque: existe relación entre el clima laboral y el desempeño en su dimensión competencias ( $p = 0,005 \leq 0,05$ ). Para llegar a estos resultados estadísticos el autor usó herramientas de recolección de datos y para calificarlos usó la escala de Likert y en base a esto pudo concluir óptimamente sus resultados.

En la investigación del señor Ramirez R. titulada el clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa J. Ramimaq y & construcción Perú E.I.R.L, Pucallpa-2018, en sus resultados estadísticos se demostró que existe una alta correlación entre el clima laboral y su desempeño laboral, ya que la mayoría opto por marcar entre medio y alto en ambas variables, lo que tuvo confirmo la hipótesis planteada por el investigador. En palabras del autor el clima laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización; por ende, se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables.

Con la relación a la primera hipótesis se menciona que existe una relación positiva entre el clima laboral y el desempeño laboral en el centro laboral en los colaboradores de la entidad financiera, esto está asociado con lo que mencionan

Davis y Nwetrom, mencionan que la satisfacción del trabajo, Se refiere a la percepción de los empleados sobre el ambiente en el que trabajan, el cual puede ser evaluado como positivo o negativo (positivo o negativo), teniendo como punto de partida las actitudes que tengan.

La cita anterior dicta que los factores que influyen en el desempeño laboral es en gran porcentaje la satisfacción laboral, ya que dependiendo de esta al ser negativa o positiva los trabajadores pueden mejorar su desempeño o caer en bajo desempeño laboral, sin embargo, Chiavenato (2000) describe el desempeño como las conductas o acciones que son visibles en los empleados y que son cruciales para alcanzar los objetivos de las organizaciones.

Bittel (2000), plantea que el desempeño es influenciado en un gran porcentaje por las expectativas del colaborador en su entorno laboral, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. En consecuencia, el desempeño laboral está vinculado con las capacidades y competencias que contribuyen a las actividades del empleado, con la finalidad de alcanzar los objetivos de la empresa.

#### Referente a la Importancia del desempeño laboral

Al respecto Vera señala que el desempeño es percibido de manera única entre los colaboradores de la empresa, de forma individual, por ello, comprende las capacidades, factores, motivaciones, trabajo cooperativo, entrenamiento, monitoreo, actitudes personales de cada uno de ellos, comprensión de roles, debido a que las habilidades y conocimientos denotan la capacidad laboral del colaborador.

Este aspecto se relaciona con la dimensión comunicación que señala que el 49.38% de las personas encuestadas calificaron la dimensión como medio, es decir en forma indiferente, el 29.63% de los encuestados se mostraron favorable con la

dimensión, finalmente el 20.99% de los encuestados optaron por la alternativa muy favorable.

Otro aspecto importante que se relaciona con el trabajo de investigación es la dimensión de condiciones laborales, que indica que el resultado de las encuestas señala que el 19.75% de las personas encuestadas tomaron la opción de medio o indiferente, otro porcentaje significativo e importante señala que el 62.96% de las personas encuestadas han preferido la opción de favorable, finalmente, el 17.28% de las personas encuestadas optaron por la alternativa muy favorable.

## CONCLUSIONES

### **Conclusión general:**

De manera general en la hipótesis general se concluye con un nivel de significación de  $\alpha = 5\%$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que: Se ha confirmado una correlación positiva entre el clima laboral y el desempeño laboral de los empleados de la entidad financiera, lo cual se interpreta como que el clima laboral sí influye directamente en el desempeño laboral en la empresa de los colaboradores en la entidad financiera del Perú.

### **Conclusión específica 1:**

Se concluye que existe autorrealización entre el clima laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera. Con un nivel de significancia del 5% ( $\alpha = 0,05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que lleva a la conclusión de que hay una relación positiva entre la autorrealización en el clima laboral y el desempeño de los empleados de la entidad financiera.

### **Conclusión específica 2**

Existe relación significativa entre Comunicación del clima laboral y el desempeño laboral con un nivel de significancia del 5% ( $\alpha = 0,05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una correlación positiva entre la comunicación en el clima laboral y el desempeño de los empleados de la entidad financiera.

### **Conclusión específica 3:**

Existe relación entre las condiciones laborales del clima laboral y el desempeño laboral en los colaboradores, con un nivel de significancia del 5% ( $\alpha = 0,05$ ), se

rechaza la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa, concluyendo que hay una correlación positiva entre las condiciones laborales en el clima laboral y el desempeño de los empleados de la entidad financiera.

## **RECOMENDACIONES**

### **Recomendación general:**

Que los directivos de la entidad financiera de las agencias de Vitarte y Puruchuco tengan en consideración en su plan de trabajo que el clima laboral influye de manera positiva el desempeño de personal en el trabajo de los colaboradores de dicha entidad bancaria. Con estrategias que tengan en cuenta al talento humano y el clima laboral donde se desenvuelven.

### **Recomendación específica 1:**

Que los directivos de la entidad financiera de las agencias de Puruchuco y Vitarte tengan en consideración brindar autonomía en la toma de decisiones, busca de mejoras y respaldo a los empleados de las DCA, en general, 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.

### **Recomendación específica 2:**

Finalmente, se recomienda que los directivos de la entidad financiera de las agencias de Vitarte y Puruchuco creen un plan de incentivos, con el fin de brindar motivación y mejorar las relaciones personales del equipo de trabajo, esto beneficiara al clima laboral, asimismo, el eficiente desempeño de los trabajadores.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Bakker, A. B. (2013) [La teoría de las demandas y los recursos laborales]. [Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones], volumen (29) pag.9
- Chacón, N. Hermoza, A. (2023) Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una corporación en Cusco- 2022; Callao-Perú 2023. Universidad Cesar Vallejo-Lima
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Quinta edición Santa fe de Bogotá: Editorial McGraw-Hill.
- Coronel, C. (2022). Clima laboral y su relación con el desempeño laboral del personal de la facultad de ciencias empresariales de la universidad peruana de las américas, Lima 2020. Universidad Peruana de las Américas, Lima – Perú.
- Diario La República (2020 enero). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. *LA REPUBLICA*. [Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo | Economía | La República \(larepublica.pe\)](https://larepublica.pe/economia/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo)
- Espinoza, K. y Montalvo, J. (2021). Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N. <sup>a</sup>VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19. Universidad Continental – Huancayo.
- Liu, J., Zhang, Y., & Wu, H. (2022). Organizational climate and employee engagement: A review and empirical study
- Loyola, N. (2021). “Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa los Cipreses S.A.C., Viru 2020”. Universidad Privada del Norte – Trujillo – Perú.
- Martínez, J. (2022). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de COLAROMO SRL, ATE, 2021. Universidad de San Martín de Porres - Lima
- Martos, J. (2020). “Clima organizacional basado en el modelo de Sonia Palma Carrillo CL - SPC, en la empresa FAMESERVI RG S.A.C., Trujillo - 2018”. Universidad Privada del Norte - Trujillo.
- Mendoza, J. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de una

empresa de capacitación del Perú, Lima 2021. Universidad Peruana de las Américas – Lima.

Orrego, L. y Suarez, R. (2023). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina de peritajes del Ministerio Público. Lima-2021. Universidad de San Martín de Porres – Perú

PASHANASI. A. et al (2021) desempeño laboral en instituciones de educación superior; una revisión latinoamericana de literatura. Comunicación: Revista de investigación en comunicación y desarrollo, 12(3), 163-174, <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>

Perú 21. (22 de agosto del 2018). El 86% de los trabajadores renunciaría por un mal clima laboral. Recuperado de: <https://peru21.pe/peru/86-trabajadores-renunciaria-mal-clima-laboral-encuesta-aptitus-422589-noticia/#:~:text=El%2086%25%20de%20peruanos%20asegur%C3%B3%20que%20estar%C3%ADa%20dispuesto,que%20este%20aspecto%20no%20influye%20en%20sus%20funciones>

Quinteros, G. (2022). Relación entre el clima organizacional y la productividad laboral de empresas textiles del emporio de Gamarra, Lima, 2020. Universidad de San Martín de Porres – Perú

Ruiz, N. (2021) Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegui-ESSALUD, Lambayeque-Perú, 2019. Universidad del Pacífico-Lima

Sánchez L (2023) Componentes fundamentales del clima laboral *EMPRENDE PYME.NET* recuperado desde [Componentes fundamentales del clima laboral - Emrendepyme](#).

Sánchez Vilca, E.A. (2019). Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Centro Juvenil Alfonso Ugarte de Arequipa, 2018 [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de San Agustín].

Segredo (2016 abril) Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización, Revista Cubana de Salud Pública. vol.39 no.2 recuperado de: [Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización \(sld.cu\)](#)

- Uribe, J. (2015), *Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales*. Ciudad de México, México: Editorial el Manual Moderno.
- Vargas, A., & Vásquez, A. (2018). Propuesta de liderazgo según teoría X-Y de McGregor para desarrollar la motivación en docentes. *Hacedor*, 2 (2), 18-32. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/HACEDOR/article/view/981/841>
- Vera, A; y Blanco, A (2019). Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de barranquilla, Colombia. *innovar*, 29(74), 25-4. <https://doi.org/https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.8205>
- Zarate, S. (2019). "Clima laboral y su efecto en el desempeño laboral de los trabajadores". Universidad Privada del Norte – Perú.
- Zhang, L., & Liu, Y. (2021). The relationship between organizational climate and job performance: A meta-analysis. *Open Access Journal of Organizational Psychology*, 7(2), 45-58.
- Zumaeta, R. y Flores, C. (2020). "Clima laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de la franquicia Cisesa Iquitos – 2019". Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Perú

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE una entidad financiera AGENCIA DEL DISTRITO DE ATE LIMA, 2023

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera el clima laboral afecta el desempeño de los colaboradores en la entidad financiera</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p><b>Problema específico 1:</b> ¿Qué relación existe entre autorrealización del clima laboral y el Desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera</p> <p><b>Problema específico 2:</b> ¿Qué relación existe entre Comunicación del clima laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera</p> <p><b>Problema específico 3:</b> ¿Qué relación existe entre Condiciones laborales y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño en los colaboradores en la entidad financiera</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>Objetivo específico 1:</b> Determinar la relación entre autorrealización del clima laboral y el desempeño laboral en el trabajo en los colaboradores de la entidad financiera</p> <p><b>Objetivo específico 2:</b> Determinar la relación entre la Comunicación del clima laboral y el desempeño laboral en el trabajo en los colaboradores de la entidad financiera</p> <p><b>Objetivo específico 3:</b> Determinar la relación de las condiciones laborales d y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación positiva entre el clima laboral y el desempeño en los colaboradores de la entidad financiera</p> <p><b>Hipótesis derivada</b></p> <p><b>Hipótesis derivada 1;</b> Existe relación positiva entre la autorrealización del clima laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera</p> <p><b>Hipótesis derivada 2:</b> Existe relación positiva entre el Comunicación del clima laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera</p> <p><b>Hipótesis derivada 3:</b> Existe relación positiva entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera</p>	<p>V1: Clima laboral Dimensiones 1.Condiciones laborales 2.Comunicación 3.autorrealizacion</p> <p>V2. Desempeño laboral (indicadores) 1.eficiencia 2.eficacia</p>	<p>Enfoque Cuantitativo Diseño: No experimental Tipo: Aplicada Alcance: descriptivo correlacional Población: 195 trabajadores Muestra:81 Muestras: Instrumentos:</p> <p>Encuesta (Modelo de Sonia Palma)</p> <p>Instrumento Formulario de la encuesta.</p>

## Anexo 2. Encuestas

La presente encuesta tiene como propósito conocer los aspectos importantes relacionados con el tema, CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL AREA DE LOGISTICA DE la entidad financiera AGENCIA DEL DISTRITO DE ATE LIMA, 2023. Al respecto se solicita que las preguntas que se precisan a continuación, tengan la gentileza de elegir la alternativa que Ud. considere la más apropiada, marcando con un aspa (X). Esta técnica es anónima y la información recopilada guarda el secreto estipulado, y se agradece su participación.

Para tal efecto en las respuestas se utilizará la escala de Likert, teniendo los siguientes valores:

MF =	Muy favorable	= 5
F =	Favorable	= 4
M=	Medio	= 3
D	= Desfavorable	= 2
MD =	Muy desfavorable	= 1

PREGUNTAS	MF	F	M	D	MD
<b>Primera variable: Clima Laboral</b>					
<b>Dimensión Comunicaciones</b>					
1. ¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir el trabajo?					
2. ¿En la oficina, la información fluye adecuadamente?					
3. ¿En los grupos de trabajo existen una relación armoniosa?					
4. ¿Existen suficientes canales de comunicación?					
5. ¿Es posible la interacción la interacción con personas de mayor jerarquía?					
6. ¿En la institución, se afronta y superan los obstáculos?					
7. ¿La institución fomenta y promueven la comunicación interna?					
8. ¿El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen?					
9. ¿Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas?					
10. ¿Se conocen los avances en las otras áreas de la organización?					
<b>Dimensión Condición Laboral</b>					
11. ¿Existen oportunidades de progresar en la institución?					

12. ¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados?					
13. ¿Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo?					
14. ¿Se valora los altos niveles de desempeño?					
15. ¿Los supervisores expresan reconocimientos por los logros?					
16. ¿Las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse?					
17. ¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita?					
18. ¿La empresa promueve el desarrollo del personal?					
19. ¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?					
20. ¿Se reconocen los logros en el trabajo?					
<b>Dimensión Autorrealización</b>					
21. ¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?					
22. ¿Los objetivos de trabajo son retadores?					
23. ¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades?					
24. ¿El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado?					
25. ¿Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede?					
26. ¿Existe buena administración de los recursos?					
27. ¿La remuneración es atractiva en comparación con las de otras organizaciones?					
28. ¿Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución?					
29. ¿Se dispone de tecnología que facilite el trabajo?					
30. ¿La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros de usted?					
	MF	F	M	D	MD
Segunda Variable Dependiente: Desempeño Laboral					
31 Actúo por mi propia cuenta para intentar solucionar algún inconveniente en el trabajo.					
32 Planteo mejoras respecto a los procesos y/o acciones de mi área.					
33 Tengo una actitud positiva para resolver inconvenientes y problemas que se presentan					
34 Cumpro eficazmente los requerimientos del jefe					
35 Trato con interés, respeto y amabilidad a los demás					
36. Poseo los conocimientos suficientes para el cumplimiento adecuado de mis funciones					
37 Conozco y hago buen uso de las herramientas y tecnologías para trabajar					

38 Evidencio una actitud positiva para llegar a trabajar					
39 Cumpló adecuadamente las indicaciones de mi jefe en la realización de mi trabajo					

### Anexo 3. Validación de juicio de expertos



FACULTAD DE  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
Y RECURSOS HUMANOS

#### Instrucciones:

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

#### RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una Modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una Modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
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\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

Santa Anita, 01 de marzo de 2024

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**TABLA N.º 1**

Variable 1 (Clima laboral)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	PALMA. S. (2004) ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC [MANUAL] 1º edición					
Autor del Instrumento	Sonia Palma					
Variable numero 1:	V. N°1: Clima laboral					
Población:	81					
Dimensión / Indicador	Ítems/PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación por el experto / Recomendación por el experto
D1						
Comunicación						
Establecer una línea directa de información de colaboradores con sus superiores de una empresa para que el funcionamiento de esta sea el proyectado.	1- ¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir el trabajo? 2- ¿En la oficina, la información fluye adecuadamente? 3- ¿En los grupos de trabajo existen una relación armoniosa? 4- ¿Existen suficientes canales de comunicación? 5- ¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía? 6- ¿En la institución, se afronta y superan los obstáculos? 7- ¿La institución fomenta y promueven la comunicación interna? 8- ¿El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen? 9- ¿Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas? 10- ¿Se conocen los avances en las otras áreas de la organización?				4	
					4	

D2					
Condiciones laborales					
<p>Instruir a los colaboradores con valores organizacionales de manera que se comprometa a cumplir el desarrollo eficiente de una empresa.</p>	<p>11- ¿Existen oportunidades de crecer en la organización?  12- ¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados?  13- ¿Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo?  14- ¿Se valora los altos niveles de desempeño?  15- ¿Los supervisores expresan reconocimientos por los logros?  16- ¿Las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse?  17- ¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita?  18- ¿La empresa promueve el desarrollo del personal?  19- ¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?  ¿Se reconocen los logros en el trabajo?</p>		4		
<p>DIMENSIONES 3  AUTORREALIZACION  Crecimiento personal y profesional, con oportunidades de realizar una línea de carrera en una empresa.</p>	<p>21- ¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?  22- ¿Los objetivos de trabajo son retadores?  23- ¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades?  24- ¿El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado?  25- ¿Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede?  26- ¿Existe buena administración de los recursos?  27- ¿La remuneración es atractiva en comparación con las de otras organizaciones?  28- ¿Los</p>		4		

	<p>objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución?</p> <p>29- ¿Se dispone de tecnología que facilite el trabajo?</p> <p>30. ¿La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros de usted?</p>				
--	---	--	--	--	--

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

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

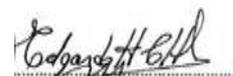
**TABLA N.º 2**  
VARIABLE 2 (Desempeño laboral)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO/ENCUESTA					
Autor del Instrumento	Martínez, J. (2022). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de colaromo SRL, ATE 2021. Universidad de San Martín de Porres					
Variable 2:	DESEMPEÑO LABORAL (VARIABLE N°2)					
Población:	81					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Iniciativa	31 Actúo por mi propia cuenta para intentar solucionar algún inconveniente en el trabajo.				4	
Búsqueda de oportunidades de mejora	32 Planteo mejoras respecto a los procesos y/o acciones de mi área.				4	
Capacidad de respuesta	33 Tengo una actitud positiva para resolver inconvenientes y problemas que se presentan				4	
Fiabilidad	34 Cumpló eficazmente los requerimientos del jefe				4	
Empatía	35 Trato con interés, respeto y amabilidad a los demás				4	
Conocimiento específico	36. Poseo los conocimientos suficientes para el cumplimiento adecuado de mis funciones				4	
Uso de herramientas presentación	37 Conozco y hago buen uso de las herramientas y tecnologías para trabajar				4	
Presentación	38 Evidencio una actitud positiva para llegar a trabajar				4	
Cumplimiento de indicadores	39 Cumpló adecuadamente las indicaciones de mi jefe en la realización de mi trabajo				4	
Nota: Inserte más filas de acuerdo a su instrumento					36/20	
	Firma de validador experto					

## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( )		Externo (x)				
	[Docente USMP]						
<b>Apellidos y nombres:</b>	CHUMBIRAYCO SALVATIERRA EDGARDO HUMBERTO						
<b>Sexo:</b>	Hombre (X)	Mujer ( )					
<b>Profesión:</b>							
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>1</sup> ( )		Maestro ( X)		Doctor ( )		
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( )		De 11 a 15 ( )		De 16 a 20 ( )		De 21 a más (X)
<b>Solamente para validadores externos</b>							
<b>Organización donde labora:</b>	Universidad Enrique Guzmán y Valde						
<b>Cargo actual:</b>	Docente						
<b>Área de especialización</b>	Educación Primaria						
<b>N° telefónico de contacto</b>	991397323						
<b>Correo electrónico de contacto</b>	Correo institucional: Echumbirayco@une.edu.pe						
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (x) Por correo electrónico ( )						



Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

### INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno <input type="checkbox"/> Externo (x) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	VILLAGOMEZ CHINCHAY JUAN ALBERTO
Sexo:	Hombre (X) Mujer ( )
Profesión:	ABOGADO
Grado académico	Licenciado <sup>1</sup> <input type="checkbox"/> Maestro ( X) Doctor ( )
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 <input type="checkbox"/> De 11 a 15 ( ) De 16 a 20 ( ) De 21 a más (X)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Cargo actual:	Docente
Área de especialización	Tributación y gestión
Nº telefónico de contacto	992742273
Correo electrónico de contacto	<a href="mailto:juan.villagomez@unmsm.edu.pe">juan.villagomez@unmsm.edu.pe</a>
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono <input type="checkbox"/> Por correo electrónico ( X)



Firma Validador Experto

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**TABLA N.º 1**

Variable Nº1 (Clima laboral)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	PALMA. S. (2004) ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC [MANUAL] 1º edición					
Autor del Instrumento	Sonia Palma					
Variable numero 1:	V. Nº1: Clima laboral					
Población:	81					
Dimensión / Indicador	Ítems/PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación por el experto / Recomendación por el experto
D1						
Comunicación						
Establecer una línea directa de información de colaboradores con sus superiores de una empresa para que el funcionamiento de esta sea el proyectado.	11- ¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir el trabajo? 12- ¿En la oficina, la información fluye adecuadamente? 13- ¿En los grupos de trabajo existen una relación armoniosa? 14- ¿Existen suficientes canales de comunicación?				4	
	15- ¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía? 16- ¿En la institución, se afronta y superan los obstáculos? 17- ¿La institución fomenta y promueven la comunicación interna? 18- ¿El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen? 19- ¿Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas? 20- ¿Se conocen los				4	

	avances en las otras áreas de la organización?			
D2				
Condiciones laborales				
. Instruir a los colaboradores con valores organizacionales de manera que se comprometa a cumplir el desarrollo eficiente de una empresa.	<p>15- ¿Existen oportunidades de crecer en la organización?</p> <p>16- ¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados?</p> <p>17- ¿Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo?</p> <p>18- ¿Se valora los altos niveles de desempeño?</p> <p>15- ¿Los supervisores expresan reconocimientos por los logros?</p> <p>20- ¿Las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse?</p> <p>21- ¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita?</p> <p>22- ¿La empresa promueve el desarrollo del personal?</p> <p>23- ¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?</p> <p>¿Se reconocen los logros en el trabajo?</p>	4		
DIMENSIONES 3 AUTORREALIZACION Crecimiento personal y profesional, con oportunidades de realizar una línea de carrera en una empresa.	<p>23- ¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?</p> <p>24- ¿Los objetivos de trabajo son retadores?</p> <p>23- ¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades?</p> <p>24 ¿El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado?</p> <p>28- ¿Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede?</p> <p>29- ¿Existe buena administración de los recursos?</p> <p>30- ¿La remuneración es atractiva en comparación</p>	4		

	<p>con las de otras organizaciones? 28 ¿Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución?</p> <p>30- ¿Se dispone de tecnología que facilite el trabajo?</p> <p>30. ¿La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros de usted?</p>				
--	--	--	--	--	--

<p><b>Firma de validador experto</b></p>	 <p>_____</p> <p><b>Firma Validador Exoerto</b></p>
--	---

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**TABLA N.º 2**  
VARIABLE 2 (Desempeño laboral)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO/ENCUESTA					
Autor del Instrumento	Martínez, J. (2022). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de colaromo SRL, ATE 2021. Universidad de San Martín de Porres					
Variable 2:	DESEMPEÑO LABORAL (VARIABLE N°2)					
Población:	81					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Iniciativa	31 Actúo por mi propia cuenta para intentar solucionar algún inconveniente en el trabajo.				4	
Búsqueda de oportunidades de mejora	32 Planteo mejoras respecto a los procesos y/o acciones de mi área.				4	
Capacidad de respuesta	33 Tengo una actitud positiva para resolver inconvenientes y problemas que se presentan				4	
Fiabilidad	34 Cumpló eficazmente los requerimientos del jefe				4	
Empatía	35 Trato con interés, respeto y amabilidad a los demás				4	
Conocimiento específico	36. Poseo los conocimientos suficientes para el cumplimiento adecuado de mis funciones				4	
Uso de herramientas presentación	37 Conozco y hago buen uso de las herramientas y tecnologías para trabajar				4	
Presentación	38 Evidencio una actitud positiva para llegar a trabajar				4	
Cumplimiento de indicadores	39 Cumpló adecuadamente las indicaciones de mi jefe en la realización de mi trabajo				4	
Nota: Inserte más filas de acuerdo a su instrumento					36/20	
	Firma de validador experto	 <hr/> Firma Validador Exoerto				

### INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno ( ) Externo (X) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	CERNA BELLA YOSHUA KEVIN
Sexo:	Hombre (X) Mujer ( )
Profesión:	ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
Grado académico	Licenciado ( ) Maestro (X) Doctor ( )
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 ( ) De 11 a 15 (X) De 16 a 20 ( ) De 21 a más ( )
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	BANCO DE CREDITO DEL PERU
Cargo actual:	SUB GERENTE ADJUNTO DE ALMACEN
Área de especialización	Cadena de Suministros
N° telefónico de contacto	954164414
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: VCCERNA @ bcp.com.pe
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (X) Por correo electrónico ( )

  
 Firma Validador Experto

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**TABLA N.º 1**

Variable N°1 (Clima laboral)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	PALMA. S. (2004) ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC [MANUAL] 1º edición					
Autor del Instrumento	Sonia Palma					
Variable numero 1:	Variable. N°1: Clima laboral					
Población:	81					
Dimensión / Indicador	Ítems/PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación por el experto / Recomendación por el experto
D1						
Comunicación						
Establecer una línea directa de información de colaboradores con sus superiores de una empresa para que el funcionamiento de esta sea el proyectado.	21- ¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir el trabajo?					
	22- ¿En la oficina, la información fluye adecuadamente?					
	23- ¿En los grupos de trabajo existen una relación armoniosa?					
	24- ¿Existen suficientes canales de comunicación?				4	
	25- ¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?					
	26- ¿En la institución, se afronta y superan los obstáculos?					
	27- ¿La institución fomenta y promueven la comunicación interna?				4	
	28- ¿El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen?					
	29- ¿Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas?					
	30- ¿Se conocen los					

	avances en las otras áreas de la organización?			
D2				
Condiciones laborales				
. Instruir a los colaboradores con valores organizacionales de manera que se comprometa a cumplir el desarrollo eficiente de una empresa.	<p>19- ¿Existen oportunidades de crecer en la organización?</p> <p>20- ¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados?</p> <p>21- ¿Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo?</p> <p>22- ¿Se valora los altos niveles de desempeño?</p> <p>15- ¿Los supervisores expresan reconocimientos por los logros?</p> <p>24- ¿Las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse?</p> <p>25- ¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita?</p> <p>26- ¿La empresa promueve el desarrollo del personal?</p> <p>27- ¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?</p> <p>¿Se reconocen los logros en el trabajo?</p>		4	
DIMENSIONES 3 AUTORREALIZACION Crecimiento personal y profesional, con oportunidades de realizar una línea de carrera en una empresa.	<p>25- ¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?</p> <p>26- ¿Los objetivos de trabajo son retadores?</p> <p>23- ¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades?</p> <p>24 ¿El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado?</p> <p>31- ¿Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede?</p> <p>32- ¿Existe buena administración de los recursos?</p> <p>33- ¿La remuneración es atractiva en comparación</p>		4	

	<p>con las de otras organizaciones? 28 ¿Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución?</p> <p>31- ¿Se dispone de tecnología que facilite el trabajo?</p> <p>30. ¿La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros de usted?</p>				
--	--	--	--	--	--

<p><b>Firma de validador experto</b></p>	 <p>Firma Validador Experto</p>
--	---

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**TABLA N.º 2**  
VARIABLE N.º2 (Desempeño laboral)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO/ENCUESTA					
Autor del Instrumento	Martínez, J. (2022). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de colaromo SRL, ATE 2021. Universidad de San Martín de Porres					
Variable 2:	DESEMPEÑO LABORAL (VARIABLE N.º2)					
Población:	81					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Iniciativa	31 Actúo por mi propia cuenta para intentar solucionar algún inconveniente en el trabajo.				4	
Búsqueda de oportunidades de mejora	32 Planteo mejoras respecto a los procesos y/o acciones de mi área.				4	
Capacidad de respuesta	33 Tengo una actitud positiva para resolver inconvenientes y problemas que se presentan				4	
Fiabilidad	34 Cumplo eficazmente los requerimientos del jefe				4	
Empatía	35 Trato con interés, respeto y amabilidad a los demás				4	
Conocimiento específico	36. Poseo los conocimientos suficientes para el cumplimiento adecuado de mis funciones				4	
Uso de herramientas presentación	37 Conozco y hago buen uso de las herramientas y tecnologías para trabajar				4	
Presentación	38 Evidencio una actitud positiva para llegar a trabajar				4	
Cumplimiento de indicadores	39 Cumplo adecuadamente las indicaciones de mi jefe en la realización de mi trabajo				4	
Nota: Inserte más filas de acuerdo a su instrumento					36/20	
	Firma de validador experto	 Firma Validador Experto				