



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# ESCUELA DE POSTGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO  
LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE  
BANCA DE NEGOCIOS DE UNA ENTIDAD  
FINANCIERA EN TRUJILLO.

Tesis para optar el grado de **MAESTRA** en:

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Autora:**

Marlenee Franshesca Arriola Peña

**Asesora:**

Dra. Romy Angelica Diaz Fernandez

Trujillo - Perú

2021

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo.

La población estuvo conformada por 45 trabajadores, de edades comprendidas entre 20 y 50 años.

El diseño de investigación utilizado fue correlacional, no experimental y transversal. Los instrumentos utilizados fueron: el cuestionario de percepción clima organizacional de Sonia Palma Carrillo y el cuestionario de desempeño laboral de Rodríguez M. y Ramírez D. , adaptado por Granados y Lora (2020).

Para medir el grado de relación entre las variables se empleó la prueba de correlación de Spearman para variables no paramétricas, procesándose los datos con el SPSS 25 al 99 % de confiabilidad. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0.864, lo que nos indica que el clima organizacional y el desempeño laboral están fuertemente correlacionadas.

Asimismo, se determinó que existe una alta relación entre clima organizacional: todas sus dimensiones y el desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo.

**Palabras clave:** Clima organizacional, desempeño laboral.

## **Abstract**

The present investigation was as Objective to determine the relationship between organizational climate and work performance in workers in the business banking area of a financial institution in Trujillo.

The population consisted of 45 workers, aged between 20 and 50 years.

The research design used was correlational, non-experimental, and cross-sectional. The instruments used were: the organizational climate perception questionnaire by Sonia Palma Carrillo and the job performance questionnaire by Rodriguez M. and Ramirez D.

To measure the degree of relationship between the variables, the Spearman correlation test was used for non-parametric variables, processing the data with the SPSS 25 at 99% reliability. Spearman's correlation coefficient is 0.864, which indicates that organizational climate and job performance are strongly correlated.

Likewise, it was determined that there is a high relationship between the organizational climate: all its dimensions and the work performance of workers in the business banking area of a financial institution in Trujillo.

**Keywords:** Organizational climate, job performance.

## **Dedicatoria y Agradecimientos**

*El presente proyecto lo dedico a Dios,  
quién con su amor y bondad me permite  
realizar y culminar este proyecto .*

*A mi hija, a mi familia, que con su amor,  
bondad, confianza y sobre todo  
paciencia me dan su apoyo de  
manera a incondicional día a día.*

*A la docente Dra. Romy A. Diaz  
Fernandez por su asesoramiento,  
sus conocimientos, su exigencia  
y orientación constante.*

*A las personas responsables de la entidad  
financiera, por haberme apoyado y  
brindado el apoyo necesario para  
el presente proyecto.*

## Tabla de contenidos

Carátula .....	i
Resumen .....	ii
Abstract .....	iii
Dedicatoria y agradecimiento.....	iv
Tabla de contenidos .....	v
Índice de tablas y figuras .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
I.1. Realidad problemática .....	1
I.2. Pregunta de investigación .....	2
I.2.1. Pregunta general.....	2
I.2.2. Preguntas específicas .....	2
I.3. Objetivos de la investigación.....	2
I.3.1. Objetivo general.....	2
I.3.2. Objetivos específicos.....	3
I.4. Justificación de la investigación .....	3
I.5. Alcance de la investigación .....	4
II. MARCO TEÓRICO.....	5
II.1. Antecedentes .....	5
II.1.1. Antecedentes internacionales.....	5
II.1.2. Antecedentes nacionales .....	7
II.2. Bases teóricas.....	11
II.3. Marco conceptual (terminología) .....	21
III. HIPÓTESIS.....	23
III.1. Declaración de hipótesis .....	23
III.1.1. Hipótesis general.....	23
III.1.2. Hipótesis específicas .....	23
III.2. Operacionalización de variables.....	23
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS.....	25
IV.1. Tipo de investigación.....	25
IV.2. Nivel de investigación .....	25

IV.3.	Diseño de investigación.....	25
IV.4.	Método de investigación.....	25
IV.5.	Población.....	25
IV.6.	Muestra.....	25
IV.7.	Técnicas de recolección de datos.....	25
IV.7.1.	Técnica.....	25
IV.7.2.	Instrumento.....	26
IV.8.	Presentación de resultados.....	27
V.	RESULTADOS.....	29
VI.	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES.....	35
VI.1.	Discusión.....	35
VI.2.	Conclusiones.....	38
VI.3.	Recomendaciones.....	39
	Lista de referencias.....	40
	Apéndice.....	42

### **Índice de tablas y figuras**

Tabla 1: Dimensiones de estudio del clima organizacional.....	28
Tabla 2: Dimensiones de estudio del desempeño laboral.....	28
Tabla 3: Prueba de Correlaciones de Spearman entre V1: Clima Organizacional y la V2: Desempeño Laboral.....	31
Tabla 4: Pruebas de Correlación de Spearman entre la D3: Realización Personal y la V2: Desempeño Laboral Correlaciones.....	32
Tabla 5: Prueba de Correlación de Spearman entre la D4: Involucramiento Laboral y la V2: Desempeño Laboral.....	33
Tabla 6: Prueba de correlación de Spearman entre La D5: Supervisión y la V2: Desempeño Laboral.....	34
Tabla 7: Prueba de Correlación de Spearman entre D1: La comunicación y la V2: Desempeño Laboral.....	35
Tabla 8: Prueba de Correlaciones de Spearman entre V1: Clima Organizacional y la V2: Desempeño Laboral.....	36

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **I.1. Realidad problemática**

En esta era de la globalización y de constantes cambios, en la que las organizaciones tienen que adecuarse a la dinámica o innovarse, para así sostenerse en el tiempo y ser muy competitivas. Una organización funciona en base a una estructura, en la que el ambiente que se crea y la competencia de las personas que la integran son determinantes en cuanto a su trascendencia y la materialización de los resultados que persigue.

Sanchez (2020) cita a Jones (2013) quién sostiene que “una organización es una herramienta para alcanzar sus metas”. En este contexto adquiere relevancia el clima organizacional, que debe existir como soporte para optimizar el desenvolvimiento, cumplimiento, y porque no, la generación y adición de un plus en beneficio de la organización. En ese sentido, realizar investigaciones organizacionales referidas a las variables clima organizacional y desempeño laboral, adquieren una singular importancia, principalmente por cuanto los resultados son un referente para tomar en cuenta, y desde luego, contribuir a mejorar las actitudes, responsabilidad, entrega, cooperación y relaciones interpersonales.

Chiavenato (2017), sostiene que “el clima organizacional se encuentra entre los empleados de una empresa, adherido al grado de motivación de estos. Las buenas relaciones se dan cuando están muy motivados, traduciéndose en clima organizacional, definido por buen ánimo, interés, colaboración irrestricta, etc. Lo opuesto, es cuando los trabajadores no están cómodos, sea por diversos aspectos, el clima organizacional se perjudica e inician los estados de no sentirse cómodos en el ambiente laboral”. Por lo tanto, si la organización determina el grado de performance del clima organizacional, tendrá los argumentos suficientes para corregir o incorporar mejoras en el desempeño de sus trabajadores, y desde luego, las estrategias para su implementación, basadas principalmente en la eficacia del conocimiento, la creatividad, mayor productividad, recompensas, mejora de los servicios, etc.

En toda organización la exigencia es máxima para ser competitiva, y desde luego está sujeta a una dinámica en la que prima la obtención de resultados y metas tangibles. En ese contexto, los trabajadores tienen que adaptarse aún ante ambientes adversos y a veces sin



contar con el apoyo oportuno por parte de los que dirigen la organización, suele desencadenar en cambios de actitud y entrega.

El área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo no es ajena a esta problemática.

## **I.2. Pregunta de investigación**

### **I.2.1. Pregunta general**

¿Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo?

### **I.2.2. Preguntas específicas**

- ¿Existe relación entre clima organizacional: dimensión de la realización personal y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo?

- ¿Existe relación entre clima organizacional: dimensión involucramiento laboral y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo?

- ¿Existe relación entre clima organizacional: dimensión supervisión y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo?

- ¿Existe relación entre clima organizacional: dimensión comunicación y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo?

- ¿Existe relación entre clima organizacional: dimensión condiciones laborales y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo?

## **I.3. Objetivos de la investigación**

### **I.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo.

### **I.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre clima organizacional: dimensión de la realización personal y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo.
  
- Determinar la relación entre el clima organizacional: dimensión del involucramiento laboral y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo.
  
- Determinar la relación entre clima organizacional: dimensión de la supervisión y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo.
  
- Determinar la relación entre clima organizacional: dimensión de la comunicación y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo.
  
- Determinar la relación entre clima organizacional: dimensión condiciones laborales y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo.

### **I.4. Justificación de la investigación**

La presente investigación busca determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo; esto enmarcado en el enfoque de la globalización, en el que la dinámica y los constantes cambios e innovaciones, son elementos impulsores para que los integrantes de una organización sean determinantes en su desempeño y sostenibilidad en un escenario donde la competitividad es cada vez más intensa.

Tiene un valor teórico, por cuanto va a generar información específica y actualizada acerca del clima organizacional que existe en el caso de la banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo y de qué manera se refleja en la respuesta de los trabajadores al desarrollar sus labores.

También, tiene un valor práctico, en la medida que, al entender la magnitud del clima organizacional, servirá como referente, para que los directivos presten atención especial en crear condiciones adecuadas para optimizar el aporte de los trabajadores a su organización y por consiguiente garantizan el éxito en un entorno de la alta competitividad. Además, estará a disposición de los interesados en realizar investigaciones afines.

De otra parte, tiene una justificación valorativa, en tanto va a permitir determinar cómo se traduce el desempeño de los trabajadores en función de las condiciones en que laboran; a su vez, la significancia en cuanto a su relación con el clima organizacional, y de qué manera se tiene que establecer un equilibrio para optimizar el funcionamiento de la organización.

Por último, tiene una justificación académica, ya que genera tanto un conocimiento actual a lo ya existente, como podrá ser utilizado en los diferentes centros de formación profesional donde se busca dotar de capacidades para desarrollar negocios en forma privada (empresas), es decir, darle la relevancia que tiene un adecuado clima organizacional en el accionar de los trabajadores.

### **I.5. Alcance de la investigación**

La investigación determinará la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo, donde a partir de los resultados se obtendrá las conclusiones y, con esta base se planteará las recomendaciones pertinentes para ser tomadas en cuenta por la entidad en estudio o por otras entidades principalmente del sector privado.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **II.1. Antecedentes**

#### **II.1.1. Antecedentes internacionales**

Santamaría (2020), En el estudio de investigación titulado “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.”, publicada por la Universidad Andina Simón Bolívar”, se determinó que el desempeño laboral influía en el clima organizacional de los empleados de la empresa en estudio, determinándose significativamente en el resultado de la evaluación, descartando por completo la no influencia entre ambas variables.

Por lo antes indicado, el resultado de los objetivos no fueron los establecidos por la empresa, lo cual, estaba influenciado por diversos factores de la institución como externos.

Internamente, se originan controversias en el aspecto operativo de las áreas, relacionado por la falta de conocimiento de los empleados por la estructura organizacional de la empresa. Los empleados no tenían claro las normativas, procedimientos y/o aspectos que determinan el cumplimiento de las metas asignadas por la empresa, influyendo en el clima que se sentía en el trabajo.

Asimismo, se originó un cambio en el desempeño laboral de los trabajadores, era necesario que contarán con la motivación, involucramiento personal, liderazgo, trabajo en equipo, que no lo pudieron encontrar.

Meza (2018), En la investigación realizada acerca del “Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas”, publicada por la Universidad de Montemorelos - México, la relación entre ambas variables estaba inmersa en el fruto Si una variable como el clima organizacional estaba alta, la otra variable, también lo estaba. La forma de percibir el buen clima organizacional era positivo (86%); influyendo en las laborales de los trabajadores.

Más del 50% de los empleados, manifestaba un muy buen desempeño laboral (56.4%), siendo sólo una percepción buena (35.1%). Asimismo, el desempeño por áreas hubo una diferencia significativa ( $p = .020$ ) entre el Colegio Linda Vista y la rectoría.

Castellón (2017), En el trabajo de investigación titulado “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”, publicado por la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, encontró lo siguiente: una alta media se presentó en el Clima Organizacional, lo que genera un favorable intermedio, verificándose que la participación baja del líder no manifiesta en querer conseguir un buen clima organizacional en los trabajadores. Asimismo, el desempeño laboral cuenta con un nivel bajo, sin dejar de lado que los trabajadores desempeñaron sus funciones llegando al éxito solicitado por la empresa dentro de los plazos establecidos, sin embargo, se evidencia individualismo. Los trabajadores están de acuerdo que ambas variables trabajan conjuntamente, y se sentirán cómodos en el ambiente laboral mientras todo sea equilibrado y repercutirá en el desempeño laboral.

Lasluisa (2016), En la tesis titulada “clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Capolivery.CIA. LTDA, publicada por la Universidad nacional Técnica de Ambato-Ecuador, Se decretó que los trabajadores estarán más motivados y llegarán a sus objetivos trazadas mientras se desplacen en un ambiente óptimo. Asimismo, indican que ambas variables están altamente relacionadas.

El estudio indica que la empresa se encuentra con un panorama diverso en las opiniones de su ambiente organizacional, lo que repercute en el desempeño laboral, ya que los trabajadores no están felices con su clima de trabajo, generando una desmotivación, no vinculación de compromiso para llegar a sus metas establecidas, sienten que no son escuchados, ni atendidos de acuerdo con sus necesidades.

Considerando que la institución no toma en cuenta estos aspectos, no le dan la adecuada importancia del sentir de sus trabajadores, repercute considerablemente en el logro de sus metas.

Mejía (2014), En la tesis titulada "Clima organizacional y su relación en el desempeño laboral "Estudio realizado en empresa Perfiles y Materiales de Construcción Candelaria S.A. de la ciudad de Quetzaltenango", publicado por la Universidad Rafael Landívar, entre las conclusiones señala que: El estudio establece un nivel elevado de conexión entre el clima organizacional y el desempeño laboral, si el trabajador se siente feliz en su trabajo, va ser reflejado en su desarrollo y desempeño profesional.

Asimismo, la rutina que mantienen los trabajadores se encuentra conforme de acuerdo a la calidad de tiempo que le dan a la empresa, no presentan ningún problema por los horarios. Los trabajadores se encuentran con buena satisfacción en el trabajo de desempeñan y el ambiente donde laboral, generando buenos resultados en sus funciones, se sienten a gusto con sus funciones, generando involucramiento profesional entre ellos.

Uno de los puntos por mejorar, es que no tienen definida la cultura organizacional que generará un malestar en el corto/ mediano plazo, se tendría que trabajar este punto.

### **II.1.2. Antecedentes nacionales**

Serpa (2019), En la investigación "Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU sucursal del Perú del distrito de San Martín de Porres, 2017", publicada por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, concluyó que existe una alta relación entre el desempeño laboral y la productividad de los empleados, debido a que la correlación de Spearman devuelve un valor de 0,949 representando una correlación positiva elevada: En cuanto al desempeño laboral, el 84,0% de ellos evidenciaron un nivel elevado de desempeño laboral medio; mientras un 10,0% evidenciaron un nivel de desempeño laboral bajo y un 6,0 % un nivel de desempeño laboral alto. Con respecto a la productividad el 76,0% de ellos evidenciaron

un nivel de productividad bajo; mientras un 24,0% evidenciaron un nivel de productividad medio.

Osorio & Pérez (2019), En el estudio titulado, "Clima laboral y su relación con el desempeño productivo de los trabajadores de campo, de una empresa Agroindustrial de La Libertad, Perú- 2018", publicado por la Universidad Privada Antenor Orrego, se relacionan significativamente entre las variables clima laboral y el desempeño productivo de los empleados de una empresa agroindustrial con una relación directa alta, en donde se obtuvo el resultado que el clima laboral y sus dimensiones se relacionan significativamente con el desempeño productivo y sus respectivas dimensiones donde el coeficiente de Spearman de 0.801 con nivel de significancia de 0.000 el cual es menor al 5% ( $p < 0.05$ ). Existe una relación directa entre el clima laboral y las dimensiones motivación, formación y desarrollo, y eficiencia del desempeño productivo, además una relación directa entre las dimensiones estructura, relaciones, recompensa, e identidad del clima laboral y el desempeño productivo de los obreros de campo; es decir, ambas variables aumentan o disminuyen simultáneamente.

Ccallo (2018), Según el estudio "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial el Collao llave - 2017 – 2018", publicado por la Universidad Nacional del Altiplano, encontró que el clima organizacional y el desempeño laboral del personal se relacionan significativamente (Pearson: 0.893), existiendo una alta relación entre ambas variables siendo corroborada por la apreciación del 60.9% de los empleados; que la retroalimentación de clima organizacional es constantes, todos los puntos influyen en la mejora diaria de los puntos que se deben de pulir dentro de una organización.

Lorren (2018), En la investigación "Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Empresa INPROCONSA S.A.C. en el primer semestre 2017", publicada por la Universidad San Ignacio de Loyola, en sus conclusiones determinó que, existe una alta relación entre las variables de Clima Organizacional y Desempeño laboral, lo que influye directamente a cómo los trabajadores se sienten dentro de la organización

y mientras más motivados y felices se encuentren, el nivel de la obtención de resultados será alta. Se obtuvo coeficiente de 0,570 según la correlación de Spearman

Pastor (2018), En la tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017”, publicada por la Universidad San Ignacio de Loyola, arribó a las siguientes conclusiones: la influencia entre el clima organización y el desempeño laboral en alta. La influencia entre las 5 dimensiones en estudio. Considerando que el desempeño laboral conectado con las condiciones laborales son altas.

Pacheco (2017), En la tesis “Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES Hoteleras de Riobamba”, publicado por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, El estudio indica que la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral es alta, y fue el resultado del estudio en mención (0,713). La principal relación que se obtuvo fue la del involucramiento laboral (0,91). Asimismo, la autorrealización, la comunicación y las condiciones laborales (0,90). Sin embargo; la supervisión obtuvo un 0, 88.. Con respecto al desempeño laboral, la calidad fue la más alta (1,01), seguida del trabajo en equipo (0,92), como por la productividad (0,91), y la responsabilidad (0,89). Mientras que el conocimiento habilidades obtuvo sólo un 0,76.

Yacila (2017), En el trabajo de investigación, “Clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la Oficina Zonal La Libertad- COFOPRI, 2017, publicado por la Universidad Privada Antenor Orrego, indica que la influencia de ambas variables es alta, lo que genera que si el clima laboral es muy bueno, lo mismo sucederá con el desempeño de los colaboradores. Están directamente correlacionados.

Espejo (2016), En el trabajo de investigación “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014”, publicado por la Universidad Peruana de los Andes, indicó una alta relación entre las 2 variables. Tomar en cuenta, que, en este estudio, los trabajadores no gozan de un buen clima organizacional en sus trabajadores, generando un resultado bajo en sus funciones. La forma de trabajo que usan es mediante jerarquías, no son escuchados, los



tramites son muy extensos, no se sienten motivados y el involucramiento personal y profesional es muy bajo.

Aliaga & Julcamoro (2016), En la tesis titulada “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca en el área de hospitalización, 2016”, publicado por la Universidad Privada Antenor Orrego, en sus conclusiones señala que llegó a 0,39 - < 0,5% hay influjo entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en el hospital regional de Cajamarca. Por ende, un elevado nivel de clima organizacional conlleva a un elevado nivel de desempeño laboral. la supervisión, remuneración, oportunidades de ascensos, y el compromiso. Se verifica que la supervisión, compromiso, remuneración y oportunidades de ascensos, cada una predomina en el desempeño laboral.

Machuca (2016), En el trabajo de investigación “Clima organizacional y el desempeño laboral en la municipalidad de Leoncio Prado Tingo María 2015”, publicada por la Universidad Nacional Agraria de la Selva, se demostró que existe correlación en el clima organizacional y el desempeño laboral, siendo correlación directa con buenos calificativos ( $rs = 0.770$ ). considera que cuan mayor es el clima laboral, mayor es el desempeño de los colaboradores.

Murga (2016), En la tesis titulada, “Clima organizacional y desempeño laboral en el área de ventas de Distribuidora Perufarma S.A., La Libertad – 2016”, publicado por la Universidad Privada Antenor Orrego, la metodología fue la encuesta, la población estuvo conformada por colaboradores, se determinó la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores; siendo el desempeño laboral(51.6%) con un porcentaje mayor al del clima organizacional (64.5%). Asimismo, el rol de sus funciones permite el desarrollo personal y profesionalmente para que el sentir sea más sobresaliente por las metas trazadas.

Quispe (2015), En la tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”, publicado por la Universidad Nacional José María Arguedas, en el estudio se especifica la relación alta que se

encontró entre ambas variables. Al mismo tiempo, se indica que la relación es significativa (0.01). No se puede denegar la hipótesis p-valor <0.05.

## **II.2. Bases teóricas**

### **Clima Organizacional**

En toda organización, para alcanzar las metas propuestas, es fundamental implementar un excelente clima organizacional, con el fin de que los empleados mejoren la productividad y la competitividad. Es más, como la tendencia es que las organizaciones requieren de una constante creatividad e innovación, tienen que convertirse en lugares propicios para que se facilite la implementación de nuevas estrategias y que permita a los trabajadores explotar su potencial. De hecho, en un ambiente agradable, mejora el desempeño, el interés, la satisfacción, la integración, la comunicación y otros elementos que se traducen en beneficios evidentes para la organización.

Choquegonza & Risco (2020) cita a la OMS (2010), clima organizacional es como la situación predominante en que se presentan las condiciones para el desarrollo del trabajo, y como un evaluador de los elementos de las 5 dimensiones, principalmente. El organismo, en tanto el clima organizacional es favorable o adecuado para los trabajadores, denota que las organizaciones o empresas muestran las perfectas condiciones para la ejecución del ejercicio, cuyo resultado se traduce en el éxito y valoración de la empresa, así como en un mejor desempeño de sus trabajadores.

Ramos (2012) cita a Brunet (2011), la influencia que se genera por variables internas y externas en el ámbito laboral es la apreciación que los empleados van a tener del mismo, influyendo en la motivación de ellos como en los resultados que van a generar en su trabajo.

García & Quiroz (2019) citan a Chiavenato (2011), la percepción que los trabajadores comprueban en la empresa se denomina Clima organizacional, es muy importante saber que cada trabajador realizar su propia percepción y que se convierte en un equipo de trabajadores con percepciones distintas.

Castañeda (2020) citan a Hellrieger & Slocun (2009), es un grupo de cualidades que lo percibe cada trabajador de la empresa, siendo conducido por la misma empresa.

Pastor (2018) cita a Chiavenato (2011), Es la integración de una empresa, donde influyen muchos divisores considerando desde la normativa de la empresa como las habilidades blandas, duras de cada integrante que se presentan en ella, lo que influye en el ambiente organizacional que se presenta.

Soto (2018) cita a Brunet (2011), la apreciación de los empleados influye directamente a la conformación organizacional de la empresa. Es decir, si los aspectos de los empleados son los que interpretan el movimiento diario que realizan y como se sienten mediante de ellos, influyendo en el desempeño laboral que se tienen que realizar para llegar a las metas propuestas.

Yacila (2017) cita a Palma (2004), en el año 2004, Sonia Palma elaboró una Escala CLSPC, para mensurar la jerarquía de apreciación del trabajador de su clima organizacional. En cuanto a las extensiones del clima organizacional, son las que se enlaza directamente con cada trabajador y se puede mensurar.

### **Realización personal**

Pastor (2018) cita a Palma (2004), es lo que reconoce el empleado relacionado a las alternativas laborales que le ofrece su empresa, para el crecimiento que debe tener cada trabajador profesionalmente como laboralmente. En cuanto a la realización personal, es la estimación del empleado con relación a ellos medios que otorgan la plaza laboral, lo que concierne al desarrollo personal y profesional mediante lo que realiza y su mira hacia su futuro, para seguir con el crecimiento y sentir la realización.

El trabajo es una actividad propia e intrínseca del ser humano que lo dignifica y enaltece como tal. La realización personal de un trabajador en una organización es cuando cumple su objetivo a partir del aporte de la plenitud de sus capacidades, pero ello debe llegar a cumplir con sus necesidades como el fin de sus metas, pueden ser como pequeñas o grandes.

Es importante que en una organización considere las oportunidades de carrera o perfeccionamiento, la posibilidad de capacitación y la estabilidad. Esto significa agregar valor al trabajo, y ello significa preocuparse por su desarrollo personal, por su crecimiento y formación, por su bienestar anímico, psicológico, físico y social.

### **Involucramiento laboral**

Guzmán (2018) cita a (Palma, 2004), el cual lo define como el reconocimiento de valores y compromiso que los colaboradores tienen con la empresa con el fin de cumplir y desarrollarse dentro de la empresa; no obstante. Por ende, es esencial la buena fe de cooperar tanto los colaboradores con sus semejantes, como con las diversas jerarquías para alcanzar agrado en sus funciones. En sí, es el nivel en que un colaborador está preocupado y dedicado a su trabajo actual, lo cual implica un alto nivel de compromiso, tendencia a identificarse con el trabajo y, en este caso, favorecen positivamente la extroversión, apertura, amabilidad se relacionan con el involucramiento. Trabajadores involucrados, optimizan su desempeño, generan mayor producción y por consiguiente mayor rentabilidad; de allí que, actualmente empresas no solo buscan beneficiarse ellas mismas, sino que se implementan estrategias para hacer partícipes a su personal motivándolos con capacitaciones, talleres, incentivos, entre otros, para brindar un mejor servicio de calidad.

### **Supervisión**

Estrada (2020) cita a Palma (2004), señala que la supervisión tiene que ver con la funcionalidades y significancia de superiores dentro de las funciones laborales. El nivel de monitoreo por el supervisor genera mayor compromiso para jerarquizar su desempeño laboral.

La supervisión es una labor decisiva en el éxito de una organización, tanto en su operatividad, como en la productividad y calidad de servicios, y desde luego, en su sostenibilidad. Por una parte, además planificar, organizar y dirigir, tiene la misión de informar a la empresa de lo que sucede en el nivel operativo y asegurar un adecuado

flujo de las operaciones entre los distintos departamentos o áreas; y por otra, manifestar y comunicar a los empleados los objetivos de la organización y como se están desempeñando en sus roles e implementa los planes de mejora para el cumplimiento de sus roles.

En suma, supervisión es catalizadora, asegura un adecuado flujo de las operaciones, la realización de los procesos de trabajo: el trabajador, los equipos, maquinarias y herramientas, la materia prima, el dinero, entre otros, que en suma permiten consecución de bienes, productos y servicios orientados a satisfacer los requerimientos del sector, cada vez con más conocimiento y exigencia.

El reto en las organizaciones es lograr que la labor de supervisión esté a cargo de individuos con características especiales en conocimiento, habilidad, sentido común y previsión en cuanto al trabajo ajeno, de modo que permita producir con altos niveles de calidad del trabajo y productividad, que eleva las buenas actitudes en un ambiente altamente motivador hacia sus trabajadores.

### **Comunicación**

Llanos (2019) cita a Robbins & Coulter (2005), señalando que los sistemas, redes y patrones de comunicación de una empresa integran la conectividad de la estructura organizacional mediante la comunicación.

La comunicación es la acción o proceso que en la práctica se traduce en la transmisión o intercambio de mensajes e información, donde necesariamente tiene que haber un emisor y un receptor. Por lo tanto, la comunicación al ser un instrumento importante para las personas ayuda en interrelacionar la información, permitiendo la conectividad de las personas desde hace varios años atrás.

En una empresa puede haber diferentes tipos de comunicación, pero serán determinantes la naturaleza de estos y la manera de ejercerlos para iniciar un clima organizacional favorable y que esta percepción se traslade a los trabajadores. Asimismo, la influencia del superior/subordinado dependerá de la forma de integrarlo a la

organización, del detalle del planeamiento, de la adecuada respuesta en las decisiones y la periodicidad de controlar y de cómo se le da a conocer los mecanismos de perfeccionamiento.

Por ello, en las organizaciones, la mayor parte la comunicación interna que transmiten los que dirigen o supervisan los colaboradores es mediante a comunicación, tal es así que se traduce en un punto importante para lograr los objetivos; pero, de hecho, si no se cuenta con una comunicación adecuada, puede perjudicar en las relaciones laborales, ejecución de roles del trabajo y hasta ausencia de consumidores finales. Para enfatizar, si la comunicación no es buena, generaría diversos contratiempos, en la empresa como: desconfianza en la alta jerarquía debido a que no perciben la información, falta de feedback justo a tiempo para el desarrollo de su trabajo, y ello conlleva a roces entre los mismos compañeros; por tal motivo, no se tiene claro el sentir de los trabajadores, su libertad de expresar sus emociones/consultas con sus supervisores es nula por recelo a represalias.

### **Condiciones laborales**

Llenera (2019) cita a Palma (2004), cuando refiere acerca del Trabajo Decente, indica que la forma en dónde se trabaja y cómo se trabaja, la seguridad, derechos, valores, salud y protección que cada trabajador mantiene en su centro laboral se enlaza a las decisiones de crecimiento económico con la vida diaria y las aspiraciones del personal, rotando entre los trabajadores y su empleo. Considerar que lo indicado se encuentra con la Constitución de la OIT, en la Carta de las Naciones Unidas; y con la Declaración de la OIT a derechos y principios esenciales en la empresa.

Las condiciones laborales es un factor con el cual las organizaciones tienen que establecer las condiciones y las estrategias de acuerdo con como conciben y proyectan su desarrollo exitoso en términos de productividad y rentabilidad.

Las condiciones laborales, tienen que ver con: el trabajo o empleo mismo, los derechos al trabajo, las seguridad y protección social, así como con la representación y dialogo social.

El trabajo decente es el reconocimiento de que el derecho de trabajar es para todos cuestionar ni diferenciar por sus creencias, religión, sexo, todos tienen la misma oportunidad e igualdad para trabajar.

### **Desempeño Laboral**

En las empresas constituye un factor determinante tanto en su funcionamiento, como en los aspectos económicos y de la oferta de bienes y/o servicios. Es decir, es el punto para desplegar el triunfo de la organización, por lo que los encargados de RRHH. prestan especial interés para conocer a detalle la implicación del personal en su trabajo, así como implementar las medidas para mejorarlo.

Chiavenato (2017), "El comportamiento de las funcionalidades individuales para llegar a las metas trazadas de cada trabajador por los objetivos de la empresa".

Baraja (2018) cita a Quintero, Africano & Faría (2008), indican "las diversas particularidades que tiene cada individuo como: necesidades, habilidades, capacidades y cualidades que conjugan el trabajo con la organización, podrían generar comportamientos que afecten afectar los resultados y metas de la empresa".

Cuello (2020) cita a Pedraza, Amaya & Conde (2010), define como el fruto de los comportamientos de los empleados basado en sus atribuciones y actividades, se supedita mediante el ajuste entre el empleado y la empresa.

Por ende, es esencial ofrecer un trabajo estable a los empleados, con beneficios acorde a sus funciones y de acuerdo a ley. Ello, va a conllevar a un mejor desempeño laboral. Considerar, que la esperanza de la organización es que todos sus trabajadores realicen el aporte esperado en un período de tiempo establecido por la empresa.

Tapia (2017) cita a Robbins (2004), define la organización, realización, coordinación de las funciones laborales de los empleados como el comportamiento de estos en el proceso laboral.

Considerar, que psicológicamente, la asignación de las metas/roles, genera la activación del comportamiento, mejorando significativamente su desempeño, logrando y ayudando a los empleados a enfocarse en los logros de las metas tanto sencillas como complicadas dentro de la empresa.

Pedraza (2010) cita a Palaci (2005), Diversos componentes influyen en el desempeño mediante un nivel complejo o sencillo. encontrando 6 puntos importantes.

Chiavenato (2017), el desempeño se origina en cada individuo, que vela por su conveniencia y crecimiento laboralmente y profesionalmente, las oportunidades y/o cargos que lidera ayudará a la variación de su interés de una persona a otra y de diversos puntos.

En cuanto al desempeño laboral existen varias teorías, entre ellas:

Guillen (2018) cita a Campbell P. (1993), la teoría de Desempeño Laboral indica que el modelo teórico planteado considera que “la conexión es el desempeño laboral, más no, el fruto de esta”.

También enfatiza en una conducta e indica componentes:

- 1era.- rendir en la tarea específica del puesto.
- 2do.- rendir en el rendimiento de tareas no específicas del puesto.
- 3ero.-mantener la disciplina personal.
- 4to.- rendir en la tarea de comunicación oral y escrita.
- 5to.- demostrar del esfuerzo.
- 6.- facilitarnos el desempeño del equipo y de los pares.
- 7.-administrar, liderar y supervisar.



Según dicho, es una conexión/acción y no los frutos/resultados, descifrando varios puntos para enfatizar una conducta.

Baldeon (2020) cita a Earley (1991), La teoría de la Motivación – Cognitiva desarrollada considera “es una extensión de la implantación de las metas”.

Detalla acerca de la metodología de los puntos de la organización inciden en el desempeño laboral transformándose en acciones.

Asimismo, se indica 2 puntos que se establece el desempeño,

1era.- formular, evaluar e internalizar la finalidad laboral.

2da.-desarrollar y ejecutar los planes de acción.

Según lo que considera dicho autor, podemos tomar en cuenta que el procedimiento en cuanto a la fijación y consecución de metas de la organización tiene influencia en cierto modo en el desempeño laboral, en sí, las metas constituyen los ejes básicos de las expectativas de la organización.

Rodriguez M. y Ramirez D. (2015), crearon un cuestionario de Desempeño laboral con las siguientes dimensiones:

### **Motivación**

Rivas (2018) cita a Porret (2008), impulsar, orientar y mantener el comportamiento satisfecho del empleado en una empresa.

En el ámbito laboral se alude al deseo del individuo para que realice un trabajo lo mejor posible, esto significa que se produce un estímulo externo o bien una reflexión y se desencadena en procesos de motivación en cada uno de los trabajadores. Este patrón de comportamiento se va a reflejar en mejores resultados.

Chiavenato (2017), La postura del empleado considerando las creencias y valores que los componen es la motivación. Un empleado motivado, se va a sentir satisfecho laboralmente como personalmente, desempeñando sus funciones por encima de sus niveles, mejorando la productividad y rentabilidad de la organización.

Es más, al estar motivado la autoestima es mayor, reflejándose en su manera de ser y de comportarse, en su desempeño y seguridad, de modo que percibe que se incrementa su valía personal. Existen diversos mecanismos para mantener o elevar el grado de motivación, con incentivos económicos, la recompensa, el reconocimiento, entre otros, para fortalecer la integración del trabajador según el cargo y se sienta realizado en su puesto de trabajo; y como respuesta, el trabajador va a estar implicado, la dedicación y esfuerzo es mayor y con su talento optimiza su productividad dando el máximo. Por eso se dice que los empleados son el activo máspreciado de una empresa, en tanto son decisivos en el éxito de la empresa.

Arana (2013), Uno de las estrategias que se considera que la motivación del personal y con ello llegar a los objetivos trazados, está enfocado a empoderamiento de rol que desempeña el colaborador, donde puede planificar, ejecutar y evaluar sus funciones de acuerdo a sus metas/tareas, responsabilizándose en la obtención de las mismas y monitoreo constante, corrigiendo sus oportunidades de mejora.

### **Responsabilidad**

Gallegos (2020) cita a Espinal (2000), En cuanto a la responsabilidad señala que esta mide la dedicación al trabajo, el cumplimiento de las tareas según plazos y control requerido para conseguir resultados. En el caso de directivos tienen horario de ingreso más no de salida y en los directivos se mide en la jornada laboral, y excepcionalmente, fuera de ella. Cuando una organización generar un ambiente adecuado y confianza en sus trabajadores, establecen mecanismos para que el mismo trabajador realice su auto evaluación; de modo que se mantiene en forma constante la iniciativa en medir su desempeño, pero lógicamente bajo ítems generados por el supervisor y/o empresa. Esto es una forma de autogenerar responsabilidad, y los resultados se van a reflejar en beneficio de la organización que es más democrática. La responsabilidad de los trabajadores se hace evidente cuando están implicados durante todo el tiempo que se dedican a ello.

### **Liderazgo y trabajo en equipo**

Chiavenato (2017), se debe tener en cuenta que el líder ya no es operador ni guía de sus empleados, se ha convertido en un gurú en comportamiento humano para administrar las habilidades de él como sus subordinados y sus funciones técnicas.

El trabajo en equipo implica la suma de esfuerzos en forma coordinada y fluida, donde cada integrante demuestra en la práctica sus capacidades y habilidades y, a la vez, conocen cómo optimizar su desempeño para lograr los resultados con los cuales se identifican y están bajo su responsabilidad. Aún si el equipo tiene un buen desempeño, puede mejorar cada vez más si se establece una periodicidad de evaluación y con esta referencia se toma los aspectos positivos y por consenso se proponen en introducir mejoras.

### **Formación y desarrollo personal**

Coral (2019) cita a Corvacho (2010), Mediante las evoluciones constantes que estamos pasando, que influyen en la sociedad y economía actual, generando continuos cambios en las capacidades de cada puesto.

Por ende, conlleva a que los trabajadores se encuentren en continuas formaciones/capacitaciones para el puesto para cumplir con el requisito necesario de sus funciones.

Con ello, se genera un alto nivel de competencia tanto en el nivel de trabajo y del puesto en sí. Asimismo, el sector/ mercado no es ajeno a estos cambios que necesitan contar con alternativas para estar acorde de la variación constante que se genera por la rápida innovación mundial que se está viviendo.

Losada (2010), es de suma importancia que los empleados cuenten con los utensilios necesarios para desarrollar sus habilidades tanto en el ámbito profesional como

personal, de ese modo. Se estará gestionando las metas de cada rol por empleador, llegando a hacerlos sentir satisfechos.

Asimismo, se engloba la ganancia que genera el trabajo de cada empleado, traspasando ese logro a todos, sin excluir la jerarquía en que se encuentran, debe considerarse como un sello de la empresa, siempre revisando y monitoreando las mejoras.

García (2017), La formación y desarrollo profesional es la transmisión de conocimientos relacionados al trabajo de cada puesto, a la adquisición de las habilidades para una tarea específica y todo aquello que permita incrementar las habilidades para su crecimiento laboral; de modo que el trabajador satisface sus necesidades técnicas y humanas y las requeridas por la organización donde labora. Lo más importante, es que con estas capacidades y habilidades todo trabajador podrá sentir que hace bien su trabajo y que los jefes valoran los esfuerzos. Ahora, si el trabajador toma la iniciativa y se actualiza para no volverse obsoleto, de una parte, refleja que existe una identificación con el puesto y de otra que se preocupa por darle valor agregado a su desempeño.

### **II.3. Marco conceptual (terminología)**

#### **Clima Organizacional**

Ramos (2012) cita a Brunet (2011), la influencia que se genera por variables internas y externas en el ámbito laboral es la apreciación que los empleados van a tener del mismo, influyendo en la motivación de ellos como en los resultados que van a generar en su trabajo.

Pastor (2018) cita a Chiavenato (2011), Es la integración de una empresa, donde influyen muchos divisores considerando desde la normativa de la empresa como las habilidades blandas, duras de cada integrante que se presentan en ella, lo que influye en el ambiente organizacional que se presenta.

Yacila (2017) cita a Palma (2004), en el año 2004, Sonia Palma elaboró una Escala CLSPC, para mensurar el ras de apreciación de los empleados de su clima organizacional. En cuanto a las extensiones del clima organizacional, son las que se conecta directamente con cada trabajador y se puede mensurar.

### **Desempeño Laboral**

Chiavenato (2017), “El comportamiento de las funcionalidades individuales para llegar a las metas trazadas de cada trabajador por los objetivos de la empresa”.

Baraja (2018) cita a Quintero, Africano & Faría (2008), indican “las diversas particularidades que tiene cada individuo como: necesidades, habilidades, capacidades y cualidades que conjugan el trabajo con la organización, podrían generar comportamientos que afecten afectar los resultados y metas de la empresa”.

Cuello (2020) cita a Pedraza, Amaya & Conde (2010), define como el fruto de los comportamientos de los empleados basado en sus atribuciones y actividades, se supedita mediante el ajuste entre el empleado y la empresa.

Por ende, es esencial ofrecer un trabajo estable a los empleados, con beneficios acorde a sus funciones y de acuerdo a ley. Ello, va a conllevar a un mejor desempeño laboral. Considerar, que la esperanza de la organización es que todos sus trabajadores realicen el aporte esperado en un período de tiempo establecido por la empresa.

Tapia (2017) cita a Robbins (2004), define la organización, realización, coordinación de las funciones laborales de los empleados como el comportamiento de estos en el proceso laboral.

Considerar, que psicológicamente, la asignación de las metas/roles, genera la activación del comportamiento, mejorando significativamente su desempeño, logrando y ayudando a los empleados a enfocarse en los logros de las metas tanto sencillas como complicadas dentro de la empresa.

### **III. HIPÓTESIS**

#### **III.1. Declaración de hipótesis**

##### **III.1.1. Hipótesis general**

Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo.

##### **III.1.2. Hipótesis específicas**

-Existe relación entre clima organizacional: dimensión de la realización personal y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo.

-Existe relación entre clima organizacional: dimensión involucramiento laboral y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo.

-Existe relación entre clima organizacional: dimensión supervisión y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo.

-Existe relación entre clima organizacional: dimensión comunicación y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo.

-Existe relación entre clima organizacional: dimensión condiciones laborales y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo.

#### **III.2. Operacionalización de variables**

##### **Variable 1**

Clima organizacional: Chiavenato (2017), La apreciación y experimentación de los empleados es un atributo del clima organizacional que predomina en su conducta.

##### **Dimensiones**

- 1er.- Realización personal / artículo: 1,6,11,16,21,26,31,36,41,46.
- 2do.- Involucramiento laboral / artículo: 2,7,12,17,22,27,32,37,42,47.
- 3ero.- Supervisión / artículo: 3,8,13,18,23,28,33,38,43,48.
- 4to.- Comunicación / artículo: 4,9,14,19,24,29,34,39,44,49.
- 5to.- Condiciones laborales / artículo: 5,10,15,20,25,30,35,40,45,50.

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

Cuestionario de Likert.

#### **Variable 2**

Desempeño laboral: Silva (2017), sostiene que la relevancia de la examinación del desempeño, admiten el planteamiento de nuevas normativas de compensación, mejorar y ayudar a encaminar las decisiones, también permite la determinación de nuevos requerimientos en cuanto a la capacitación del personal, detección de errores y a la observación de problemas que afecten el performance de los operarios de acuerdo con sus puestos laborales.

#### **Dimensiones**

- 1er.- Motivación – artículo: 1,2,3,4,5,6,7.
- 2do.- Responsabilidad – artículo: 8,9,10,11,12,13,14,15.
- 3ero.-Liderazgo y trabajo en equipo – artículo: 16,17,18,19,20,21,22,23.
- 4to.- Formación y desarrollo personal – artículo: 24,25,26,27,28.

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

Cuestionario de Likert.

## **IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS**

### **IV.1. Tipo de investigación**

Hernández, Fernández y Baptista,(2014), su tipo es transversal ya que la información se reúne en un mismo tiempo según su ciclo a realizar.

### **IV.2. Nivel de investigación**

Hernández, Fernández y Baptista,(2014), Se agrupan las variables y se determina la conexión entre ellas siendo un nivel de estudio correlacional.

### **IV.3. Diseño de investigación**

Hernández, Fernández y Baptista,(2014), No intervienen en las variables, se contempla el comportamiento de las mismas siendo una investigación no experimental.

### **IV.4. Método de investigación**

Mar (2020), El método es hipotético-deductivo ya que se observa las variables en estudio, creando un supuesto para expresar lo observado, concluir con el efecto y verificar como comprobar los puntos con la experiencia.

### **IV.5. Población**

La población está constituida por 45 trabajadores (mujeres y hombres) del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo.

### **IV.6. Muestra**

Hernández, Fernández y Baptista,(2014), es cuando no hay variación en el universo, población y muestra, la cantidad es la misma.

La muestra está conformada por 45 trabajadores de ambos sexos del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo.

### **IV.7. Técnicas de recolección de datos**

#### **IV.7.1. Técnica**

Se considera en la técnica la encuesta y el cuestionario en el instrumento, la cual permite obtener datos de primera mano sobre la clima organizacional y desempeño laboral, y



lograr describir y explicar de manera detallada el respectivo problema según la realidad de la organización.

#### IV.7.2. Instrumento

Se utilizó un cuestionario para cada una de las variables, una para la apreciación del clima organizacional y del desempeño laboral.

#### **Instrumento Clima Organizacional**

Palma (2004),

- 50 ítems: 10 ítems por cada dimensión.
- Escala tipo Likert
- 5 dimensiones:

Tabla N.º1: Dimensiones de estudio del clima organizacional

<b>DIMENSIONES</b>	<b>ITEMS</b>
Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.
Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

1.-ninguna o nunca, 2.-poco, 3.-regular o algo, 4.-mucho, 5.-todo o siempre.

El cuestionario lo realizaron los trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo.

### **Instrumento Desempeño Laboral**

Rodriguez M. y Ramirez D. (2015),

- 28 ítems
- Escala tipo Likert
- 4 dimensiones:

Tabla N.º2: Dimensiones de estudio del desempeño laboral

<b>DIMENSIONES</b>	<b>ITEMS</b>
Motivación	1, 2, 3, 4, 5, 6, y 7.
Responsabilidad	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 15.
Liderazgo y Trabajo en Equipo	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 y 23.
Formación y Desarrollo Personal	24, 25, 26, 27 y 28.

1.-ninguna o nunca, 2.-poco, 3.-regular o algo, 4.-mucho, 5.-todo o siempre.

El cuestionario lo realizaron los trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo.

#### **IV.8. Presentación de resultados**

Primero se solicitó la autorización de la entidad financiera de Trujillo.

Como procedimiento de la técnica de recolección de datos, se ha utilizado los cuestionarios de percepción de clima organización realizado por Sonia Palma Carillo, y de desempeño laboral realizado por Rodriguez M. y Ramirez D. respectivamente.

Se coordinó con RRHH. para autorizar la data de los trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo.

Se procedió a invitar a colaborar a los trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo dentro de las instalaciones de la entidad financiera.

Colaboración voluntaria.

Tenían que llenar ambos cuestionarios: percepción del clima organizacional y el percepción del desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo. El tiempo el llenado fue de 20 a 35 minutos.

Se elaboró y aplicó los instrumentos para cada variable, y a través de ellos, se recopiló la información en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo.

Se aplicó el método de análisis, en donde los instrumentos fueron aplicados a 45 participantes como prueba piloto, siendo que este material se procesó utilizando el SPSS, con el método de consistencia interna coeficiente de Alfa de Cronbach, arrojó como resultado de la primera variable clima organizacional un resultado 0.706, ubicándose con una fuerte confiabilidad, por otro lado, con el coeficiente de Spearman -Brown conocido como de dos mitades o Split half. Se estableció que el grado de consistencia entre los ítems es de 0.899, lo cual está muy próximo a 1 por lo que se indica que está altamente correlacionados. En cuanto al instrumento de la variable desempeño laboral arrojó un resultado de 0.929, con lo que se califica de alta confiabilidad. Por otro lado, el coeficiente de Spearman -Brown se calculó en 0.812, lo cual lo hace un instrumento con ítems altamente correlacionados.

Para medir el grado de relación entre las variables se empleó la prueba de correlación de Spearman para variables no paramétricas, procesándose los datos con el SPSS 25 al 99 % de confiabilidad.

## V. RESULTADOS

**Tabla N.°3: Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo.**

<b>Prueba de Correlaciones de Spearman entre V1: Clima Organizacional y la V2: Desempeño Laboral</b>				
			Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,864**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,864**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Se aplicó la prueba de Correlación de Spearman, con el criterio de p-valor y se determinó, al 99% de confiabilidad, que  $p\text{-valor}=0.000 < 0,01$ , por lo que la hipótesis nula se rechaza, determinándose que clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo están directamente correlacionados. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0.864, lo que nos indica que ambas variables están fuertemente correlacionadas, es decir si el clima organizacional mejora, mejorará el desempeño laboral.

**Tabla N.º4: Relación entre clima organizacional: dimensión de la realización personal y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo.**

<b>Pruebas de Correlación de Spearman entre la D3: Realización Personal y la V2: Desempeño Laboral Correlaciones</b>				
			Desempeño Laboral	Realización Personal
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,759**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Realización Personal	Coeficiente de correlación	,759**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Se aplicó prueba de Correlación de Spearman, con el criterio de p-valor y se determinó, al 99% de confiabilidad, que  $p\text{-valor}=0.000 < 0,01$ , por lo que la hipótesis nula se rechaza, determinándose que la dimensión de la realización personal y la variable desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo están correlacionados. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0.759, lo que nos indica que la dimensión de realización personal y la variable desempeño laboral están fuertemente correlacionados, es decir, si la realización laboral en los trabajadores mejora, mejorará el desempeño laboral.

**Tabla N.º5: Relación entre el clima organizacional: dimensión del involucramiento laboral y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo.**

<b>Prueba de Correlación de Spearman entre la D4: Involucramiento Laboral y la V2: Desempeño Laboral</b>			Desempeño Laboral	Involucramiento Personal
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Desempeño Laboral</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,767**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	<b>Involucramiento Personal</b>	Coeficiente de correlación	,767**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Se aplicó la prueba de Correlación de Spearman, con el criterio de p-valor y se determinó, al 99% de confiabilidad, que  $p\text{-valor}=0.000 < 0,01$ , por lo que la hipótesis nula se rechaza, determinándose que la dimensión involucramiento laboral y la variable desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo están correlacionados. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0.767, lo que nos indica que la dimensión de involucramiento laboral y la variable desempeño laboral están fuertemente correlacionados, es decir, si el involucramiento laboral en los trabajadores mejora, mejorará el desempeño laboral.

**Tabla N.º6: Relación entre clima organizacional: dimensión de la supervisión y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo.**

<b>Prueba de correlación de Spearman entre La D5: Supervisión y la V2: Desempeño Laboral</b>				
			Desempeño Laboral	Supervisión
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,787**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Supervisión	Coeficiente de correlación	,787**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Se aplicó la prueba de Correlación de Spearman, con el criterio de p-valor y se determinó, al 99% de confiabilidad, que  $p\text{-valor}=0.000 < 0,01$ , por lo que la hipótesis nula se rechaza, determinándose que la dimensión de supervisión y el desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo están correlacionados. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0.787, lo que nos indica que la dimensión de supervisión y la variable desempeño laboral están fuertemente correlacionados, es decir si la supervisión mejora, mejorará el desempeño laboral.

**Tabla N.°7: Relación entre clima organizacional: dimensión de la comunicación y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo.**

<b>Prueba de Correlación de Spearman entre D1: La comunicación y la V2: Desempeño Laboral</b>				
			<b>Desempeño Laboral</b>	<b>Comunicación</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Desempeño Laboral</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,829**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	<b>Comunicación</b>	Coeficiente de correlación	,829**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Se aplicó prueba de Correlación de Spearman, con el criterio de p-valor y se determinó, al 99% de confiabilidad, que  $p\text{-valor}=0.000 < 0,01$ , por lo que la hipótesis nula se rechaza, determinándose que la dimensión de la comunicación y la variable desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo están correlacionados. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0.829, lo que nos indica que la dimensión de la comunicación y el desempeño laboral están fuertemente correlacionados, es decir, si la comunicación mejora, mejorará el desempeño laboral.



**Tabla N.º8: Relación entre clima organizacional: dimensión condiciones laborales y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo.**

<b>Pruebas de Correlación de Spearman entre D2: Las Condiciones Laborales y el V2: Desempeño Laboral</b>				
			Desempeño Laboral	Condiciones Laborales
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Desempeño Laboral</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,820**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	<b>Condiciones Laborales</b>	Coeficiente de correlación	,820**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Se aplicó prueba de Correlación de Spearman, con el criterio de p-valor y se determinó, al 99% de confiabilidad, que  $p\text{-valor}=0.000 < 0,01$ , por lo que la hipótesis nula se rechaza, determinándose que la dimensión de las condiciones laborales y la variable desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo están correlacionados. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0.820, lo que nos indica que la dimensión de las condiciones laborales y la variable desempeño laboral están fuertemente correlacionados, es decir, si las condiciones laborales mejoran, mejorará el desempeño laboral.

## **VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES**

### **VI.1. Discusión**

Saken & Ekvall (2017), definen al clima organizacional como el conjunto de patrones comunes de la conducta, actitudes y sentires que son propiedades principales de un ambiente laboral o de una organización.

Yacila (2017) cita a Palma (2004), en el año 2004, Sonia Palma elaboró una Escala CLSPC, para medir el nivel de percepción del trabajador de su clima organizacional. En cuanto a las extensiones del clima organizacional, son las que se relacionan directamente con cada trabajador y se puede mensurar.

Silva (2019), sostiene que la relevancia de la examinación del desempeño, admiten el planteamiento de nuevas normativas de compensación, mejora y ayuda a la toma de decisiones, también permite la determinación de nuevos requerimientos en cuanto a la capacitación del personal, detección de errores y a la observación de problemas que afecten el performance de los operarios de acuerdo con sus puestos laborales.

Por ello, los puntos obtenidos en este estudio no son ajenos a la teoría, esto enmarcado en el enfoque de la globalización, en el que la dinámica y los constantes cambios e innovaciones, son elementos impulsores para que los integrantes de una organización sean determinantes en su desempeño y sostenibilidad, siendo pieza importante trabajar en un buen ambiente laboral.

Los resultados determinaron que existe una alta correlación en lo que concierne al clima organizacional y desempeño laboral, arrojando como resultado de la primera variable clima organizacional un 0.706, ubicándose con una fuerte confiabilidad, con el coeficiente de Spearman - Brown, se estableció que el grado de consistencia entre los ítems es de 0.899, estando altamente correlacionados. En cuanto al instrumento de la variable desempeño laboral arrojó un resultado de 0.929, con lo que se califica de alta confiabilidad. El coeficiente de Spearman -Brown se calculó en 0.812, lo cual lo hace un instrumento con ítems altamente correlacionados. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0.864, lo que nos indica que ambas variables están fuertemente correlacionadas, es decir si el clima organizacional mejora, mejorará el desempeño laboral.

Al conocer la magnitud de la correlación del clima organizacional en el desempeño laboral, se considera que los directivos prestan atención especial al clima organizacional para optimizar el aporte de los trabajadores en su organización y por consiguiente, garantizan el éxito en un entorno de la alta competitividad, y establecen un equilibrio para el buen funcionamiento de la organización.

Se coincide con en el trabajo de (Espejo Rodriguez, Maricarmen, 2014) en la tesis titulada “influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de agricultura Junín -periodo 2014”, presentada a la Universidad Peruana los Andes. Se resuelve la intervención directa con significancia en un 78.9% en el clima organizacional y en el desempeño laboral del personal, si el clima organizacional es bajo, la deficiencia del personal es bajo para el desarrollo de sus actividades.

Asimismo, el caso en estudio de (Quispe Vargas, Edgar, 2015) en la tesis titulada “clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, periodo 2015”, presentada a la Universidad nacional José María Arguedas, verificándose una correlación de 0.743, donde hay una correlación positiva moderada; ambas variables crecerán de la misma manera.

Sin embargo, en el trabajo de (Zerpa, 2016) en la tesis titulada: “Cultura Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Rázuri – Puerto Malabrigo, año 2016”, hay un auge menor de 0.073. Se puede precisar que la influencia de las variables en estudio en una entidad técnica es muy baja, ya que los colaboradores se desempeñan acorde a sus funciones y horarios de trabajo.

Lo que indica el trabajo de (Yacila Moran, María del Pilar, 2017) en la tesis titulada “clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la oficina zonal la libertad-COFOPRI, período 2017”, presentada a la Universidad Privada del Norte, existe conexión directa en el clima laboral y desempeño laboral, coeficiente = 0.516, cuando el clima laboral es bueno, el desempeño será bueno, por lo que se acepta que el clima laboral se enlaza con el desempeño de los empleados.

Por otro lado, en el trabajo de (Meza Cruz, Eloína, 2018) en la tesis titulada “clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad linda vista, en Chiapas –

México, periodo 2018”, presentada a la Universidad Montemorelos, hay un ( $r = .569$ ,  $p = .000$ ) con el clima organizacional y el desempeño laboral, nuevamente se refleja que el enlace de las variables está fuertemente anexado.

Asimismo, el caso en estudio de (Laca Ramírez, Ana & Espinoza La Serna, Lucía, 2020) en la tesis titulada “clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante trujillano en el año 2019”, presentada a la Universidad privada del norte, donde se evidencia relación significativa moderada, encontrándose en la prueba de correlación de Pearson, un valor de 0.592 con una significancia de 0.002 ( $p < 0.01$ ), es decir; la correlación entre ambas variables es muy fuerte.

Finalmente, en el trabajo de (Ruíz Gómez, Nils, 2021) en la tesis titulada “clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi - Essalud, Lambayeque-Perú, 2019”, presentada a la Universidad del Pacífico,  $p = 0,005 < 0,05$  en el clima laboral y el desempeño en su dimensión competencias, se por cuanto el asume un valor de Tau b de Kendall muy elevada.

Es importante indicar que se debe dar vital relevancia al clima organizacional y el desempeño laboral en las organizaciones, trabajan conjuntamente para optimizar el funcionamiento de la organización.

## **VI.2. Conclusiones**

En el análisis realizado entre las variables en estudio, y con los resultados obtenidos, se ha determinado la elevada correlación en lo que concierne al clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo. El coeficiente de correlación de Spearman=0.864, ambas variables están fuertemente correlacionadas, es decir si el clima organizacional mejora, mejorará el desempeño laboral.

Asimismo, se ha determinado que entre clima organizacional y la dimensión: la realización personal y la variable desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo están correlacionados. El coeficiente de correlación de Spearman = 0.759, la dimensión de realización personal y la variable desempeño laboral están fuertemente correlacionados, es decir, si la realización laboral en los trabajadores mejora, mejorará el desempeño laboral.

Se determinó que entre clima organizacional y la dimensión: involucramiento laboral y la variable desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo están correlacionados. El coeficiente de correlación de Spearman = 0.767, la dimensión de involucramiento laboral y la variable desempeño laboral están fuertemente correlacionados, si el involucramiento laboral en los trabajadores mejora, mejorará el desempeño laboral.

Se ha determinado que entre clima organizacional y la dimensión: supervisión y el desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo están correlacionados. El coeficiente de correlación de Spearman = 0.787, la dimensión de supervisión y la variable desempeño laboral están fuertemente correlacionados, si la supervisión mejora, mejorará el desempeño laboral.

Se ha determinado que entre clima organizacional y la dimensión: la comunicación y la variable desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo existe una alta correlación. El coeficiente de correlación de Spearman = 0.829, lo que nos indica que la dimensión de la comunicación y el desempeño laboral están fuertemente correlacionados, si la comunicación mejora, mejorará el desempeño laboral.

Se ha determinado que entre clima organizacional y la dimensión: condición laboral y la variable desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo están correlacionados. El coeficiente de correlación de Spearman = 0.820, lo que nos indica que la dimensión de las condiciones laborales y la variable desempeño laboral están fuertemente correlacionados, si las condiciones laborales mejoran, mejorará el desempeño laboral.

### **VI.3. Recomendaciones**

- Fomentar reuniones de clima laboral en los trabajadores del área de banca de negocios, a través del departamento de Gestión de Talento humano.
- Promover dinámicas grupales para interactuar entre los diversos colaboradores de los trabajadores del área de banca de negocios.
- Realizar feedback continuos en los trabajadores del área de banca de negocios.
- Realizar encuestas periódicas a los trabajadores para conocer sus expectativas personales como profesionales, como las oportunidades de mejora que tiene la organización.
- Desarrollar programas de Inteligencia Emocional para los colaboradores en las diferentes áreas, a través del departamento de Gestión de Talento humano.
- Promover programas de desarrollo de Bienestar personal y laboral entre los colaboradores de los trabajadores del área de banca de negocios.

## **Lista de referencias**

- Alvarado Quintero, Martín. (2020). Implementación de la Administración Estratégica en las microempresas de Salinas. <http://salinas.uaslp.mx/Documents/Tesis/Marti%CC%81n%20Alvarado%20Quintero.pdf>.
- Castañeda Amasifuen, Maria Pilar. (2020). influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos Chiclayo. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2682/1/TL\\_Casta%C3%B1edaAmasifuenMaria.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2682/1/TL_Casta%C3%B1edaAmasifuenMaria.pdf).
- Chiavenato, I. (2017). Comportamiento organizacional – 3era edición . España: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2018). Introducción a la teoría general de la administración. España: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2020). Administracion de recursos humanos. España: McGraw-Hill Interamericana.
- Choquegonza Limache, Elida Magaly & Risco Corrales, Rocío. (2020). violencia y autoestima en escolares de educación primaria de una institución educativa de la zona rural de Cajamarca 2020. [http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1376/INFORME%20FINAL%20TESIS\\_VIOLENCIA\\_Y\\_AUTOESTIMA-ELIDA%20ROCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1376/INFORME%20FINAL%20TESIS_VIOLENCIA_Y_AUTOESTIMA-ELIDA%20ROCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- García Falla, Angelita Lourdes & Quiroz Caballero, Melva. (2019). relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa medisalud group srl Cajamarca, 2019. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22030/Garc%C3%ADa%20Falla%20Angelita%20Lourdes%20-%20Quiroz%20Caballero%20Melva.pdf?sequence=6&isAllowed=y>.
- Granados Morillas, Luis Miguel. (2020). Relación entre motivación y desempeño laboral en trabajadores del Hospital I EsSalud “Víctor Soles García” de Virú, 2020. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47589/Granados\\_MLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47589/Granados_MLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.

- Hernández, V. (2014). Análisis de la relación entre el Clima Organizacional y la Creatividad en las Agencias de Publicidad. Santiago-Chile.
- Isaksen, & Ekvall. (2017). Percepción del clima organizacional por directores de policlínicos. Cuba: Correo Científico Médico de Holguín.
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL - SPC. Lima.
- Pastor Guillén, Andrea Paola. (2018). clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf).
- Ramos Moreno, Diana Constanza. (2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=96A04EBB4C2E1CBF653A61FC5523F4D5.jvm1?sequence=1>.
- Rondán, Pedro y Fachelli Sandra. (2015). metodología de la investigación social cuantitativa. Barcelona – España.
- Yacila Morán, María del Pilar. (2017). clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la oficina zonal la libertad- cofopri, 2017. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12895/Yacila%20Moran%20Mar%C3%ADa%20del%20Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.



## Apéndice

### ANEXO N° 1: Cuestionario Percepción del Clima Organizacional

El presente cuestionario tiene por finalidad recopilar información para conocer acerca del Clima Organizacional en la organización que usted labora. La información es muy importante, por lo que se le pide ser cuidadosamente objetivo (tal como se percibe en la realidad), veraz y sincero al momento de dar sus respuestas. Por anticipado se le agradece su valiosa participación y colaboración, principalmente porque los resultados de este estudio de investigación científica permitirán mejorar la realidad institucional, y porque no, la situación de la población con la cual trabaja en su organización.

Instrucciones:

El cuestionario comprende 50 ítems y, cada uno de ellos incluye cuatro alternativas de respuestas. Se recomienda que lea con mucha atención en cada ítem las opciones de las repuestas. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (X) en la opción que considere que se aproxime más a su apreciación o punto de vista acerca de la realidad de la organización en la cual usted trabaja.

5) Todo      4) Mucho      3) Regular      2) Poco      1) Ninguna

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, e mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16	Se valoran los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					

19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimientos por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	26 las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la institución.					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Fuente: Cuestionario de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo

## ANEXO Nº 2: Cuestionario Percepción del Desempeño Laboral

El presente cuestionario tiene por finalidad recopilar información para conocer acerca del desempeño laboral en la organización que usted labora. Se pide ser cuidadosamente objetivo, veraz y sincero al momento de dar sus respuestas. Por anticipado se le agradece su valiosa participación y colaboración, principalmente porque los resultados de este estudio permitirán mejorar la realidad institucional, y porque no, la situación de la población con la cual trabaja en su organización.

Instrucciones:

El cuestionario comprende 28 ítems y, cada uno de ellos incluye cuatro alternativas de respuestas. Se recomienda que lea con mucha atención en cada ítem las opciones de las repuestas. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (X) en la opción que considere que se aproxime más a su apreciación o punto de vista acerca de la realidad de la organización en la cual usted trabaja.

5) Todo            4) Mucho            3) Regular            2) Poco            1) Ninguna

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

Fuente: Cuestionario de desempeño laboral por Rodriguez M. y Ramirez D

### **ANEXO Nº 3: Confiabilidad del cuestionario Clima Organizacional**

#### **Estadísticas de fiabilidad del instrumento de Clima Organizacional**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,706	50

Nota. -Resultado del análisis con el SPSS 25

**Estadísticas de consistencia Interna del instrumento de Clima Organizacional**

Estadísticas de fiabilidad		
Correlación entre formularios		,816
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual	,899
	Longitud desigual	,899
Coeficiente de dos mitades de Guttman		,895

a. Los elementos son: Realización personal, involucramiento laboral, , Supervisión.

b. Los elementos son: Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales.

Nota. -Resultado del análisis con el SPSS 25

La validación estadística del instrumento de Clima Organizacional en las que laboran los trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo, se evaluó utilizando el SPSS, se aplicó el Coeficiente de Cronbach, que mide la confiabilidad del instrumento, resultando fuertemente confiable al ser 0.706. Con el método de consistencia interna, mediante el coeficiente de Spearman -Brown conocido como de dos mitades o split half. Aplicando ese coeficiente en nuestros datos se obtiene que el grado de correlación entre los ítems son de 0.899 lo cual está muy próximo a 1 por lo que se indica que está los ítems están altamente correlacionados

**ANEXO Nº 4: Confiabilidad del cuestionario Desempeño Laboral**

**Estadísticas de fiabilidad del instrumento de Desempeño Laboral**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	28

Nota. -Resultado del análisis con el SPSS 25

**Estadísticas de consistencia Interna del instrumento  
de Desempeño Laboral**

Estadísticas de fiabilidad		
Correlación entre formularios		,683
Coeficiente de Spearman- Brown	Longitud igual	,812
	Longitud desigual	,812
Coeficiente de dos mitades de Guttman		,800

a. Los elementos son: Motivación, Responsabilidad.

b. Los elementos son: Responsabilidad, Liderazgo y trabajo en equipo, Formación y Desarrollo Personal.

Nota. -Resultado del análisis con el SPSS 25

La validación estadística del instrumento del Desempeño Laboral de los trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo, se evaluó utilizando el SPSS, se aplicó el Coeficiente de Cronbach, que mide la confiabilidad del instrumento, resultando altamente confiable al ser 0.929. Con el método de consistencia interna, mediante el coeficiente de Spearman -Brown conocido como de dos mitades o split half. Aplicando ese coeficiente en nuestros datos se obtiene que el grado de correlación entre los ítems son de 0.812 lo cual está muy próximo a 1 por lo que se indica que los ítems están altamente correlacionados.

ANEXO N° 5

DECLARACION DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS.

La confiabilidad de los instrumentos se validó utilizando el SSPS, con el método de consistencia interna coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual se basa en el promedio de las correlaciones entre los ítems.

En el presente caso el coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0.937 del instrumento de Condiciones Laborales, ubicándose con una alta confiabilidad, por otro lado, con el coeficiente de Spearman -Brown conocido como de dos mitades o split half, estableció que el grado de consistencia entre los ítems es de 0.959, lo cual está muy próximo a 1 por lo que se indica que está altamente correlacionados. (anexo N°1).

En cuanto al instrumento de la Desempeño Laboral, se ha obtenido que el coeficiente de Alfa de Cronbach es 0.681, con lo que se califica de confiabilidad media, y el coeficiente de Spearman -Brown se calculó en 0.767, lo cual lo hace un instrumento con ítems fuertemente correlacionados. (anexo N° 2).

Dejo como constancia mi firma y sello del análisis de confiabilidad del instrumento aplicado y sus respectivos resultados.

  
Segundo Agustín Vergara Cobán  
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
COESPE. 1182

**ANEXO N° 5: Satisfacción de la variable Clima Organizacional con relación a sus dimensiones.**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>TOTALMENTE SATISFECHO</b>	<b>MUY SATISFECHO</b>
REALIZACIÓN PERSONAL	87%	13%
INVOLUCRAMIENTO LABORAL	88%	12%
SUPERVISIÓN	89%	11%
COMUNICACIÓN	89%	11%
CONDICIONES LABORALES	90%	10%

- El 88% de los trabajadores se encuentran totalmente satisfecho con el clima organizacional con relación a sus dimensiones en el área de banca de negocios en una entidad financiera en Trujillo.
- El 12% de los trabajadores se encuentran muy satisfecho con el clima organizacional con relación a sus dimensiones en el área de banca de negocios en una entidad financiera en Trujillo.

**Con respecto a satisfacción de la variable Clima Organizacional con relación a sus dimensiones:**

- El 87% de los trabajadores se encuentran totalmente satisfecho con el clima organizacional con relación a su dimensión: realización personal en el área de banca de negocios en una entidad financiera en Trujillo.
- El 13% de los trabajadores se encuentran muy satisfecho con el clima organizacional con relación a su dimensión: realización personal en el área de banca de negocios en una entidad financiera en Trujillo.
- El 88% de los trabajadores se encuentran totalmente satisfecho con el clima organizacional con relación a su dimensión: involucramiento laboral en el área de banca de negocios en una entidad financiera en Trujillo.
- El 12% de los trabajadores se encuentran muy satisfecho con el clima organizacional con relación a su dimensión: involucramiento laboral en el área de banca de negocios en una entidad financiera en Trujillo.

- El 89% de los trabajadores se encuentran totalmente satisfecho con el clima organizacional con relación a su dimensión: supervisión en el área de banca de negocios en una entidad financiera en Trujillo.
- El 11% de los trabajadores se encuentran muy satisfecho con el clima organizacional con relación a su dimensión: supervisión en el área de banca de negocios en una entidad financiera en Trujillo.
- El 89% de los trabajadores se encuentran totalmente satisfecho con el clima organizacional con relación a su dimensión: comunicación supervisión en el área de banca de negocios en una entidad financiera en Trujillo.
- El 11% de los trabajadores se encuentran muy satisfecho con el clima organizacional con relación a su dimensión: comunicación en el área de banca de negocios en una entidad financiera en Trujillo.
- El 90% de los trabajadores se encuentran totalmente satisfecho con el clima organizacional con relación a su dimensión: condiciones laborales en el área de banca de negocios en una entidad financiera en Trujillo.
- El 10% de los trabajadores se encuentran muy satisfecho con el clima organizacional con relación a su dimensión: condiciones laborales comunicación en el área de banca de negocios en una entidad financiera en Trujillo.

**ANEXO N° 6: Características descriptivas de las respuestas con respecto a la variable Clima organizacional con relación a sus dimensiones**



**- Variable Clima Organizacional en la dimensión la realización personal**

VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL											
		EXISTEN OPORTUNIDADES DE PROGRESAR EN LA INSTITUCIÓN.		SE SIENTE COMPROMETIDO CON EL ÉXITO EN LA ORGANIZACIÓN.		EL SUPERIOR BRINDA APOYO PARA SUPERAR LOS OBSTÁCULOS QUE SE PRESENTAN.		SE CUENTA CON ACCESO A LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA CUMPLIR CON EL TRABAJO.		REALIZACIÓN PERSONAL	
								LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO COOPERAN ENTRE SÍ.		EL JEFE SE INTERESA POR EL ÉXITO DE SUS EMPLEADOS.	
								CADA TRABAJADOR ASEGURA SUS NIVELES DE LOGRO EN EL TRABAJO.		EN LA ORGANIZACIÓN, ¿MEJORAN CONTINUAMENTE LOS MÉTODOS DE TRABAJO.	
										EN MI OFICINA, LA INFORMACIÓN FLUYE ADECUADAMENTE.	
										LOS OBJETIVOS DE TRABAJO SON RETADORES.	
Siempre	Nº	45	45	44	36	33	33	42	33	36	45
	%	100%	100%	98%	80%	73%	73%	93%	73%	80%	100%
Frecuentemente	Nº	0	0	1	9	12	12	3	12	9	0
	%	0%	0%	2%	20%	27%	27%	7%	27%	20%	0%
Regularmente	Nº	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Algunas veces	Nº	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Nunca	Nº	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	Nº	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

- Todos los trabajadores entrevistados creen que existen oportunidades de progresar en la institución.
- Todos los trabajadores se sienten comprometidos con el éxito en la organización.
- El 98% siente que siempre el superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan, mientras que solo el 2% manifiesta que es frecuentemente.
- Para el 80% de los trabajadores siempre se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. Sin embargo, el 20% siente que esto sucede frecuentemente
- El 73% de los trabajadores asumen que los compañeros de trabajo siempre cooperan entre sí, el 27% señalan que esto sucede frecuentemente.
- El 73% de los trabajadores indican que siempre el jefe se interesa por el éxito de sus empleados. Mientras que el 27% señalan que esto sucede frecuentemente.
- El 93% de los trabajadores cree que siempre cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo, y solo el 7% indican que esto sucede frecuentemente.
- El 73% en la organización asumen que siempre mejoran continuamente los métodos de trabajo, el 27% señalan que esto sucede frecuentemente.
- El 80 % de los trabajadores expresa que siempre en su oficina, la información fluye adecuadamente, y el 20% cree que esto sucede frecuentemente.
- Todos los trabajadores siempre piensan que los objetivos de trabajo son retadores.

**- Variable Clima Organizacional en la dimensión involucramiento laboral**

VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN INVOLUCRAMIENTO LABORAL											
					INVOLUCRAMIENTO LABORAL						
	SE PARTICIPA EN DEFINIR LOS OBJETIVOS Y LAS ACCIONES PARA LOGRARLO.	CADA EMPLEADO SE CONSIDERA FACTOR CLAVE PARA EL ÉXITO DE LA ORGANIZACIÓN.	LA EVALUACIÓN QUE SE HACE DEL TRABAJO, AYUDA A MEJORAR LA TAREA.	EN LOS GRUPOS DE TRABAJO, EXISTE UNA RELACIÓN ARMONIOSA.	LOS TRABAJADORES TIENEN LA OPORTUNIDAD DE TOMAR DECISIONES EN TAREAS DE SUS RESPONSABILIDADES.	SE VALORAN LOS ALTOS NIVELES DE DESEMPEÑO.	LOS TRABAJADORES ESTÁN COMPROMETIDOS CON LA ORGANIZACIÓN.	SE RECIBE LA PREPARACIÓN NECESARIA PARA REALIZAR EL TRABAJO.	EXISTEN SUFICIENTES CANALES DE COMUNICACIÓN.	EL GRUPO CON EL QUE TRABAJA, FUNCIONA COMO UN EQUIPO BIEN INTEGRADO.	
Siempre	N° 45 100%	45 100%	43 96%	34 76%	39 87%	35 78%	39 87%	35 78%	34 76%	45 100%	
Frecuentemente	N° 0 0%	0 0%	2 4%	11 24%	6 13%	10 22%	6 13%	10 22%	11 24%	0 0%	
Regularmente	N° 0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	
Algunas veces	N° 0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	
Nunca	N° 0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	
Total	N° 45 100%	45 100%	45 100%	45 100%	45 100%	45 100%	45 100%	45 100%	45 100%	45 100%	

- El 100% de los trabajadores encuestados cree que se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.
- El 100% se considera factor clave para el éxito de la organización.
- El 96% de los trabajadores señalan que siempre la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea. Sólo el 4% piensa que es así frecuentemente.
- Sobre el ítem que en los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa, el 76% manifiesta que siempre se da esta situación y el 24% lo percibe que es frecuentemente.
- El 87% de los trabajadores piensan que siempre tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades. Mientras que el 13% piensa que esa situación se produce frecuentemente.
- El 78% sientes que siempre se valoran los altos niveles de desempeño, y solo el 22% piensan que se produce frecuentemente.
- El 87 manifiestan que siempre están comprometidos con la organización, y el 13% también pero frecuentemente.
- El 78% cree que siempre recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo, y el 22% piensa que se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo pero frecuentemente.
- Para el 76% de los trabajadores siempre existen suficientes canales de comunicación, mientras que el 24% piensa que se da frecuentemente.
- Todos los trabajadores piensan que el grupo con el que trabajan funciona como un equipo bien integrado.

**- Variable Clima Organizacional en la dimensión supervisión**

VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN SUPERVISIÓN											
		SUPERVISIÓN									
		LOS SUPERVISORES EXPRESAN RECONOCIMIENTOS POR LOS LOGROS.	EN LA OFICINA, SE HACEN MEJOR LAS COSAS CADA DÍA.	LAS RESPONSABILIDADES DEL PUESTO ESTÁN CLARAMENTE DEFINIDAS.	ES POSIBLE LA INTERACCIÓN CON PERSONAS DE MAYOR JERARQUÍA.	SE CUENTA CON LA OPORTUNIDAD DE REALIZAR EL TRABAJO LO MEJOR QUE SE PUEDE.	LAS ACTIVIDADES EN LAS QUE SE TRABAJA PERMITEN APRENDER Y DESARROLLARSE.	CUMPLIR CON LAS TAREAS DIARIAS EN EL TRABAJO, PERMITE EL DESARROLLO DEL PERSONAL.	SE DISPONE DE UN SISTEMA PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS ACTIVIDADES.	EN LA INSTITUCIÓN, SE AFRONTAN Y SUPERAN LOS OBSTÁCULOS.	EXISTE BUENA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS.
Siempre	Nº	45	44	40	35	38	40	41	33	38	45
	%	100%	98%	89%	78%	84%	89%	91%	73%	84%	100%
Frecuentemente	Nº	0	1	5	10	7	5	4	12	7	0
	%	0%	2%	11%	22%	16%	11%	9%	27%	16%	0%
Regularmente	Nº	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Algunas veces	Nº	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Nunca	Nº	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	Nº	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

- Los supervisores siempre expresan reconocimientos por los logros de los trabajadores.
- El 98% del personal expresa que siempre en la oficina, se hacen mejor las cosas cada día. Solo el 2% siente que es con frecuencia.
- El personal en un 89% estima que siempre las responsabilidades del puesto están claramente definidas, mientras que el 11% cree que es frecuentemente que las responsabilidades del puesto están claramente definidas.
- El 78% del personal señala que siempre es posible la interacción con personas de mayor jerarquía, pero el 22% expresa que esto se da frecuentemente.
- El 84% de los trabajadores señalan que siempre se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede. Pero el 16% piensa que ello se produce frecuentemente.
- Los trabajadores en un 89% indican que siempre las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse, pero un 11% estiman que esto se produce frecuentemente.
- El 91% de los trabajadores expresan que siempre cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. Sin embargo, un 9% señala que esto sucede frecuentemente.
- Un 73% evidencian que siempre se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. Pero un 27% sienten que esto se presenta frecuentemente.
- El 84% de los colaboradores en la institución, señalan que siempre se afrontan y superan los obstáculos. Mientras que el 16% señala que sucede frecuentemente.

**- Variable Clima Organizacional en la dimensión comunicación**

VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN										
		COMUNICACIÓN								
	LOS JEFS PROMUEVEN LA CAPACITACIÓN QUE SE NECESITA.	CUMPLIR CON LAS ACTIVIDADES LABORALES ES UNA TAREA ESTIMULANTE.	EXISTEN NORMAS Y PROCEDIMIENTOS COMO GUÍAS DE TRABAJO.	LA INSTITUCIÓN FOMENTA Y PROMUEVE LA COMUNICACIÓN INTERNA.	LA REMUNERACIÓN ES ATRACTIVA CON RESPECTO CON LA DE OTRAS ORGANIZACIONES	LA EMPRESA PROMUEVE EL DESARROLLO PERSONAL.	LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN, SON MOTIVO DE ORGULLO DEL PERSONAL.	LOS OBJETIVOS DEL TRABAJO ESTÁN CLARAMENTE DEFINIDOS.	EL SUPERVISOR ESCUCHA LOS PLANTEAMIENTOS QUE SE LE HACEN.	LOS OBJETIVOS DE TRABAJO GUARDAN RELACIÓN CON LA VISIÓN DE LA INSTITUCIÓN.
Siempre	N° 45 % 100%	N° 45 % 100%	N° 44 % 98%	N° 31 % 69%	N° 41 % 91%	N° 40 % 89%	N° 40 % 89%	N° 35 % 78%	N° 33 % 73%	N° 45 % 100%
Frecuentemente	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%	N° 2 % 4%	N° 31 % 69%	N° 4 % 9%	N° 5 % 11%	N° 5 % 11%	N° 10 % 22%	N° 12 % 27%	N° 0 % 0%
Regularmente	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%
Algunas veces	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%
Nunca	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%	N° 0 % 0%
Total	N° 45 % 100%	N° 45 % 100%	N° 44 % 100%	N° 31 % 100%	N° 45 % 100%	N° 45 % 100%	N° 45 % 100%	N° 45 % 100%	N° 45 % 100%	N° 45 % 100%

- La totalidad de los colaboradores concuerdan que siempre los jefes promueven la capacitación que se necesita y cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.
- El 98% de los colaboradores indican que siempre existen normas y procedimientos como guías de trabajo. Solo el 2% señala que esta situación se da frecuentemente.
- El 69% cree que siempre la institución fomenta y promueve la comunicación interna. Mientras que el 31 % cree que lo hace frecuentemente.
- El 91% cree que siempre la remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones, el 9% piensa que algunas veces si y otras no.
- El 89% de los colaboradores cree que siempre la empresa promueve el desarrollo personal. Por otro lado, el 11% señala que lo hace frecuentemente.
- El 89% de los colaboradores piensa que siempre los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal, el 11% indican esto sucede frecuentemente.
- El 78% de encuestados asumen que siempre los objetivos del trabajo están claramente definidos. Sin embargo, el 22% señala que esto sucede frecuentemente.
- El 73% de los encuestados asumen que siempre el supervisor escucha los planteamientos que se le hacen. Pero un 27% cree que lo hace frecuentemente.
- Todos los colaboradores están convencidos que siempre los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.

**- Variable Clima Organizacional en la dimensión condiciones laborales**

VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIMENSIÓN CONDICIONES LABORALES											
		CONDICIONES LABORALES									
		SE PROMUEVE LA GENERACIÓN DE IDEAS CREATIVAS O INNOVADORAS.	HAY CLARA DEFINICIÓN DE VISIÓN, MISIÓN O PLANES ESTRATÉGICOS.	EL TRABAJO SE REALIZA EN FUNCIÓN A MÉTODOS O PLANES ESTABLECIDOS.	EXISTE COLABORACIÓN ENTRE EL PERSONAL DE LAS DIVERSAS OFICINAS.	SE DISPONE DE TECNOLOGÍA QUE FACILITE EL TRABAJO.	SE RECONOCEN LOS LOGROS EN EL TRABAJO.	LA ORGANIZACIÓN ES BUENA OPCIÓN PARA ALCANZAR CALIDAD DE VIDA LABORAL.	EXISTE UN TRATO JUSTO EN LA INSTITUCIÓN.	SE CONOCEN LOS AVANCES EN LAS OTRAS ÁREAS DE LA ORGANIZACIÓN.	LA REMUNERACIÓN ESTÁ DE ACUERDO AL DESEMPEÑO Y LOS LOGROS.
Siempre	N°	45	45	45	26	45	45	45	33	29	43
	%	100%	100%	100%	58%	100%	100%	100%	73%	64%	96%
Frecuentemente	N°	0	0	0	19	0	0	0	12	16	2
	%	0%	0%	0%	42%	0%	0%	0%	27%	36%	4%
Regularmente	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Algunas veces	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Nunca	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	N°	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

- Todos los colaboradores asumen que siempre se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. Así como, que siempre hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos. Y que siempre el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.
- El 58% del personal encuestado dice que siempre existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas. Pero el 42% indican que esto sucede frecuentemente.
- Todos los colaboradores señalan que siempre se dispone de tecnología que facilite el trabajo. Así mismo, que siempre se reconocen los logros en el trabajo y que la organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.
- El 74% de los encuestados señalan que siempre existe un trato justo en la institución. Mientras que el 27% indica que esto sucede frecuentemente.
- El 64% de los encuestados indican que siempre se conocen los avances en las otras áreas de la organización. Pero, el 36% señalan que esto sucede frecuentemente.
- El 96% de los encuestados expresan que siempre la remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros. En algunos casos, un 4% dicen que esto sucede frecuentemente.

**Características descriptivas de las respuestas con respecto a la variable Desempeño Laboral con relación a sus dimensiones.**

**- Variable Desempeño Laboral en la dimensión motivación**

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN								
		MOTIVACIÓN						
		PROMUEVE LA GENERACIÓN DE IDEAS CREATIVAS E INNOVADORAS	SE SIENTE FELIZ POR LOS RESULTADOS QUE LOGRA EN SU TRABAJO	APROVECHA LA RETROALIMENTACIÓN DE MANERA PRECISA Y OPORTUNA	ESTÁ MOTIVADO PARA UN BUEN DESEMPEÑO EN LAS LABORES DIARIAS.	APROVECHA LA EVALUACIÓN DE SU TRABAJO PARA MEJORAR LAS TAREAS	CUMPLIR CON LAS TAREAS DIARIAS EN EL TRABAJO PERMITE EL DESARROLLO PERSONAL	SE ESFUERZA PARA LOGRAR ALTOS NIVELES DE DESEMPEÑO
Siempre	N°	5	37	9	42	9	25	13
	%	11%	82%	20%	93%	20%	56%	29%
Frecuentemente	N°	40	8	36	3	36	20	32
	%	89%	18%	80%	7%	80%	44%	71%
Regularmente	N°	0	0	0	0	0	0	0
	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Algunas veces	N°	0	0	0	0	0	0	0
	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Nunca	N°	0	0	0	0	0	0	0
	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	N°	45	45	45	45	45	45	45
	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

- El 89% de los trabajadores encuestados señalan que frecuentemente se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras, mientras que un 11% creen que se realiza siempre.
- El 82% de los encuestados siempre se sienten felices por los resultados que logra en su trabajo, pero un 18%, señala que esto sucede frecuentemente.
- El 80% de los encuestados, considera que frecuentemente se aprovecha la retroalimentación de manera precisa y oportuna, pero el 20% cree que se aprovecha la retroalimentación frecuentemente.
- El 93% de los colaboradores encuestados siempre están motivados para un buen desempeño en las labores diarias. El 7% señala que frecuentemente están motivados para un buen desempeño.
- El 80% de los encuestados indica que frecuentemente se aprovecha la evaluación de su trabajo para mejorar las tareas, y solo el 20% piensa que siempre se aprovecha la evaluación de su trabajo para mejorar las tareas.
- El 56% de los encuestados señalan que siempre cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal, y el 44% indica que esto sucede frecuentemente.
- El 71% de los colaboradores encuestados indican que frecuentemente se esfuerza para lograr altos niveles de desempeño, mientras que el 29% señalan que siempre se esfuerzan para lograr altos niveles de desempeño.

**- Variable Desempeño Laboral en la dimensión responsabilidad**

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD										
		RESPONSABILIDAD								
		REALIZA EL TRABAJO EN TIEMPO ESTABLECIDO Y SIN ERRORES	PUEDA TRABAJAR DE FORMA INDEPENDIENTE	PRODUCE Y REALIZA SU TRABAJO EN FORMA METÓDICA Y ORDENADA.	CUMPLE CON EL HORARIO Y REGISTRA PUNTUALIDAD.	ASUME CON RESPONSABILIDAD LAS CONSECUENCIAS NEGATIVAS DE SUS ACCIONES	LA RESPONSABILIDAD DEL PUESTO ESTÁ CLARAMENTE DEFINIDO.	INFORMA Y CONSULTA OPORTUNAMENTE AL JEFE SOBRE CAMBIOS QUE LOS AFECTEN DIRECTAMENTE.	CUMPLE CON LOS OBJETIVOS DEMOSTRANDO INICIATIVA EN LA REALIZACIÓN DE	
Siempre	N°	37	19	12	30	22	14	20	35	
	%	82%	42%	27%	67%	49%	31%	44%	78%	
Frecuentemente	N°	8	26	33	15	23	31	25	10	
	%	18%	58%	73%	33%	51%	69%	56%	22%	
Regularmente	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	
	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Algunas veces	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	
	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Nunca	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	
	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Total	N°	45	45	45	45	45	45	45	45	
	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

- El 82% de los entrevistados siempre realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores, mientras que el 18% lo hace frecuentemente.
- El 42% de los entrevistados indican que siempre puede trabajar de forma independiente, mientras que el 58% consideran que esto sucede frecuentemente.
- El 73% de encuestados señalan que frecuentemente producen y realizan su trabajo en forma metódica y ordenada. Mientras que el 27% lo hace siempre.
- El 67% indica que siempre cumple con el horario y registra puntualidad. Mientras el 33% señala que es esto sucede frecuentemente.
- El 49% de los encuestados siempre asumen con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones. Solo el 51% asume que esto sucede frecuentemente.
- El 69% de trabajadores encuestados indican que frecuentemente la responsabilidad del puesto está claramente definida. Sin embargo, un 31% asume que se hace siempre.
- El 44% de los trabajadores encuestados señalan que siempre se Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente. Mientras que el 56% cree que sucede frecuentemente.
- El 78% menciona que siempre se cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado, aunque el 22% restantes señalan que esto sucede frecuentemente.

- Variable Desempeño Laboral en la dimensión liderazgo y trabajo en equipo

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO										
		LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO								
		SE ANTICIPA A LAS NECESIDADES Y PROBLEMAS FUTUROS.	REACCIONA EFECTIVAMENTE Y DE FORMA CALMADA FRENTE A DIFICULTADES O SITUACIONES CONFLICTIVAS.	RESPONDE DE FORMA CLARA Y OPORTUNA DUDAS DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN.	DEMUUESTRA RESPETO A SUS JEFS COMPAÑEROS DE TRABAJO.	VALORA Y RESPETA LAS IDEAS DE TODO EL EQUIPO DE TRABAJO.	EL TRABAJO QUE REALIZA PERMITE DESARROLLAR AL MÁXIMO SUS CAPACIDADES.	SE MUESTRA ATENTO AL CAMBIO, IMPLEMENTANDO NUEVAS METODOLOGÍAS DE TRABAJO.	SE RECIBE PREPARACIÓN NECESARIA PARA REALIZAR EL CAMBIO.	
Siempre	N°	24	22	16	19	22	31	20	16	
	%	53%	49%	36%	42%	49%	69%	44%	36%	
Frecuentemente	N°	20	23	29	26	23	14	24	29	
	%	44%	51%	64%	58%	51%	31%	53%	64%	
Regularmente	N°	1	0	0	0	0	0	1	0	
	%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	
Algunas veces	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	
	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Nunca	N°	0	0	0	0	0	0	0	0	
	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Total	N°	45	45	45	45	45	45	45	45	
	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

- El 53% señalan que siempre se anticipan a las necesidades y problemas futuros, y el 44.4% lo hace frecuentemente, pero un 2.2% de los trabajadores lo hace regularmente.
- El 48.9% de los encuestados siempre reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas. Mientras que el 51.1 % lo hace frecuentemente.
- El 64.4% de los colaboradores encuestados frecuentemente responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución, y el 35.6% lo hace siempre.
- El 57.8% de los trabajadores encuestados frecuentemente demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo. Mientras que el 42.2% lo hace frecuentemente.
- El 51.1% de los trabajadores encuestados frecuentemente valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo, y el 48.9% lo hace siempre.
- El 68.9% de los colaboradores siempre el trabajo que realiza le permite desarrollar al máximo sus capacidades. Mientras que el 31.1% cree que esto sucede frecuentemente.
- El 53.3% frecuentemente se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo. Mientras que el 44.4% lo hace siempre y el 2,2% lo hace regularmente.
- El 64.4% frecuentemente recibe la preparación necesaria para realizar el cambio.

- Variable Desempeño Laboral en la dimensión formación y desarrollo personal



VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN FORMACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL						
		FORMACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL				
		APROVECHA LAS CAPACITACIONES DADAS POR SUS JEFES.	SU TRABAJO PERMITE DESARROLLARSE PROFESIONALMENTE Y LOGRAR SUS METAS.	ALINEA SU VISIÓN LABORAL AL DESARROLLO PERSONAL.	APLICA LA EXPERIENCIA, CAPACIDADES Y CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS DEMOSTRADOS EN RESULTADOS.	GUARDA BUENAS RELACIONES CON SUS JEFES Y COMPAÑEROS.
Siempre	N°	19	35	34	21	44
	%	42%	78%	76%	47%	98%
Frecuentemente	N°	26	10	11	24	1
	%	58%	22%	24%	53%	2%
Regularmente	N°	0	0	0	0	0
	%	0%	0%	0%	0%	0%
Algunas veces	N°	0	0	0	0	0
	%	0%	0%	0%	0%	0%
Nunca	N°	0	0	0	0	0
	%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	N°	45	45	45	45	45
	%	100%	100%	100%	100%	100%

- El 42.2% siempre aprovecha las capacitaciones dadas por sus jefes, y el 57.8% lo hace frecuentemente.
- El 77.8% siempre su trabajo le permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas, mientras que el 22.2% piensa que esto sucede frecuentemente.
- El 75.6% siempre alinea su visión laboral al desarrollo personal, y el 24.4% lo hace frecuentemente.
- El 46.7% siempre aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados, y el 53.3% lo hace frecuentemente.
- El 97.8% siempre guarda buenas relaciones con sus jefes y compañeros, y el 2.2% lo hace frecuentemente.



11	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5										
12	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5									
13	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5										
14	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5									
15	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5									
16	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5						
17	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5							
18	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5					
19	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
20	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5					
21	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5				
22	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5					
23	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5				
24	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5			
25	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
26	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5				
27	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5			
28	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5			
29	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5		
30	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5			
31	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
32	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
33	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
35	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5



**ANEXO N° 7: Base de datos de la aplicación de la encuesta relativa a la variable desempeño laboral**

N°	MOTIVACIÓN							RESPONSABILIDAD							LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO							FORMACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL								
	Promueve la generación de ideas creativas e innovadoras	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo	Aprovecha la retroalimentación de manera precisa y oportuna	Está motivado para un buen desempeño en las labores diarias.	Aprovecha la evaluación de su trabajo para mejorar las tareas	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal	Se esfuerza para lograr altos niveles de desempeño	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores	Puede trabajar de forma independiente	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.	Cumple con el horario y registra puntualidad.	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.	La responsabilidad del puesto está claramente definido.	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.	Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.	Aprovecha las capacitaciones dadas por sus jefes.	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.	Alinea su visión laboral al desarrollo personal.	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.	Guarda buenas relaciones con sus jefes y compañeros.		
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5
6	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5

7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
9	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
14	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
15	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
17	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
18	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
19	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5
21	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5
22	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
23	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
24	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
25	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5
27	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5
28	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
30	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
31	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
33	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5
34	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
35	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5

36	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
37	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
38	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5
40	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
43	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
45	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5

5: Siempre

4: Frecuentemente

3: Regularmente

2: Algunas veces

1: Nunca

Datos extraídos de la encuesta aplicada a 45 trabajadores