

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN TRUJILLO, 2025”

**Tesis para optar al título profesional de:
Licenciada en Administración**

Autora:

Yeny Elcira Huertas Regalado

Asesor

Mg. Edwar Jaime Soto Polo
(0000-0002-4361-5780)

Trujillo - Perú
2025




Jurado Evaluador

Jurado 1 Presidente(a)	PEDRO ALFONSO VELASQUEZ TAPULLIMA
	Nombre y Apellidos
Jurado 2	RICHARD ALEJANDRO AGUIRRE CAMARENA
	Nombre y Apellidos
Jurado 3	EDWAR JAIME SOTO POLO
	Nombre y Apellidos

Informe de Similitud

YENY ELCIRA HUERTAS REGALADO

Entregable Final.docx

-  Taller 18
-  Taller 18
-  Asesores

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::1:3193719484

Fecha de entrega
24 mar 2025, 10:03 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
24 mar 2025, 10:15 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
Entregable_Final.docx

Tamaño de archivo
827.0 KB

79 Páginas

17.087 Palabras

100.114 Caracteres

10% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.




Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Small Matches (less than 12 words)

Exclusions

- ▶ 26 Excluded Matches

Top Sources

- 8%  Internet sources
- 6%  Publications
- 10%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Dedicatoria

A todos los educadores del Perú, que con actitud y
vocación hacen de nosotros mejores personas.

Agradecimiento

A mi Madre.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Jurado Evaluador	II
Informe de Similitud.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
ÍNDICE DE CONTENIDO	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
RESUMEN	VIII
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	31
CAPÍTULO III: RESULTADOS	42
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	54
REFERENCIAS	63
ANEXOS.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Lista de expertos</i>	37
<i>Tabla 2 Proceso de casos de la variable Clima Organizacional</i>	38
<i>Tabla 3 Alfa de Cronbach – Variable Clima Organizacional</i>	38
<i>Tabla 4 Proceso de casos de la variable Desempeño Laboral</i>	38
<i>Tabla 5 Alfa de Cronbach – Variable Desempeño Laboral</i>	39
<i>Tabla 6 Alfa de Cronbach de ambas Variables</i>	39
<i>Tabla 7 Escala de Likert</i>	40
<i>Tabla 8 Datos del Encuestado</i>	42
<i>Tabla 9 Valoración de las dimensiones</i>	43
<i>Tabla 10 Aprobación de la Dimensión Estructura</i>	44
<i>Tabla 11 Aprobación de la Dimensión Recompensa</i>	45
<i>Tabla 12 Aprobación de la Dimensión Apoyo</i>	45
<i>Tabla 13 Aprobación de la Dimensión Desempeño de la Tarea</i>	46
<i>Tabla 14 Aprobación de la Dimensión Desempeño Contextual</i>	47
<i>Tabla 15 Aprobación de la Dimensión Desempeño Contraproducente</i>	47
<i>Tabla 16 Prueba de Normalidad</i>	48
<i>Tabla 17 Correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral</i>	49
<i>Tabla 18 Correlación entre la Estructura y el Desempeño Laboral</i>	50
<i>Tabla 19 Correlación entre la Recompensa y el Desempeño Laboral</i>	50
<i>Tabla 20 Correlación entre el Apoyo y el Desempeño Laboral</i>	51
<i>Tabla 21 ANOVA^a</i>	51
<i>Tabla 22 Coeficientes del modelo</i>	52
<i>Tabla 23 Resumen del modelo</i>	52

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar en qué medida el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo en 2025. La metodología empleada correspondió a un enfoque cuantitativo, se construyó con un alcance explicativo, de tipo aplicada, siendo el diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo constituida por los trabajadores de la entidad financiera, y la muestra se seleccionó mediante un muestreo probabilístico, obteniendo un total de 175 participantes. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta y un cuestionario estructurado como instrumento conformado por 26 preguntas considerando ambas variables, el mismo que fue validado por juicio de expertos y con una confiabilidad adecuada según el coeficiente Alfa de Cronbach. El análisis de los datos se realizó mediante estadística descriptiva e inferencial, empleando la prueba de correlación de Spearman, cuyo resultado principal arrojó un coeficiente de $Rho = 0.695^{**}$, asegurando una correlación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral. A partir de este resultado, se concluye que un adecuado clima organizacional favorece significativamente el desempeño laboral, destacando la importancia de fortalecer factores como la estructura, la recompensa y el apoyo organizacional para mejorar la productividad y satisfacción de los trabajadores en la entidad financiera.

Palabras Claves: Clima organizacional, desempeño laboral, estructura organizacional, recompensa, apoyo organizacional, entidad financiera.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La investigación se orienta en abordar dos variables relevantes como son el clima organizacional y el desempeño laboral, ambas presentan conceptos están muy relacionados, ya que un buen clima organizacional puede mejorar significativamente el desempeño laboral de los colaboradores de diversas instituciones de manera general y mejor aún si se desarrolla en el contexto de una entidad financiera. Estas variables son claves para el sector financiero, ya que el conseguir un buen clima organizacional influye directamente en la productividad, satisfacción y calidad del servicio al cliente, aspectos esenciales en una institución financiera.

Schneider et al. (2017) el clima organizacional es un elemento crucial en cualquier organización, dado que hace referencia al entorno psicológico y social que los empleados perciben en su espacio laboral. Este ambiente abarca elementos tales como las interacciones personales, la sensación de equidad, el liderazgo y las posibilidades de crecimiento profesional, entre otros. Un ambiente laboral positivo promueve el compromiso, la motivación y la satisfacción en el trabajo, lo cual no solo favorece a los trabajadores, sino también a la organización al incrementar su eficiencia y productividad. En cambio, Saleem et al. (2018) un ambiente adverso puede provocar elevados índices de rotación, conflictos internos y una reducción en el desempeño, impactando directamente en los resultados de la organización. Para las instituciones financieras, comprender y optimizar el clima organizacional es crucial para mejorar el desempeño de los empleados y los resultados financieros.

En referencia al desempeño laboral Druker (2002) representa el nivel de eficacia y calidad con el que los colaboradores realizan sus funciones y tareas dentro de la organización. Este desempeño no solo depende de las habilidades y conocimientos

individuales, sino también de factores externos como el ambiente laboral y las políticas organizacionales. Del mismo modo, Bittel (2000) un buen desempeño laboral está asociado a mayores niveles de productividad, cumplimiento de objetivos estratégicos y la generación de valor para los stakeholders. Dado que el desempeño está influenciado en gran medida por el clima organizacional, la relación entre ambas variables resulta fundamental para las empresas que buscan fortalecer su competitividad y sostenibilidad en un entorno empresarial dinámico y exigente.

De acuerdo con Aleksynska et al. (2019) un informe elaborado conjuntamente por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) en referencia al clima organizacional este se ve afectado por la forma en que se presenta la situación laboral de aproximadamente 1200 millones de trabajadores a nivel global, se observan diferencias significativas en relación con las horas de trabajo, así como altos niveles de trabajo agotador y de gran tensión. Además, se destaca que las personas con menor nivel educativo enfrentan los peores ambientes laborales y cuentan con menores oportunidades para desarrollar sus habilidades.

Villalba (2025) en el entorno empresarial en España, expresa que uno de los principales desafíos que afecta al clima organizacional es el trabajo emocional. Este es un concepto introducido por la socióloga Arlie Russell Hochschild en 1979, se refiere al esfuerzo que realizan los empleados para gestionar y, en ocasiones, suprimir sus emociones con el fin de mostrar una actitud positiva en el trabajo, especialmente en sectores de atención al cliente, educación y sanidad. Este esfuerzo constante puede conducir al desgaste emocional y físico, afectando negativamente la salud mental de los trabajadores y deteriorando el ambiente laboral.

Otro problema emergente en España según Trujillo (2024) es el síndrome de

boreout, que se caracteriza por una profunda desmotivación y aburrimiento en el trabajo debido a la falta de estímulo y tareas significativas. El boreout surge de la infrautilización de las capacidades del empleado, lo que puede llevar a problemas de salud mental y afectar negativamente la productividad y el ambiente laboral. Desde una perspectiva legal, este síndrome puede considerarse una vulneración del derecho de los trabajadores a una ocupación efectiva y significativa. Es responsabilidad de las empresas mitigar estos riesgos, asegurando un entorno laboral que sea tanto seguro físicamente como estimulante psicosocialmente, promoviendo tareas desafiantes y apoyando el desarrollo profesional continuo para prevenir el boreout y sus consecuencias.

En las empresas de Estados Unidos expresa Anzola (2025) que uno de los principales problemas que afecta al clima organizacional es la falta de diversidad e inclusión en los puestos de liderazgo. A pesar de los esfuerzos por promover la diversidad, las cúpulas directivas de grandes corporaciones como Google, Amazon y Meta siguen estando dominadas por hombres blancos, lo que refleja una notable disparidad en términos de género y raza. Esta falta de representación puede generar un ambiente laboral poco adecuado, afectando la moral y el sentido de pertenencia de los empleados de grupos sub representados. Según un artículo de la Cadena SER Sociedad Española de Radiodifusión (2025), el 92% de las compañías del S&P 500 están dirigidas por hombres, y en empresas como Amazon, el 74% de los altos cargos son hombres. Esta homogeneidad en la alta dirección puede limitar la diversidad de perspectivas y la innovación dentro de la organización.

En ese mismo sentido se encuentra Guerrero (2024) quien menciona que otro desafío significativo es la tensión entre las políticas de trabajo remoto y las expectativas de retorno a la oficina. La pandemia de COVID-19 impulsó el teletrabajo, y muchos

empleados valoran la flexibilidad y la reducción de los tiempos de desplazamiento que este modelo ofrece. Sin embargo, a medida que los mercados laborales se debilitan, algunas empresas están exigiendo que los empleados regresen a la oficina, lo que ha generado tensiones y afectado negativamente el clima organizacional. Aunque los empleados desean mantener horarios híbridos, los directivos están preocupados por la productividad, la cultura corporativa y el control de la plantilla, lo que ha llevado a implementar políticas de trabajo presencial. Esta discrepancia entre las preferencias de los empleados y las decisiones de la dirección puede disminuir la satisfacción laboral y aumentar la rotación de personal.

Según un informe de Forbes (2021) las instituciones financieras se enfrentan desafíos relacionados con la inestabilidad económica y política, que pueden influir negativamente en el clima organizacional. El ambiente para los negocios empeoró en Brasil, Argentina, Chile, Perú y México, lo que puede generar incertidumbre y desconfianza entre los empleados del sector financiero. Esta situación puede afectar la moral y la motivación de los trabajadores, así como su percepción de seguridad laboral y oportunidades de desarrollo profesional. La inestabilidad económica y política puede generar un ambiente laboral tenso y una disminución en la eficiencia operativa.

Las empresas financieras colombianas enfrentan desafíos relacionados con la gestión del cambio y la adaptación a nuevas tecnologías. La rápida digitalización del sector financiero requiere que las organizaciones implementen transformaciones tecnológicas y organizacionales, lo que puede generar resistencia al cambio entre los empleados y afectar el clima organizacional. Según KPMG Colombia (2022), identificó que, aunque el clima organizacional es favorable, existen áreas de mejora en aspectos como la infraestructura de la empresa y las relaciones interpersonales. Los empleados valoran factores como el salario, el buen trato, las posibilidades de superación y el

trabajo en equipo. La falta de atención a estos elementos puede generar insatisfacción y afectar negativamente el ambiente laboral. Según KPMG Colombia (2022), durante la recuperación económica post-pandemia, el sector financiero se ha visto obligado a recurrir a transformaciones que han tenido un impacto directo sobre el capital humano. La falta de una gestión adecuada del cambio puede provocar incertidumbre y desmotivación entre los empleados, afectando negativamente el clima organizacional.

De acuerdo con Chite (2023) manifiesta que en Perú las instituciones financieras enfrentan desafíos relacionados con el estrés laboral entre sus empleados, originado por altas cargas de trabajo y presión para cumplir objetivos. Este estrés puede deteriorar el clima organizacional, disminuyendo la satisfacción y el rendimiento laboral. Un estudio realizado en una empresa financiera en Arequipa encontró una correlación significativa entre un clima organizacional negativo y niveles elevados de estrés en los trabajadores; mejorar el clima organizacional podría reducir el estrés y mejorar el desempeño laboral.

En base a los estudios analizados, la problemática relacionada con el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en las entidades financieras se encuentra enmarcada en un entorno laboral dinámico, competitivo y demandante. Las evidencias muestran que factores como la comunicación interna, el estrés laboral, la adaptación al cambio y las condiciones de trabajo impactan de manera directa en la productividad y satisfacción de los empleados. Por ello, es fundamental continuar investigando cómo estas variables se interrelacionan, identificando estrategias y prácticas de gestión que permitan fortalecer el ambiente laboral, reducir los conflictos internos y optimizar el desempeño del personal. Este estudio busca contribuir no solo al mejoramiento del clima organizacionales, sino también al bienestar integral de los colaboradores, un aspecto esencial para alcanzar la sostenibilidad y competitividad en el sector financiero actual.

1.2. Antecedentes de investigación

1.2.1. Antecedentes nacionales

Barrios et al. (2024) tuvo como objetivo conocer si el clima organizacional guarda relación con el desempeño laboral. el estudio se basó en un enfoque cuantitativo, correlacional, aplicado, transversal. Para ello se realizaron encuestas por medio de un cuestionario a una muestra de 93 docentes. El resultado concluye en la existencia de una relación positiva entre el clima organizacional y desempeño laboral, con un grado de aceptación alto igual a 75.5% además de mostrar un $p = 0.000 < 0.05$ que demuestra la presencia de relación para las variables de estudio.

De acuerdo con Chite (2023) presentó como objetivo determinar si existe relación entre el clima organizacional y el estrés en los trabajadores del área de contabilidad y tributaria de una empresa financiera en Arequipa, cuya metodología fue de enfoque cuantitativo, correlacional, aplicada, no experimental; en la muestra participaron 55 trabajadores, se formuló la encuesta aplicada en un cuestionario en escala Likert. Considera como dimensiones del clima organizacional: Propósitos, Estructura, Relaciones, Recompensa, Liderazgo y Mecanismos. Para el manejo de los datos se empleó el software SPSS como resultado se tiene que existe relación inversa entre ambas variables medida por el Rho de Spearman con -0.278 por lo tanto a menor estrés laboral mejor clima laboral.

Pizarro y Torres (2023) presentaron como objetivo de investigación el poder determinar si el desempeño laboral presenta relación con el compromiso organizacional en una entidad pública. La metodología del trabajo fue cuantitativo, correlacional, diseño no experimental y de tipo aplicado. Se realizaron dos cuestionarios, uno para cada variable, propuestos a una muestra de 51 trabajadores. Los resultados muestran una relación positiva del desempeño laboral y el compromiso organizacional con un Rho de

0.536 mientras que la correlación entre el compromiso afectivo, el compromiso normativo y el compromiso de continuidad frente al desempeño laboral tuvieron un Rho de 0.404, 0.323 y 0.452 respectivamente. Por lo tanto, una mejora por parte de los colaboradores eleva el rendimiento en los colaboradores.

Olivera et al. (2021) presentaron un artículo original de nombre Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores, consideraron como objetivo determinar si existe algún grado de relación entre las variables presentadas. Se expuso un enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental; se consideró a 80 trabajadores como parte de la muestra, a ellos se les aplicó las encuestas mediante un cuestionario. Los resultados estadísticos demuestran influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral medido por la prueba Wald = 17,358 y con un $p = 0,000 < 0.05$ que indica que existe influencia de la variable independiente sobre la dependiente.

Bautista et al. (2020) publicaron un artículo de investigación, tuvo como propósito realizar un tratamiento del desempeño laboral desde una breve perspectiva teórica. Se utilizó el modelo de Campbell que incluye los componentes para medir el desempeño de manera total y con ella se formulan estrategias que ayudan al cumplimiento de los objetivos empresariales. El desempeño laboral presenta dimensiones como: desempeño de la tarea, comportamientos contraproducentes, y desempeño contextual. La muestra se recogió de fuentes de bases de datos científicas como redalyc, scielo o dialnet. Los resultados muestran que el desempeño laboral puede impactar positiva o negativamente en los resultados de la empresa, además conocer el desempeño integral ayuda generar estrategias enfocadas en las necesidades de los colaboradores y finalmente, el desempeño laboral mide la asertividad y resultados en las organizaciones.

1.2.2. Antecedentes internacionales

Moha et al. (2024) presentaron como objetivo determinar la magnitud de la influencia del clima organizacional en la calidad del trabajo de los empleados en la Escuela Vocacional Estatal (SMK) 1 Batudaa del distrito Gorontalo. Se empleó una metodología con enfoque cuantitativo, explicativo. Se aplicaron encuestas a 37 personas, para hallar los resultados se hizo uso del análisis de regresión simple donde se determinó que el clima organizacional influye en la calidad del trabajo de los empleados, con un Rho de 0,713 se tuvo como dimensiones del clima organizacional a la comunicación, el apoyo gerencial y la cultura laboral.

Jumbo (2024) en su investigación presentó como objetivo establecer la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes de la Universidad Nacional de Loja, Ecuador. La metodología consistió en un trabajo cuantitativo, explicativo, aplicada; se contó con una muestra de 247 profesores. La prueba aplicada muestra como resultado la incidencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral medido por el test ANOVA y donde la prueba F fue de 3.25 con un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$ que indica la influencia de la variable clima organizacional sobre la variable desempeño laboral. Como conclusión se debe generar estrategias de mejora de clima organizacional y, agregar lineamientos para acrecentar el desempeño laboral.

Amaguaña et al. (2023) presentaron como interrogante de investigación ¿cuáles son los factores determinantes que crean un clima laboral apropiado e influyen en la satisfacción y el desempeño de las secretarías de las organizaciones de El Guabo? La metodología fue cuantitativa, correlacional, aplicada, de corte transversal, se realizaron un cuestionario sobre el clima organizacional y otro para el desempeño laboral, estos fueron aplicados a 89 personas, entre los principales resultados se tiene que la

satisfacción laboral tiene relación con el desempeño laboral (53.93%) con una correlación de 0.700 mientras que el clima organizacional y la satisfacción laboral se relacionan en 0.650.

Paredes et al. (2021) presentaron en su investigación el objetivo de determinar el grado de asociación entre habilidades directivas y clima organizacional de las PYMES de Villa Juárez, Sonora. La metodología fue cuantitativa, correlacional. Se contó con un cuestionario dirigido a 53 empresarios de las PYMES, la técnica de manejo de datos fue mediante el uso de mínimos cuadrados parciales (PLS) y el modelo Structural Equation Modeling (SEM) software Smart PLS [v.3.3.0]. Los resultados demostraron que las variables negociación y liderazgo son significativas para el clima organizacional, en ella presenta un R cuadrado de = 0.804.

1.3. Bases teóricas

1.3.1. Clima organizacional

1.3.1.1. Conceptos, de acuerdo con Schneider et al. (2017) el clima organizacional alude a una visión condensada obtenida de un grupo de vivencias vinculadas con políticas, prácticas y procesos de la organización. Es un concepto que se encuentra en las percepciones personales y únicamente cuando estas percepciones son compartidas puede existir un clima de mayor nivel. El estudio del clima organizacional ha empleado principalmente técnicas de encuestas a los empleados, enfocándose en vivencias perceptibles en ambientes de trabajo.

De acuerdo con la consultora Sistemas Humanos (2023) El clima organizacional hace referencia a la cultura, filosofía y competencias que constituyen los fundamentos y promueven la estrategia empresarial. Administra los valores y el ADN que debe poseer cada colaborador, así como las normas que deben seguir para alcanzar el éxito. Se centra en aspectos como la buena en la empresa, toma de decisiones, la matriz

organizativa, el liderazgo y la gestión, la innovación y la gestión del cambio. El clima organizacional tiene un impacto en toda la organización y no se restringe a áreas o a un departamento en particular. Su propósito es establecer una cultura organizacional robusta y vinculante, con líderes que encarnen y ejemplifiquen los comportamientos deseados, lo que a su vez fomenta la responsabilidad y la mejora de los colaboradores, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de la compañía.

1.3.1.2. Importancia, de acuerdo con Ehrhart y Kuenzi (2020) La investigación sobre el clima organizacional data de algunas décadas atrás, experimentando un nuevo interés a fines de la década de los 90 y a partir del año 2000, con un enfoque particular en climas específicos como la seguridad y el servicio. En ese sentido, Guzley (1992) un ambiente organizacional favorable se relaciona de manera significativa con mayores niveles de compromiso dentro de la organización. Esta conexión se manifiesta en diferentes sectores, como el de la salud, donde un entorno de apoyo contribuye a aumentar la lealtad y la retención de los empleados.

Saleem et al. (2018) expresan que el clima organizacional ejerce una influencia considerable en las intenciones de rotación de personal dentro de las entidades bancarias. Un ambiente favorable, que se distingue por un elevado compromiso organizacional y una alta satisfacción entre los empleados, puede disminuir la rotación y potenciar el rendimiento financiero. Por ejemplo, un incremento del 1% en el ambiente organizacional puede traducirse en un aumento del 14% en el rendimiento financiero, lo que subraya su relevancia en las instituciones bancarias.

Asimismo, Schneider et al. (2009) expresaron que si el clima organizacional es adecuado en las instituciones financieras este va a impactar de manera positiva en la satisfacción de los clientes, ello mejora el clima de servicio y el resultado financiero de estas entidades. En esa misma línea se encuentra Suryana (2022) argumenta que el

clima organizacional y el resarcimiento económico influyen directamente en la satisfacción laboral y el rendimiento de los colaboradores de las entidades financieras.

1.3.1.3. Dimensiones, para esta parte se considera el cuestionario propuesto por los docentes Litwin y Stringer que consta 9 dimensiones que ayudan en el desarrollo del clima organizacional (Contreras y Matheson, 1984).

Estructura, se prefiere una organización formal, en ella se mide el sentir de los colaboradores frente a condiciones como (reglamentos, controles y estándares).

Responsabilidad, abordar con criterio las tareas a realizar, a partir de una buena toma de decisiones.

Recompensa, esta se presenta como resultados de las tareas bien desempeñadas.

Riesgo, los empleados deben saber calcular los riesgos en las actividades emprendidas en el día a día.

Calidez, se refiere a confraternizar con los compañeros de trabajo.

Apoyo, la solución de los problemas se resuelven mejor cuando existe colaboración entre las distintas áreas dentro de la organización.

Normas, respeto a las reglas y cumplimiento del trabajo bien hecho.

Conflicto, brindar solución a inconvenientes mediante un programa de participación a puertas abiertas.

Identidad, sentirse parte del equipo de trabajo.

1.3.1.4. Modelos de clima organizacional, es una variable clave en la gestión empresarial financiera, ya que refleja las percepciones, actitudes y comportamientos de los empleados dentro de una organización. Para analizar este variable, diversos modelos teóricos han sido desarrollados, proporcionando herramientas para identificar factores críticos que influyen en el ambiente laboral. Existen modelos que ofrecen enfoques complementarios para comprender la dinámica organizacional. Estos modelos permiten

evaluar variables como la comunicación, el liderazgo y la motivación, esenciales para fomentar un entorno productivo y saludable.

Modelo de Litwin y Stringer, sobre la teoría del clima organizacional en 1968, basada en la motivación y el ambiente laboral; exponen Contreras y Matheson (1984) que su objetivo era explicar la conducta de los trabajadores en una organización y a la vez identificar las percepciones y el comportamiento de los empleados. El cuestionario desarrollado por Litwin y Stringer es una herramienta fundamental para evaluar y comprender el clima organizacional en diversos contextos, incluida la gestión de entidades financieras.

Dippenaar y Roodt (1996) en referencia al modelo de Litwin y Stringer hicieron un instrumento que permite analizar factores clave como la responsabilidad, las recompensas, el apoyo, las normas y los conflictos dentro de una organización, aspectos que influyen directamente en el desempeño y la satisfacción laboral de los empleados financieros. Su importancia radica en su capacidad para proporcionar datos cuantificables y confiables sobre las percepciones de los trabajadores, lo que facilita la identificación de fortalezas y áreas de mejora en el ambiente laboral. En el sector financiero, donde el clima organizacional impacta en la productividad, el servicio al cliente y la retención de talento, la aplicación de esta herramienta resulta especialmente relevante para diseñar estrategias de intervención que promuevan un entorno más motivador y efectivo.

Modelo de Denison, Denison y Mishra (1995) este modelo es esencial para poder valorar el clima organizacional en entidades financieras, ya que permite analizar cuatro dimensiones clave: misión, consistencia, adaptabilidad y participación. Estas áreas son cruciales para entender cómo la cultura organizacional influye en el desempeño y la estabilidad de las instituciones financieras. Su enfoque práctico facilita

identificar fortalezas y debilidades del ambiente laboral, ayudando a implementar estrategias que mejoren la eficiencia, la innovación y el compromiso de los empleados en un sector altamente competitivo.

Modelo de Weisbord, el modelo de Weisbord (1976) es relevante para evaluar el clima organizacional en entidades financieras, ya que analiza seis dimensiones claves: propósito, estructura, relaciones, recompensas, liderazgo y mecanismos útiles. Estas dimensiones permiten identificar barreras internas que afectan el rendimiento y la satisfacción laboral. Su enfoque integral facilita la detección de problemas específicos y el diseño de soluciones efectivas para optimizar el ambiente laboral y la productividad en un sector tan exigente como el financiero.

Modelo de Likert, tal como lo expuso Sandoval (2004) sobre el modelo de Likert desarrollado en 1967, en la cual presenta hasta ocho dimensiones para entender el clima organizacional en las empresas, los cuales se detallan a continuación: los métodos de mando (forma de utilizar el liderazgo), las fuerzas motivacionales (procedimientos de motivación), procesos de comunicación, procesos de influencia (interacción superior – subordinado), procesos de toma de decisiones (pertinencia de la información), procesos de planificación (de fijación de objetivos), procesos de control (control entre las instancias), objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento.

Modelo de Bowers y Taylor, fue desarrollado en 1972, en ella se presenta cinco dimensiones que explican el comportamiento del clima organizacional (Sandoval, 2004). Se tienen: la apertura a los cambios tecnológicos (aprovecha los recursos para mejorar la eficiencia), los Recursos Humanos, la comunicación, la motivación y la toma de decisiones.

Modelo de Brunet, de acuerdo con Sandoval (2004) este modelo de clima organizacional es un factor multidimensional que se compone de la estructura

organizacional (factores físicos de la organización, acuerdos y normas básicas compartidos por todos los empleados, comportamiento ético, compromiso con los empleados, efectividad o servicio al cliente) y, el proceso organizacional (factores subjetivos dentro de la organización).

1.3.2. Desempeño laboral

1.3.2.1. Conceptos, de acuerdo con Gonzales (2020) define el desempeño laboral como la acción en la cual un colaborador realiza sus quehaceres y compromisos adquiridos en una organización. En ese mismo sentido Chiavenato (2011) argumentó que el desempeño laboral es la virtud de los trabajadores para cumplir sus labores dentro de la organización, ella es fundamental para el buen funcionamiento de su tarea y de este modo conseguir las metas de la organización en el tiempo. Del mismo modo, Chênevert & Vandenberghe, (2013) añaden que el desempeño laboral es una de las mejores armas de una organización, colocándose como condición obligatoria para conseguir resultados razonables en el tiempo.

Druker (2002) manifiesta que el ejercicio laboral es el conjunto de actividades que los integrantes de una empresa realizan diariamente con seguridad, lo cual es fundamental para que la organización logre sus metas establecidas, respetando las normativas y directrices internas. El rendimiento laboral, de acuerdo con Bittel (2000), se relaciona a través de las habilidades, destrezas, competencias y experiencias del empleado, así como con sus expectativas respecto a su trabajo y sus motivaciones personales.

1.3.2.2. Tipos, el desempeño laboral en las entidades financieras es un tema crucial, dado el papel significativo que estas instituciones juegan en la economía global y principalmente nacional. Este desempeño está influenciado por múltiples valores, como son la gestión de recursos humanos, el entorno de trabajo y la satisfacción laboral.

Gestión de recursos humanos, la administración eficiente de los recursos

humanos es crucial para optimizar el rendimiento de los trabajadores en las entidades financieras. Aspectos como la remuneración económica ejercen una influencia positiva considerable en el desempeño de los empleados, mientras que otros elementos, tales como la compensación no monetaria, el estilo de liderazgo y la cultura organizacional, no evidencian una conexión significativa con el rendimiento laboral. Karki et al. (2023) la administración de recursos humanos es determinante en el desempeño de los trabajadores en las instituciones financieras, existe una alta correlación entre la remuneración financiera y el rendimiento laboral. Asimismo, el trabajo positivo del área de recursos humanos ayuda a optimizar el rendimiento de los empleados en las instituciones financieras (Lestari et al., 2022).

Entorno de trabajo, un ambiente laboral favorable se asocia con un rendimiento laboral superior. Pushpaharan (2020) argumenta que un entorno que brinda apoyo a los empleados puede potenciar su desempeño, lo cual resulta fundamental en el ámbito financiero, donde la presión puede ser elevada debido a la interacción continua con los clientes. Zambrano et al. (2024) la manera en la que el personal aprecia su medio ambiente laboral influirá en su comportamiento y en las actividades de liderazgo que se ejercen.

Satisfacción laboral, de acuerdo con Kam (2015) la satisfacción en el trabajo se encuentra íntimamente vinculada al rendimiento de los empleados. Elementos como las oportunidades de ascenso, la asignación de tareas, la actitud hacia el trabajo y la remuneración son factores fundamentales que influyen en la satisfacción laboral y, por consiguiente, en el desempeño de las instituciones financieras. Hernández et al. (2024) las empresas financieras muestran un creciente interés por fomentar en sus empleados un sentido de satisfacción en el desempeño de sus labores. En este marco, la satisfacción

se entiende como un factor clave que impulsa a los colaboradores a ofrecer un rendimiento laboral óptimo. De igual manera Aguilar et al. (2024) expresan que la satisfacción en el trabajo constituye un factor fundamental dentro de las estrategias de las organizaciones, dado que influye de manera considerable en múltiples dimensiones, tales como la captación de talento, la fidelización de empleados, el desempeño y el compromiso con la organización.

1.3.2.3. Importancia del desempeño laboral, diversos estudios sugieren que el desempeño laboral en entidades financieras está influenciado por factores como la satisfacción laboral, la compensación financiera, el entorno de trabajo, la gestión de recursos humanos, y el estrés laboral, destacando la importancia de un sistema de compensación efectiva y un ambiente de trabajo positivo para mejorar el rendimiento de los empleados.

Campbell y Wiernik (2015) el desempeño laboral es una variable fundamental y esencial en prácticamente todos los aspectos de la administración y la conducta organizacional. Por lo tanto, la administración del rendimiento es un proceso crucial para maximizar al talento humano y lograr las metas de la organización. No obstante, para que este procedimiento sea efectivo, resulta imprescindible poseer una comprensión detallada y exhaustiva de la esencia del rendimiento laboral y contar con herramientas confiables y válidas para medir con exactitud los procesos y conductas vinculados al rendimiento de los trabajadores.

Según Koopmans et al. (2011) indican que el desempeño laboral es un factor clave para conseguir el rendimiento de los equipos de trabajo y la organización y, en concordancia, presenta incidencia para la productividad y lograr la capacidad competitiva de la entidad.

Amaguaña et al. (2023) el desempeño laboral es importante para la satisfacción en el trabajo, se puede apreciar en los empleados y trabajadores que disfrutan de una mejor salud y además conservan un ambiente más favorable. Sus motivaciones son el factor crucial que lo conecta con los objetivos de la organización, generando simultáneamente eficiencia y competencia, creando una percepción favorable de la organización en su mercado.

1.3.2.4. Dimensiones, estas dimensiones permitirán desglosar la variable desempeño laboral en aspectos clave para su análisis y medición. De acuerdo con Geraldo (2022) entre las más relevantes se encuentran el desempeño de tarea, el desempeño contextual y el desempeño contraproducente, éstas se encuentran vinculada al logro de los objetivos organizacionales. Estas dimensiones facilitan una evaluación integral del rendimiento de los empleados, proporcionando una base sólida para implementar estrategias de mejora y potenciar el desarrollo profesional dentro de la entidad financiera.

Desempeño de tarea, de acuerdo con Olivera et al. (2021) como una competencia demostrada por quien desempeña un cargo laboral y realiza su trabajo aportando al beneficio de la compañía, ya sea en el ámbito tecnológico con recursos o servicio, que se evalúa en base a sus objetivos, planes y liderazgo.

Desempeño contextual, este tipo de desempeño evalúa el cumplimiento de los objetivos, además del cumplimiento de elementos de la cultura organizacional. Esta dimensión abarca los comportamientos adicionales de los empleados que, aunque no están directamente relacionados con las tareas principales, contribuyen al buen funcionamiento de la organización. En el caso de una entidad financiera en Trujillo, el desempeño contextual permite evaluar aspectos como la proactividad, el apoyo entre colegas, la adaptabilidad a cambios y el compromiso con los valores organizacionales.

Desempeño contraproducente, de acuerdo con Bautista et al. (2020) expresa que “son aquellas conductas antisociales demostradas por los trabajadores a la hora de realizar su trabajo, que son de beneficio para el trabajador, pero son comportamientos perjudiciales para la organización”. Esta dimensión ayuda a comprender los comportamientos que afectan negativamente a la organización ya que incluye acciones como el incumplimiento de normas, la baja productividad intencionada, el ausentismo o los conflictos interpersonales, que pueden surgir en entornos con un clima organizacional deteriorado. Evaluar este aspecto permite identificar cómo factores como el estrés laboral, la falta de motivación o una comunicación ineficaz pueden propiciar conductas dañinas.

Se presentan comportamiento dentro de la actividad laboral que van en contra de la productividad y por ende del desempeño laboral, estas son acciones mal intencionadas que nacen de algún o algunos miembros de la empresa, que es percibida como inadecuada frente a los intereses de la organización (Sackett, 2002). Mientras que Zoghbi y Caamaño (2010) expresan que los actos contraproducentes son actos realizados por empleados de manera intencional, violando de este modo las reglas del equipo laboral y de la organización, además estas derivan en secuelas negativas para los demás participantes de la empresa.

1.3.2.5. Teorías

Modelo teórico de Campbell, este modelo nace de la necesidad de evaluar el desempeño laboral de forma integral. Bautista et al. (2020) se considera uno de los fundamentos teóricos para la evaluación del rendimiento laboral, dado que es un constructo multidimensional. Su objetivo es identificar los componentes esenciales para medir el desempeño, lo que permite desarrollar estrategias orientadas al logro de los

objetivos. Los elementos del modelo describen la estructura del desempeño en todos los tipos de trabajo.

Teoría de Vroom, indica que el desempeño laboral es influenciado por la expectativa de que el esfuerzo llevará a un resultado deseado. En ese sentido, Vroom (1964) considera tres factores clave: la expectativa, se cree que el esfuerzo llevará a un buen desempeño. La instrumentalidad, que se refiere a que el buen desempeño será recompensado, y la Valencia, que es el empleado le da a la recompensa. Los empleados se esfuerzan más cuando creen que su trabajo es reconocido y recompensado.

Teoría de la Fijación de Objetivos (Goal-Setting Theory), desarrollada por Locke y Latham (1990) establecen que el desempeño laboral mejora cuando los empleados tienen objetivos claros; específicos, pero medibles y desafiantes, pero alcanzables. Estos objetivos actúan como motivadores al proporcionar dirección y considerando el feedback que es esencial para mantener el enfoque. Las metas claras aumentan la motivación y el rendimiento.

Teoría de la Autodeterminación (Self-Determination Theory), elaborada por Deci y Ryan (1985), la teoría se centra en la motivación intrínseca y extrínseca. El desempeño laboral mejora cuando se satisfacen tres necesidades psicológicas básicas como son la autonomía, que es el sentimiento de control sobre las propias acciones; la competencia, donde se demuestra la habilidad para realizar tareas efectivamente, y la relación, que mide la conexión con los demás en el entorno laboral. Fomentar un ambiente que satisfaga esas necesidades aumentara la motivación y el desempeño.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿En qué medida el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025?

1.4.2. Problemas específicos

¿En qué medida la estructura organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025?

¿En qué medida la recompensa organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025?

¿En qué medida el apoyo organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025?

1.5. Objetivos de investigación

1.5.1. Objetivo general

Determinar en qué medida el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025

1.5.2. Objetivos específicos

Determinar en qué medida la estructura organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025

Determinar en qué medida la recompensa organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025

Determinar en qué medida el apoyo organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025

1.6. Hipótesis de investigación

1.6.1. Hipótesis general

El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025

1.6.2. Hipótesis específicas

La estructura organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025

La recompensa organizacional influye en el desempeño laboral de los
trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025

El apoyo organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de
una entidad financiera en Trujillo, 2025

1.7. Justificación

1.7.1. Justificación teórica

La investigación se sustenta sobre el objetivo que el clima organizacional influye directamente en las percepciones y comportamientos de los empleados, afectando su desempeño laboral. Este enfoque permite comprender ciertos factores como pueden ser el liderazgo, la comunicación y las recompensas, pues estos influyen en la motivación y productividad del personal. En el contexto de una entidad financiera en Trujillo, esta perspectiva teórica proporciona un marco conceptual para analizar las interrelaciones entre ambas variables y sustentar la relevancia del estudio desde un enfoque académico.

1.7.2. Justificación práctica

Desde un enfoque práctico, la investigación es relevante porque proporciona herramientas para diagnosticar y mejorar el clima organizacional, incrementando el desempeño laboral en una entidad financiera. Según Chiavenato (2011), un clima laboral saludable fomenta el compromiso y la eficacia de los empleados, factores esenciales en el sector financiero debido a su alta competitividad. Este estudio permitirá a los directivos identificar las áreas de mejora y diseñar estrategias específicas para optimizar el rendimiento de los trabajadores, contribuyendo no solo al éxito organizacional, sino también al bienestar de los colaboradores y la satisfacción de los clientes.

1.7.3. Justificación metodológica

El desarrollo de esta investigación se basa en un enfoque cuantitativo, alineado

con las recomendaciones de Hernández et al. (2014), quienes proponen que los estudios explicativos permiten identificar efectos significativos entre variables. La combinación de instrumentos como cuestionarios validados para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral asegura resultados confiables y replicables. Este diseño facilita la recolección de datos objetivos para una entidad financiera, generando información sólida que puede ser utilizada como base para futuras investigaciones y para la toma de decisiones en el ámbito organizacional.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Diseño de la metodología

El presente capítulo aborda la metodología utilizada para desarrollar el trabajo de investigación titulado "El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025". Este apartado detalla el diseño, el enfoque, el alcance, el tipo y los métodos empleados para responder a los objetivos planteados, así como las estrategias de recolección y análisis de los datos que garantizarán la validez y confiabilidad de los resultados. La metodología se fundamenta en la necesidad de explorar y analizar cómo las percepciones sobre el clima organizacional impactan en el desempeño de los colaboradores, estableciendo relaciones significativas entre estas variables. Creswell (2014), la metodología es el puente que conecta el marco teórico con la práctica investigativa, definiendo los pasos necesarios para alcanzar los objetivos de manera sistemática y rigurosa. Este capítulo proporciona una ruta sistemática y coherente que respalde la interpretación de los resultados, vinculándolos al contexto específico de una entidad financiera

2.1.1. *Enfoque*

Esta investigación es cuantitativa, dado que busca medir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de manera objetiva y sistemática. Según Babbie (2021), el enfoque cuantitativo se caracteriza por la recolección de datos numéricos y su posterior análisis estadístico para identificar patrones y relaciones causales entre variables. Este enfoque es apropiado, ya que permite establecer el grado de influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral en un contexto específico como el de una entidad financiera. Asimismo, la objetividad del enfoque cuantitativo facilita la obtención de resultados confiables y replicables, lo que favorece el rigor metodológico y a la validez de las conclusiones obtenidas por el estudio.

2.1.2. Alcance

El presente estudio tiene un alcance explicativo, con ello se desea analizar cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025. Según Hernández et al. (2014), la investigación está orientada a identificar las causas y efectos de los fenómenos, lo que implica un análisis más profundo de las relaciones entre variables. Este alcance es adecuado porque no solo se pretende demostrar que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, sino también comprender cómo las características del ambiente laboral impactan en la productividad y el comportamiento de los empleados. Creswell (2014) destaca que los estudios explicativos permiten generar conocimiento útil para resolver problemas específicos, en este caso, optimizar el rendimiento de los colaboradores en el sector financiero.

2.1.3. Tipo

El tipo de investigación adoptado en este estudio es aplicada, dado que busca generar conocimiento que permita solucionar problemas prácticos relacionados con el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en una entidad financiera en Trujillo. Según Hernández et al. (2014), la investigación aplicada se orienta hacia la resolución de problemas específicos en contextos reales, utiliza la teoría existente como base para proponer mejoras prácticas. Este enfoque es pertinente, ya que el estudio no solo pretende comprender la relación entre las variables, sino también generar información útil para que la entidad financiera optimice sus políticas organizacionales. Por su parte, Creswell (2014) sostiene que la investigación aplicada se centra en contextos particulares y busca resultados que sean directamente funcionables, lo que hace que este tipo de investigación sea especialmente relevante en el ámbito organizacional y laboral.

2.1.4. *Diseño*

El diseño de la presente investigación es no experimental, ya que se centra en observar y analizar las variables tal como se presentan en su entorno natural, sin manipularlas de manera intencional. Según Hernández et al. (2014), en los diseños no experimentales, el investigador no ejerce control sobre las variables independientes, sino que se limita a observar los fenómenos tal como ocurren, estableciendo relaciones entre ellas. Este diseño es apropiado para el estudio, dado que se pretende analizar cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera, sin intervenir en las condiciones laborales del contexto investigado. Mientras que Creswell (2014) señala que los diseños no experimentales son particularmente útiles cuando se estudian fenómenos en entornos complejos, donde las dinámicas laborales y las percepciones individuales no pueden ser alteradas sin afectar la validez del estudio.

2.1.5. *Tiempo de recolección de datos*

La recolección de datos del estudio se realizó mediante un diseño transversal, el cual permite obtener información en un único momento, capturando la percepción de los trabajadores sobre el clima organizacional y su desempeño laboral en un contexto específico. Según Valderrama (2019), el diseño transversal es útil para analizar relaciones entre variables en un periodo definido, especialmente cuando se requiere identificar patrones o tendencias en una población determinada sin realizar seguimientos prolongados. Este enfoque es pertinente, ya que el estudio busca evaluar el estado actual del clima organizacional y su impacto del desempeño laboral en una entidad financiera. Asimismo, Creswell (2014), los estudios transversales son ideales para investigaciones explicativas, ya que facilita la recolección simultánea de datos y permiten el análisis estadístico para establecer asociaciones entre variables en tiempo presente.

2.2. Población

La población de esta investigación está conformada por los trabajadores de las ocho agencias u oficinas de una entidad financiera ubicadas en la ciudad de Trujillo, las cuales cuentan con aproximadamente 40 colaboradores cada una, sumando un total estimado de 320 personas. Según Hernández et al. (2014), definir adecuadamente la población es fundamental para garantizar que los datos recolectados sean representativos y permitan responder a los objetivos del estudio. En este caso, la elección de esta población es pertinente, ya que son los trabajadores quienes experimentan directamente las condiciones del clima organizacional y reflejan su influencia en su desempeño laboral. Además, destacan que la delimitación clara de la población facilita la selección de la muestra y asegura que los resultados puedan ser generalizados dentro del contexto específico investigado.

2.3. Muestra

La muestra de esta investigación fue realizada por una selección representativa de los trabajadores de las ocho agencias de una entidad financiera en Trujillo, con un total aproximado de 320 colaboradores. Para determinar el tamaño de la muestra, se empleará un muestreo probabilístico, específicamente un muestreo aleatorio simple, el cual asegura que cada individuo de la población tenga la misma probabilidad de ser seleccionado, lo que favorece la representatividad de los resultados. Hernández et al. (2014) destacan que este tipo de muestreo es ideal en estudios explicativos, ya que permite obtener datos fiables que reflejan la influencia de una variable en otra, en este caso, el clima organizacional sobre el desempeño laboral. Creswell (2014) resalta la importancia de calcular el tamaño de la muestra con base en fórmulas estadísticas, considerando el nivel de confianza y el margen de error, para garantizar que los resultados sean válidos y generalizables dentro del contexto de la investigación.

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

Donde:

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la población o universo (320)

Z = Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza (NC) (1.96)

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (50%)

q = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado ($q = 1 - p$) (50%)

e = Error de estimación máximo aceptado (5%)

$$\frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 320}{(0.05)^2 * (320 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 175$$

Criterios de inclusión, para garantizar la validez y pertinencia de los datos, se han establecido ciertos criterios que aseguran que los participantes elegidos cumplan con características relevantes para los objetivos del estudio. En primer lugar, se incluirán a los trabajadores activos de las ocho agencias de la entidad financiera en Trujillo, que tengan una antigüedad laboral mínima de seis meses. Este criterio asegura que los encuestados cuenten con una experiencia suficiente en la entidad para haber desarrollado percepciones claras sobre el clima organizacional. Además, se considerará a los colaboradores de todos los niveles jerárquicos (operativos, administrativos y de gestión), con el objetivo de captar una visión integral de cómo se percibe el clima organizacional y cómo influye en su desempeño laboral. Se priorizará la participación de aquellos trabajadores que accedan voluntariamente al estudio, garantizando su consentimiento informado como parte de las buenas prácticas éticas en la investigación.

Criterios de exclusión, por otro lado, no participan en la investigación los trabajadores con menos de seis meses de antigüedad laboral, ya que no contarían con

suficiente experiencia para proporcionar respuestas basadas en una noción profunda del entorno laboral de la entidad financiera. Asimismo, no se considerarán a los empleados que se encuentren bajo licencia médica, permiso prolongado o vacaciones durante el periodo de aplicación de las encuestas, dado que no estarían plenamente involucrados en las dinámicas organizacionales actuales. Además, se excluirán a los trabajadores que manifiesten su negativa a participar en el estudio, ya que la inclusión de participantes no voluntarios podría comprometer la calidad y confiabilidad de los datos recopilados.

2.4. Técnica de recolección de datos

En el presente estudio se ejecutó la técnica de recolección de datos mediante una encuesta estructurada, la cual se llevó a cabo a través de un cuestionario diseñado específicamente para evaluar las percepciones sobre el clima organizacional y el desempeño laboral. De acuerdo con Malhotra (2019), la encuesta es una herramienta bastante reconocida en el ámbito de las investigaciones sociales y organizacionales, debido a su eficacia para obtener datos precisos y estandarizados de amplios grupos de individuos en un corto lapso de tiempo. El cuestionario contendrá ítems que han sido validados previamente, así como escalas tipo Likert, que permiten medir el nivel de acuerdo o desacuerdo de los participantes en relación con diversos aspectos vinculados al clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral. Las encuestas facilitaron el análisis estadístico de las interrelaciones entre variables, lo cual se alinea con los objetivos de estudios explicativos como el que se presenta.

2.5. Técnica de procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información, se empleó el software Microsoft Excel para agrupar los datos provenientes de las encuestas, luego se hizo un análisis estadístico basado en la herramienta SPSS, con estas dos herramientas se pudo depurar, organizar y analizar los datos recolectados. De acuerdo con Field (2018), el uso de

técnicas estadísticas como la correlación de Pearson y el análisis de regresión es esencial en investigaciones explicativas, ya que facilitan la identificación de relaciones y la determinación del grado de influencia entre las variables estudiadas. En este caso, se utilizarán estos métodos para evaluar cómo el clima organizacional y sus dimensiones impacta en el desempeño laboral. Además, Hernández et al. (2014) destacan que el uso de procedimientos estadísticos avanzados garantiza la validez de las conclusiones, asegurando que los resultados sean interpretados objetivamente y con rigor científico.

2.6. Validez del instrumento

Para lograr la validez del instrumento de investigación se solicitó la validación de tres especialistas, que fueron seleccionados debido a su experiencia profesional, para con ello lograr un buen análisis del cuestionario.

Tabla 1 Lista de expertos

Validador	Grado académico	Especialidad	Años de experiencia
Juan Manuel Aliaga Polo	Doctor	Administrador	20 años
Irving José Santos Carrera	Magister	Administración	15 años
Lucio Wilfredo Olórtiga Cónдор	Magister	Gerente en Administración y Finanzas	23 años

2.7. Confiabilidad del instrumento

En esta investigación cuantitativa, la confiabilidad del instrumento será evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, una técnica ampliamente utilizada para medir la consistencia interna de los ítems en un cuestionario. Según Cortina (1993), este coeficiente es adecuado para determinar la estabilidad y coherencia de las respuestas de los participantes, asegurando que las mediciones sean precisas y reproducibles. Un valor

de Alfa de Cronbach igual o superior a 0.6 indica un nivel aceptable de confiabilidad, permitiendo que los datos sean interpretados con confianza. Además, Hernández et al. (2014) destacan que evaluar la confiabilidad es fundamental en investigaciones como en este caso, donde se analiza la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral.

Tabla 2 Proceso de casos de la variable Clima Organizacional

		N	%
Casos	Válido	175	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	175	100,0

a. La eliminación por lista utiliza la variable del procedimiento como base.

Tabla 3 Alfa de Cronbach – Variable Clima Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,658	12

Resultados obtenidos del programa SPSS

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido (0,658) indica una consistencia moderada del cuestionario empleado para medir la variable Clima Organizacional. De acuerdo con la literatura, valores superiores a 0.60 reflejan que el instrumento presenta fiabilidad adecuada, lo que sugiere que los ítems evaluados son altamente coherentes entre sí (George & Mallery, 2019). En consecuencia, el valor del Alfa de Cronbach confirma que el cuestionario es adecuado para medir la variable de interés de manera fiable y estable. Por lo tanto, los ítems seleccionados capturan de manera efectiva las dimensiones de la variable y evita redundancias o falta de cohesión en las respuestas.

Tabla 4 Proceso de casos de la variable Desempeño Laboral

		N	%
Casos	Válido	175	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	175	100,0

a. La eliminación por lista utiliza la variable del procedimiento como base.

Tabla 5 Alfa de Cronbach – Variable Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,708	14

Resultados obtenidos del programa SPSS

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido (0,708) indica una consistencia alta del cuestionario empleado para medir la variable Desempeño Laboral. La literatura expresa que valores mayores a 0.60 presentan una adecuada fiabilidad, ello sugiere que los ítems a medir son coherentes (George & Mallery, 2019). Por lo tanto, el valor del Alfa de Cronbach confirma que el cuestionario es adecuado para medir la variable de interés de manera fiable y estable. Por lo tanto, los ítems seleccionados capturan de manera efectiva las dimensiones de la variable, de ese modo evita redundancias o falta de cohesión en las respuestas.

Tabla 6 Alfa de Cronbach de ambas Variables

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,815	26

Resultados obtenidos del programa SPSS

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido (0,815) indica una consistencia elevada del cuestionario empleado que logra medir las variables de estudio.

2.8. Análisis de datos

El análisis de datos se llevó a cabo siguiendo un proceso sistemático que garantizó la validez y confiabilidad de los resultados. Primero, las encuestas fueron aplicadas a través de Google Forms, una herramienta eficiente para recopilar información de manera remota, cuyos datos fueron exportados a Microsoft Excel para su organización y limpieza inicial. Posteriormente, la información fue transferida al software estadístico SPSS para su codificación y análisis. De acuerdo con Field (2018), el SPSS permite realizar análisis y pruebas estadísticas con precisión. En esta etapa, se

determinó la confiabilidad del instrumento mediante el cálculo del Alfa de Cronbach, asegurando la robustez de los ítems. Adicionalmente, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la distribución de los datos, siguiendo las recomendaciones de Hernández et al. (2014) sobre la importancia de verificar supuestos estadísticos antes de realizar análisis inferenciales. Estos procedimientos permitieron identificar relaciones significativas entre el clima organizacional y el desempeño laboral, alineándose con los objetivos explicativos de la investigación.

Tabla 7 Escala de Likert

Alternativas	Valores
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Nota: Elaboración propia

2.9. Aspectos éticos

Al desarrollar esta tesis titulada "El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025", se deben considerar importantes aspectos éticos tanto desde el enfoque investigativo como desde la perspectiva profesional del investigador como funcionario de la entidad financiera.

Desde la investigación, es crucial garantizar la confidencialidad y el anonimato de los participantes, asegurando que la información proporcionada a través de las encuestas sea utilizada exclusivamente para fines académicos y que no se revelen datos personales que puedan identificarlos. De acuerdo con Resnik (2023), el respeto por la privacidad y el consentimiento informado son pilares éticos fundamentales en toda

investigación, pues generan confianza y promueven la participación voluntaria.

Por otro lado, como funcionario de la entidad financiera, se debe actuar con integridad, evitando cualquier conflicto de intereses que pueda comprometer la objetividad de los resultados. Esto incluye garantizar que el acceso a los datos o la interacción con los colegas no sea percibido como coercitivo. Además, es fundamental que los resultados sean presentados con transparencia, sin manipulaciones que puedan favorecer intereses personales o institucionales. Según Hernández et al. (2014), la ética en la investigación incluye actuar con responsabilidad social, asegurando que los hallazgos contribuyan al desarrollo organizacional y al bienestar de los trabajadores, sin dañar la confianza depositada en el investigador por parte de la institución.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Este capítulo es importante porque contiene los resultados socio demográficos obtenidos en el cuestionario, además se presentan los valores descriptivos de la estadística, la prueba de normalidad y la correlación entre las variables.

3.1. Descripción del encuestado

Describir a los encuestados es fundamental porque permite contextualizar los hallazgos de la investigación y brindar un panorama claro sobre las características de la población estudiada. Esta sección ayuda a identificar patrones sociodemográficos, como edad, género, nivel educativo, estado civil y tiempo de servicio, que pueden influir en la percepción del clima organizacional y el desempeño laboral. Además, permite analizar si la muestra es representativa y si existen tendencias relevantes en función de estos factores. Esta información contribuye a una interpretación más precisa y fundamentada de los resultados obtenidos.

Tabla 8 Datos del Encuestado

Categoría	Perfil	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	78	44.57%
	Femenino	97	55.43%
Edad	20 a 32 años	77	44.00%
	33 a 45 años	34	19.43%
	46 a 59 años	39	22.29%
	más de 60 años	25	14.29%
Grado de instrucción	Técnico	70	40.00%
	Universitario	87	49.71%
	Posgrado	18	10.29%
Estado civil	Soltero	108	61.71%
	Casado	67	38.29%
Tiempo de servicio	0.7 a 1 año	21	12.00%
	2 a 4 años	40	22.86%
	5 a 7 años	52	29.71%
	8 a 10 años	29	16.57%
	más de 11 años	33	18.86%

Construido en base a las respuestas de los encuestados

Los resultados en referencia a los encuestados demuestran que la mayoría de los trabajadores en la entidad financiera son mujeres (55.43%), lo que indica una ligera predominancia femenina en la muestra. En cuanto a la edad, el grupo más representativo es el de 20 a 32 años (44.00%), reflejando una plantilla laboral joven. Respecto al grado de instrucción, el 49.71% cuenta con formación universitaria, seguido por un 40.00% con estudios técnicos. En términos de estado civil, el 61.71% es soltero, lo que podría estar relacionado con la mayor proporción de jóvenes en la muestra. Respecto al tiempo de servicio, el grupo más numeroso es el de 5 a 7 años (29.71%), lo que indica que la mayoría de los encuestados tienen una experiencia laboral intermedia dentro de la entidad.

3.2. Descripción de las dimensiones

Tabla 9 Valoración de las dimensiones

	Estructura	Recompensa	Apoyo	Desempeño de la tarea	Desempeño contextual	Desempeño contraproducente
Totalmente de acuerdo	17.00%	12.14%	18.71%	19.54%	14.51%	17.43%
De acuerdo	61.71%	64.86%	58.00%	61.03%	64.57%	38.29%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	10.29%	7.71%	11.71%	9.83%	8.00%	13.29%
En desacuerdo	5.71%	7.57%	6.43%	6.06%	6.51%	23.43%
Totalmente en desacuerdo	5.29%	7.71%	5.14%	3.54%	6.40%	7.57%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Construido en base a las respuestas de los encuestados

Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados tiene una percepción positiva sobre las dimensiones evaluadas, con altos niveles de acuerdo en estructura (78.71%), recompensa (77.00%), apoyo (76.71%), desempeño de la tarea (80.57%) y desempeño contextual (79.08%). Sin embargo, el desempeño contraproducente presenta

una menor aceptación, con solo 55.72% de respuestas en las categorías de acuerdo y un 23.43% en desacuerdo, lo que indica una preocupación por comportamientos que podrían afectar el clima organizacional. Estos resultados son relevantes para el entendimiento y comprensión de las dimensiones expuestas, además se destaca la importancia de fortalecer las estrategias de recompensa y apoyo para mejorar el desempeño y minimizar conductas contraproducentes en el entorno laboral.

3.3. Análisis de las Dimensiones

Variable Clima Organizacional - Dimensión Estructura

Tabla 10 Aprobación de la Dimensión Estructura

	P1	P2	P3	P4
Totalmente de acuerdo	14.29%	18.86%	18.29%	16.57%
De acuerdo	62.86%	59.43%	57.71%	66.86%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	10.86%	11.43%	10.86%	8.00%
En desacuerdo	5.14%	5.71%	7.43%	4.57%
Totalmente en desacuerdo	6.86%	4.57%	5.71%	4.00%
Total	100%	100%	100%	100%

Construido en base a las respuestas de los encuestados

Los resultados obtenidos en estas primeras cuatro preguntas formuladas reflejan una percepción mayoritariamente positiva sobre la dimensión estructura, con un alto porcentaje de encuestados que se manifiestan de acuerdo o totalmente de acuerdo en todas las preguntas, destacando la pregunta 4 con un 83.43% de aprobación. Sin embargo, existe un grupo minoritario que se muestra neutral (entre 8.00% y 11.43%) y otro que expresa desacuerdo, aunque en niveles bajos. Esto sugiere que, si bien la estructura organizacional es bien valorada, aún hay oportunidades de mejora para fortalecer su aceptación y minimizar percepciones negativas en algunos aspectos específicos.

Variable Clima Organizacional - Dimensión Recompensa

Tabla 11 Aprobación de la Dimensión Recompensa

	P5	P6	P7	P8
Totalmente de acuerdo	10.86%	13.14%	12.00%	12.57%
De acuerdo	65.14%	64.57%	63.43%	66.29%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	7.43%	8.00%	8.57%	6.86%
En desacuerdo	8.00%	7.43%	8.00%	6.86%
Totalmente en desacuerdo	8.57%	6.86%	8.00%	7.43%
Total	100%	100%	100%	100%

Construido en base a las respuestas de los encuestados

El resultado frente a la dimensión recompensa es percibida positivamente por la mayoría de los encuestados, con niveles de aprobación (sumando "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo") superiores al 75% en todas las preguntas, destacando la pregunta 8 con 78.86%. Sin embargo, entre el 6.86% y 8.57% de los encuestados expresan desacuerdo, lo que indica que, aunque la recompensa es valorada, aún existen aspectos que pueden generar insatisfacción. Asimismo, un pequeño porcentaje de respuestas neutrales sugiere que algunos empleados no tienen una postura clara sobre este aspecto.

Variable Clima Organizacional - Dimensión Apoyo

Tabla 12 Aprobación de la Dimensión Apoyo

	P9	P10	P11	P12
Totalmente de acuerdo	17.71%	14.86%	20.00%	22.29%
De acuerdo	59.43%	66.29%	57.14%	49.14%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	8.00%	7.43%	14.86%	16.57%
En desacuerdo	9.71%	4.57%	4.00%	7.43%
Totalmente en desacuerdo	5.14%	6.86%	4.00%	4.57%
Total	100%	100%	100%	100%

Construido en base a las respuestas de los encuestados

La dimensión apoyo es valorada positivamente por un amplio número de encuestados, con un alto nivel de aprobación en todas las preguntas, destacando el número 12 con un 71.15% de respuestas entre "totalmente de acuerdo" y "de acuerdo". Sin embargo, se observa una variabilidad en la percepción, ya que las preguntas 11 y 12 tienen un porcentaje considerable de respuestas neutrales (14.86% y 16.57%), lo que indica que algunos empleados no tienen una posición definida sobre el apoyo recibido. Por otro lado, los niveles de desacuerdo son bajos, siendo la pregunta 9 la que presenta la mayor disconformidad con un 14.85% entre "en desacuerdo" y "totalmente en desacuerdo", lo que sugiere que aún existen oportunidades de mejora en este aspecto.

Variable Desempeño Laboral - Dimensión Desempeño de la Tarea

Tabla 13 Aprobación de la Dimensión Desempeño de la Tarea

	P13	P14	P15	P16	P17
Totalmente de acuerdo	22.29%	15.43%	20.57%	21.14%	18.29%
De acuerdo	53.71%	64.00%	57.71%	60.00%	69.71%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	12.00%	8.57%	10.86%	10.86%	6.86%
En desacuerdo	6.86%	8.00%	8.57%	4.57%	2.29%
Totalmente en desacuerdo	5.14%	4.00%	2.29%	3.43%	2.86%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Construido en base a las respuestas de los encuestados

Los resultados indican una alta aprobación de la dimensión desempeño de la tarea, con un predominio de respuestas en las categorías "totalmente de acuerdo" y "de acuerdo", especialmente en la pregunta 17, donde el 88% de los encuestados expresó conformidad. Sin embargo, se observa una ligera variabilidad en la percepción, ya que la pregunta 14 presenta el menor porcentaje de acuerdo total (15.43%) y una mayor proporción de respuestas neutrales (8.57%). A pesar de esto, los niveles de desacuerdo son bajos en todas las preguntas.

Variable Desempeño Laboral - Dimensión Desempeño Contextual

Tabla 14 Aprobación de la Dimensión Desempeño Contextual

	P18	P19	P20	P21	P22
Totalmente de acuerdo	16.00%	13.14%	14.29%	15.43%	13.71%
De acuerdo	67.43%	62.86%	65.14%	64.00%	63.43%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	6.86%	9.14%	8.57%	8.00%	7.43%
En desacuerdo	4.57%	6.29%	6.86%	6.86%	8.00%
Totalmente en desacuerdo	5.14%	8.57%	5.14%	5.71%	7.43%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Construido en base a las respuestas de los encuestados

Se aprecia una percepción positiva sobre la dimensión, con un alto porcentaje de respuestas en las categorías "totalmente de acuerdo" y "de acuerdo", especialmente en P18, donde el 83.43% de los encuestados manifestó conformidad. Sin embargo, se observan diferencias en la valoración, ya que la pregunta 19 presenta bajo porcentaje de aprobación total (76%), acompañado de un mayor nivel de neutralidad (9.14%). Los niveles de desacuerdo, son bajos, siendo la pregunta 22 la más notoria con 15.43% de respuesta por parte de los encuestados.

Variable Desempeño Laboral - Dimensión Desempeño Contraproducente

Tabla 15 Aprobación de la Dimensión Desempeño Contraproducente

	P23	P24	P25	P26
Totalmente de acuerdo	15.43%	21.14%	14.86%	18.29%
De acuerdo	42.29%	35.43%	40.57%	34.86%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	10.86%	11.43%	16.00%	14.86%
En desacuerdo	22.86%	24.57%	22.29%	24.00%
Totalmente en desacuerdo	8.57%	7.43%	6.29%	8.00%
Total	100%	100%	100%	100%

Construido en base a las respuestas de los encuestados

Existe una percepción mixta respecto al desempeño contraproducente, con una distribución más equilibrada entre las categorías de aprobación y desaprobación.

Aunque entre el 34.86% y el 42.29% de los encuestados están "de acuerdo" con los ítems evaluados, los niveles de desacuerdo son significativos, alcanzando hasta el 24.57% en la pregunta 24. Asimismo, las respuestas neutrales varían entre el 10.86% y el 16%, lo que sugiere cierta incertidumbre en la valoración de esta dimensión. La presencia de respuestas en "totalmente en desacuerdo" indica que una parte de los encuestados rechaza la existencia de conductas contraproducentes en su desempeño.

3.4. Normalidad

Se aplica el test de Kolmogórov-Smirnov, ya que la muestra es de 175 encuestados. A continuación, se exponen las hipótesis para hallar la prueba normal.

H_0 : La variable proviene de una distribución normal

H_1 : La variable no proviene de distribución normal

La prueba de hipótesis se acepta o no dependiendo los valores del p valor.

Si $P \text{ value} \leq \alpha$ Rechazar la hipótesis nula

Si $P \text{ value} > \alpha$ No rechazar la hipótesis nula

El valor de significancia es: $\alpha = 0.05$

Tabla 16 Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	.175	175	.000
Estructura	.246	175	.000
Recompensa	.200	175	.000
Apoyo	.158	175	.000
Desempeño Laboral	.126	175	.000
Desempeño de la Tarea	.193	175	.000
Desempeño Contextual	.242	175	.000
Desempeño Contraproducente	.167	175	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov indican que todas las variables presentan valores de significancia (Sig.) menores a 0.05, lo que sugiere que los datos no siguen una distribución normal. Esto implica que, para el análisis inferencial, se deben considerar pruebas estadísticas no paramétricas, ya que la suposición de normalidad no se cumple. Este hallazgo es relevante, pues influye en la selección de los métodos de análisis adecuados para evaluar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad financiera.

3.5. Contrastación de Hipótesis

Tabla 17 Correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral

			Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	.695**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	Desempeño Laboral	N	175	175
		Coefficiente de correlación	.695**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	175	175

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados muestran una correlación positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral (Rho de Spearman = 0.695, $p < 0.01$), lo que indica que a medida que mejora el clima organizacional, también lo hace el desempeño laboral de los trabajadores. Este hallazgo sugiere que un entorno organizacional favorable influye directamente en la productividad y el compromiso de los empleados. Además, la significancia estadística ($p = 0.000$) confirma la solidez de la relación, permitiendo concluir que el clima organizacional es un factor clave para el rendimiento laboral dentro de la entidad financiera analizada.

Tabla 18 Correlación entre la Estructura y el Desempeño Laboral

			Estructura	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Estructura	Coeficiente de correlación	1.000	.523**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	175	175
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	.523**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	175	175

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los valores mostrados evidencian una correlación positiva y significativa entre la estructura organizacional y el desempeño laboral (Rho de Spearman = 0.523), ello demuestra que una mejor estructura organizacional se asocia con un mayor desempeño de los trabajadores. Aunque la relación no es tan fuerte, su significancia estadística ($p = 0.000$) confirma que la manera en que se organizan los procesos y funciones dentro de la entidad financiera influye en el rendimiento de los empleados.

Tabla 19 Correlación entre la Recompensa y el Desempeño Laboral

			Recompensa	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Recompensa	Coeficiente de correlación	1.000	.461**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	175	175
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	.461**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	175	175

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa una correlación positiva y significativa entre la dimensión recompensa y el desempeño laboral (Rho de Spearman = 0.461), lo que indica que una mejor percepción de las recompensas dentro de la entidad financiera se asocia con un mayor rendimiento de los trabajadores. Aunque la relación es moderada, la significancia ($p = 0.000$) confirma la relevancia de un sistema de incentivos adecuado.

Tabla 20 Correlación entre el Apoyo y el Desempeño Laboral

				Apoyo	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Apoyo	Coefficiente de correlación		1.000	.413**
		Sig. (bilateral)		.	.000
		N		175	175
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación		.413**	1.000
		Sig. (bilateral)		.000	.
		N		175	175

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados evidencian una correlación positiva y significativa entre la dimensión apoyo y el desempeño laboral (Rho de Spearman = 0.413), lo que indica que, a mayor percepción de apoyo dentro de la organización, mejor será el desempeño de los trabajadores. Aunque la relación es moderada, su significancia estadística refuerza la importancia del respaldo institucional en la productividad.

3.6. Análisis de Regresión Lineal

Tabla 21 ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	19.302	3	6.434	54.752	.000 ^b
Residuo	20.095	171	.118		
Total	39.397	174			

a. Variable dependiente: Desempeño Laboral

b. Predictores: (Constante), Estructura, Recompensa, Apoyo

Los resultados de la prueba ANOVA indican que el modelo de regresión es estadísticamente significativo (Sig. = 0.000), lo que confirma que las variables predictoras (Estructura, Recompensa y Apoyo) explican una parte importante de la variabilidad en el Desempeño Laboral. El estadístico F obtenido (54.752) muestra un efecto considerable del modelo sobre la variable dependiente. Además, la suma de

cuadrados de la regresión (19.302) es notable en comparación con la del residuo (20.095), lo que sugiere que el modelo tiene un buen nivel de ajuste. En general, estos hallazgos respaldan la influencia de las dimensiones organizacionales en el desempeño laboral de los encuestados.

Tabla 22 Coeficientes del modelo

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constante)	.999	.223		4.486	.000
Estructura	.280	.042	.406	6.638	.000
Recompensa	.210	.048	.271	4.411	.000
Apoyo	.224	.052	.251	4.324	.000

a. Variable dependiente: Desempeño Laboral

Los coeficientes del modelo revelan que las variables predictoras (Estructura, Recompensa y Apoyo) tienen una influencia significativa en el Desempeño Laboral, con valores de significancia (Sig. = 0.000) que confirman su impacto. La Estructura es la variable con mayor peso en el modelo (Beta = 0.406), seguida por la Recompensa (Beta = 0.271) y el Apoyo (Beta = 0.251), lo que indica que un entorno organizacional bien estructurado es el principal factor asociado a un mejor desempeño laboral. Además, los valores elevados respaldan la solidez de estos efectos. Estos resultados sugieren que mejorar estas dimensiones podría fortalecer el desempeño en el entorno laboral.

Tabla 23 Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.700 ^a	.490	.481	.34280

a. Predictores: (Constante), Estructura, Recompensa, Apoyo

El resumen del modelo indica que la relación entre las variables predictoras (Estructura, Recompensa y Apoyo) y el Desempeño Laboral es moderadamente fuerte,

con un coeficiente de compensación $R = 0.700$. Además, el $R^2 0.490$ señala que el 49% de la variabilidad en el Desempeño Laboral es explicada por estas tres variables, lo que refleja un impacto significativo, pero con espacio para otros factores no considerados en el modelo. El R^2 ajustado (0.481) confirma la estabilidad del modelo.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

La investigación presento como objetivo general determinar en qué medida el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025. Los resultados en la presente tesis confirman la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad financiera en Trujillo. La prueba de correlación de Spearman arrojó un coeficiente Rho de 0.695**, lo que indica una correlación positiva media alta entre ambas variables. Esto implica que un mejor clima organizacional influye en un mayor desempeño laboral. Al comparar estos hallazgos con estudios previos, se observa coherencia con la investigación de Barrios et al. (2024), quienes en su estudio lograron una correlación de 0.755 entre clima organizacional y desempeño laboral, evidenciando una tendencia similar en el sector financiero. Asimismo, los hallazgos coinciden con los de Amaguaña et al. (2023), quienes en su trabajo obtuvieron un Rho de Spearman ascendente a 0.650. La comparación con estudios previos sugiere que la magnitud de esta relación puede estar influenciada por el contexto organizacional.

Frente al primer objetivo específico se planteó el poder determinar en qué medida la estructura organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025. Los resultados obtenidos en la investigación evidencian que la estructura organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad financiera en Trujillo, lo cual se refleja en la evaluación moderada y significativa encontrada (Rho de Spearman = 0.523, $p < 0.01$). Esto indica que una estructura organizacional bien definida, con claridad en la distribución de funciones, normas y procesos, tiende a generar un impacto positivo en la eficiencia y productividad del personal. La existencia de niveles funcionales bien establecidos,

canales de comunicación efectivos y una adecuada asignación de responsabilidades favorecen el cumplimiento de objetivos y el desempeño en las tareas asignadas.

Asimismo, la relación moderada sugiere que, si bien la estructura organizacional es un factor relevante en el desempeño laboral, este puede verse también influenciado por otras variables, como el clima organizacional, la motivación y las oportunidades de desarrollo profesional. En este sentido, una estructura organizacional flexible y alineada con las necesidades de los trabajadores podría optimizar aún más su rendimiento, promoviendo un entorno de trabajo más eficiente. Al comparar el estudio con el elaborado por Olivera et al. (2021) presento un valor significativo $p = 0,000 < 0.05$ que indica que existe influencia de la variable estructura sobre el desempeño laboral.

Respecto al segundo objetivo específico se expuso el determinar en qué medida la recompensa organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025. Los resultados de la investigación muestran que la recompensa organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad financiera en Trujillo, lo que se evidencia en la clasificación moderada y significativa encontrada (Rho de Spearman = 0.461, $p < 0.01$). Esto sugiere que los sistemas de recompensa, tanto monetarios como no monetarios, tienen un impacto positivo en la productividad y compromiso de los trabajadores. La existencia de mecanismos de reconocimiento y equidad en la distribución de incentivos contribuye a fortalecer la motivación laboral, generando un ambiente en el que los empleados perciben que su esfuerzo es valorado y recompensado de manera justa. Sin embargo, la magnitud moderada de la contribución indica que la recompensa organizacional, si bien es un factor relevante, no es el único determinante del desempeño laboral, lo que implica que otros elementos, como el liderazgo, el clima organizacional y las oportunidades de desarrollo, también inciden en el rendimiento de los trabajadores. Por

lo tanto, un sistema de recompensas bien estructurado y alineado con las expectativas del personal podría potenciar aún más su desempeño, fomentando una cultura organizacional. Si bien la correlación es significativa, resulta necesario reflexionar sobre la efectividad de los sistemas de recompensa implementados en la organización. Es posible que la percepción de equidad y la satisfacción con los incentivos no sea homogénea en todos los niveles del personal, lo que podría generar diferencias en el impacto de la recompensa sobre el desempeño.

En referencia al tercer objetivo específico se esbozó el determinar en qué medida el apoyo organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025. De este modo, los resultados obtenidos en la investigación evidencian que el apoyo organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad financiera en Trujillo, con una correlación moderada y significativa (Rho de Spearman = 0.413, $p < 0.01$). Esto sugiere que un entorno laboral donde los empleados perciben respaldo de sus supervisores, compañeros y la institución en general favorece su rendimiento y compromiso en el trabajo. La disponibilidad de recursos adecuados y el respaldo institucional son factores clave que contribuyen a una mayor eficiencia y satisfacción laboral, lo que a su vez impacta en la productividad y el desempeño de los trabajadores. Sin embargo, el valor obtenido indica que, aunque el apoyo organizacional es un elemento importante, no es el único factor que incide en el desempeño, lo que sugiere la necesidad de considerar otras variables como liderazgo o motivación. Asimismo, el análisis de los indicadores muestra que el apoyo de los supervisores y el respaldo institucional tienen un impacto significativo en la percepción de los empleados sobre su entorno laboral. Un liderazgo accesible y una institución que facilita los recursos necesarios generan un clima de confianza que favorece la eficacia en el trabajo. Sin embargo, el Rho moderado de 0.413 sugiere que, aunque la presencia

de apoyo es valiosa, su ausencia no necesariamente implica un deterioro total del desempeño. Es posible que algunos empleados valoren más el apoyo de sus supervisores, mientras que otros dependan en mayor medida del respaldo de sus compañeros o la provisión de recursos.

Limitaciones

Durante el desarrollo de la investigación, se presentaron diversas limitaciones que pudieron influir en los resultados obtenidos. En primer lugar, el acceso a la información estuvo restringido debido a la confidencialidad de ciertos datos internos de la entidad financiera, lo que limitó la profundidad del análisis. Asimismo, la recolección de datos dependió de la disposición y sinceridad de los encuestados, lo que pudo generar sesgos en las respuestas debido al temor de represalias. Otra dificultad fue la disponibilidad de tiempo de los trabajadores para responder las encuestas, ya que sus horarios laborales y carga de trabajo dificultaron su participación. Además, la investigación no contempló otras variables que podrían influir en el desempeño laboral, como el liderazgo, la motivación personal o el nivel de estrés, lo que deja abierta la posibilidad de estudios complementarios. Finalmente, las limitaciones metodológicas, como el enfoque transversal del estudio, impidieron analizar la evolución del clima organizacional y su impacto en el desempeño a lo largo del tiempo, lo que podría abordarse en futuras investigaciones con un diseño longitudinal.

Implicancias teóricas

El estudio aporta evidencia empírica sobre la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el contexto de una entidad financiera, contribuyendo al cuerpo teórico existente sobre gestión organizacional y comportamiento laboral. Además, refuerza la importancia de considerar factores internos de la organización como determinantes clave en el rendimiento de los

trabajadores

Implicancias prácticas

Los hallazgos permiten a los directivos y gestores de recursos humanos identificar las dimensiones del clima organizacional que requieren mayor atención para mejorar el desempeño laboral. En este sentido, la implementación de estrategias que fortalezcan la estructura organizacional, la recompensa y el apoyo institucional podría traducirse en un ambiente laboral más positivo y productivo.

Implicancias metodológicas

El estudio demuestra la utilidad del enfoque cuantitativo y del coeficiente Rho de Spearman para evaluar la correlación entre variables organizacionales, lo que puede servir de referencia para futuras investigaciones en contextos similares. Asimismo, resalta la importancia de considerar diferentes dimensiones del clima organizacional para una evaluación más integral y precisa de su impacto en el desempeño laboral.

Conclusiones

Para la conclusión general, se expone que la presente investigación ha permitido evidenciar que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025, confirmando la hipótesis planteada. A partir del análisis estadístico, se obtuvo un coeficiente de compensación de Spearman de 0.695**, lo que indica una relación positiva y moderadamente fuerte entre ambas variables. Esto sugiere que mejoras en el clima organizacional, considerando aspectos como estructura, recompensa y apoyo organizacional, pueden favorecer un mejor desempeño en las tareas y responsabilidades laborales. Además, los resultados destacan la importancia de generar un entorno de trabajo que propicie el bienestar y la motivación de los empleados, lo cual repercute en su desempeño y compromiso con la organización. En definitiva, el estudio aporta una

base empírica para futuras investigaciones y para el desarrollo de estrategias organizacionales orientadas a optimizar la gestión del talento humano en el sector financiero.

De acuerdo al primer objetivo consistente en determinar si la estructura organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores, los resultados de la investigación confirman que la estructura organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025, validando la hipótesis planteada, por lo tanto, se puede afirmar que se cumple con el objetivo propuesto. Siendo que el coeficiente de calificación de Spearman es 0.523** indica una relación positiva y moderada entre ambas variables, lo que sugiere que una adecuada estructuración de la organización impacta en la eficiencia y productividad del personal. Factores como la distribución de responsabilidades y los adecuados procesos contribuyen a generar un ambiente laboral más organizado y eficiente. Asimismo, una estructura organizacional bien definida permite optimizar la comunicación interna y mejorar la coordinación entre equipos, facilitando el cumplimiento de objetivos institucionales. La evidencia obtenida destaca la necesidad de que las organizaciones financieras fortalezcan sus estructuras con el fin de potenciar el rendimiento de sus colaboradores.

De acuerdo al segundo objetivo que mide si la recompensa organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025. La investigación confirma que la recompensa organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025, con un coeficiente de Spearman de 0.461**, lo que indica una concordancia positiva y moderada entre ambas variables. Este hallazgo resalta la importancia de diseñar sistemas de recompensas equitativos y motivadores que no solo incluyan incentivos

económicos, sino también reconocimiento, oportunidades de desarrollo y beneficios intangibles. Las estrategias de recompensa deben alinearse con la cultura corporativa para potenciar la motivación y el compromiso de los colaboradores. En un sector altamente competitivo como el financiero, las empresas que gestionan eficazmente sus esquemas de reconocimiento generan mayor satisfacción y retención del talento.

De acuerdo al tercer objetivo sobre si el apoyo organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera, los resultados afirman que el apoyo organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025, con un coeficiente de Spearman de 0.413**, evidenciando un grado positivo y moderado. Se puede afirmar que el respaldo de supervisores, compañeros e instituciones no solo impacta en el desempeño laboral, sino que también fortalece el sentido de pertenencia y reduce la rotación laboral. Un entorno donde los empleados perciben un apoyo genuino fomenta la confianza, la colaboración y el compromiso con los objetivos corporativos. En un sector financiero cada vez más dinámico, las empresas deben trascender las estructuras jerárquicas y fomentar una cultura de acompañamiento activo, donde los recursos y la asistencia estén alineados con las necesidades del talento humano.

Recomendaciones

Algunas recomendaciones en torno al objetivo general pueden ser el implementar estrategias para fortalecer el clima organizacional, al ser la correlación de 0.695 entre el clima organizacional y el desempeño laboral, se debería diseñar y ejecutar programas que promuevan un ambiente de trabajo positivo. Mejorar la comunicación interna, el desarrollo de actividades de integración y el fortalecimiento de la cultura organizacional basada en el reconocimiento y la equidad. Asimismo, se sugiere optimizar los procesos internos y asegurar que la asignación de responsabilidades sea

clara y equitativa. Se aconseja establecer un sistema de medición y monitoreo continuo del clima organizacional, esto mediante encuestas periódicas. Una recomendación global e integral del trabajo en función al modelo generado que presenta un coeficiente de determinación R^2 de 0.490, que indica que el 49% de la variabilidad del desempeño laboral es explicado por la estructura organizacional, la recompensa y el apoyo organizacional, se recomienda que la entidad financiera enfoque sus estrategias en mejorar estos tres aspectos clave.

Una recomendación frente al primer objetivo específico sería optimizar la estructura organizacional para mejorar el desempeño laboral, esto debido a que se encontró una correlación moderada entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de 0.523, es necesario definir roles y responsabilidades con mayor claridad. Se recomienda adoptar un modelo estructural flexible que permita la adaptación a los cambios del entorno financiero y cierta autonomía en la toma de decisiones. Se debería implementar plataformas tecnológicas para que los trabajadores tengan acceso a información y puedan expresar sus inquietudes o sugerencias.

Respecto al segundo objetivo específico, considerando el grado de afinidad entre la recompensa y el desempeño laboral de 0.461 se recomienda llevar a cabo un sistema de recompensas participativo basado en criterios objetivos para evitar favoritismos y fomentar la meritocracia. Además, es clave equilibrar las recompensas monetarias y no monetarias, implementando estrategias como reconocimiento público, oportunidades de desarrollo profesional y beneficios adicionales. Asimismo, se sugiere establecer un programa de reconocimiento continuo que fortalezca el sentido de pertenencia de los colaboradores.

Para el tercer objetivo específico, se obtuvo un grado de aproximación entre el apoyo y el desempeño laboral de 0.413 en ese sentido, será bueno implementar

estrategias que refuercen el apoyo organizacional, promoviendo una cultura de respaldo entre supervisores y compañeros. Es fundamental crear programas de mentoría y coaching que faciliten el desarrollo profesional de los colaboradores y mejoren su sentido de pertenencia. Otorgar recursos materiales y tecnológicos garantiza que los empleados cuenten con las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones de manera eficiente. Además, se debe capacitar a los colaboradores en habilidades de gestión emocional que fomente relaciones de confianza y compromiso entre los diversos equipos de trabajo. Finalmente, dado que es la última recomendación exhorto a que futuras investigaciones evalúen el impacto del clima organizacional y sus diversas dimensiones en aspectos como la satisfacción laboral y la retención de personal.

REFERENCIAS

- Aguilar Ham, P., Beltrán Godoy, JH, & Gaxiola Laso, SR (2024). Autoeficacia financiera, bienestar financiero y satisfacción laboral de los empleados del sector metalmeccánico en Chihuahua, México. *Revista Venezolana de Gerencia*.
- Aleksynska M., Berg J., David Foden, Johnston H., Parent-Thirion A., Vanderleyden J., (6 de mayo de 2019). La Calidad del Empleo Interesa a todos los Trabajadores. Organización Internacional del Trabajo.
<https://www.ilo.org/es/resource/news/la-calidad-del-empleo-interesa-todos-los-trabajadores>
- Amaguaña-Quezada, J., Ramón-Ramón, D., Matamoros-Tinoco, Cap. & Borja-Berrones, D., (2023). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, Factores e Influencia en el Desempeño Laboral de las Secretarias. 593 Editorial Digital CEIT, 9(1), 687-699, <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1.1351>
- Anzola P., (2025). Hombres y Blancos: las Cúpulas de Google, Amazon O Meta, muy Lejos de la Paridad y Diversidad. *Cadena SER*.
<https://cadenaser.com/nacional/2025/02/09/hombres-y-blancos-las-cupulas-de-google-amazon-o-meta-muy-lejos-de-la-paridad-y-diversidad-cadena-ser/>
- Babbie, E. (2021). *The practice of social research* (15th ed.). Cengage Learning
- Barrios Paucarmayta, KV, Mena Escalante, RE, Ortiz Saravia, EF, Estrada Calderón, VV, & Valenzuela Huamán, CJ (2024). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Docentes del Centro de Estudios Preuniversitario CEPRU - UNSAAC. Estudios y Perspectivas Revista Científica y Académica.
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bittel, M. (2000). Influencia de la motivación en el desempeño laboral. México: Orión.
- Campbell, JP; & Wiernik, BM (2015). Modelado y evaluación del desempeño laboral. *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.* 2 (1), 47–74
- Chênevert, D., Vandenberghe, C., Doucet, O. & Ayed, A.K. B. (2013). Passive leadership, role stressors, and affective organizational commitment: A time-lagged study among health care employees. *European Review of Applied Psychology*, 63(5), 277-286.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Chite Ibarra, Y. R. (2023). Clima organizacional y su relación con el estrés en los trabajadores de una empresa financiera ubicada en la ciudad de Arequipa en el año 2022. <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/0bd064c2-d53b-44a9-b24b-1cdde5e1bfdd>
- Contreras Chavarría, B., & Matheson Vargas, P. (1984). Una herramienta para medir clima organizacional: cuestionario de Litwin y Stringer.
- Cortina, J. M. (1993). ¿Qué es el coeficiente alfa? Un examen de la teoría y las aplicaciones. *Journal of Applied Psychology*, 78 (1), 98–104.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.1.98>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4ª ed.). SAGE Publications.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. Plenum Press. <http://dx.doi.org/10.1007/978-1-4899-2271-7>
- Denison, D. & Mishra, A. (1995). Toward a theory of organizational culture and effectiveness. *Organizational Science*, 6 (2), 204-223.
- Dippenaar, H. y Roodt, G. (1996). Aanpassing y evaluering van die litwin en stringer-klimaatmetingsvraelys. *SA Revista de Psicología Industrial*, 22 (2), 20-25
<https://doi.org/10.4102/sajip.v22i2.606>
- Druker, P. (2002). *Rendimiento Laboral*. Mexico: Mac Graw Hill.
- Ehrhart, M., y Kuenzi, M. (2020). Clima organizacional. *Gestión*.
<https://doi.org/10.1093/obo/9780199846740-0197>.
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS Statistics* (5th ed.). SAGE Publications.
- Forbes. (2021). Clima para los negocios empeora en México, Chile, Perú, Brasil y Argentina: informe. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/negocios-clima-empeora-en-mexico-chile-peru-brasil-y-argentina/>
- Geraldo Campos, Luis A. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63-81. Epub 30 de junio de 2022.<https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>
- George, D. y Mallery, P. (2019). *IBM SPSS Statistics 26 paso a paso: una guía y referencia sencillas* (16.ª ed.) Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429056765>

- Gonzales Ancajima, M. V. (2020). Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de taxi Sipán Tours SAC–Chiclayo 2019.
- Guerrera F., (2024). Hey, Equipo: la Debilidad del Empleo Significa Volver a la Oficina. *CincoDías*. <https://cincodias.elpais.com/opinion/2024-11-14/ey-equipo-la-debilidad-del-empleo-significa-volver-a-la-oficina.html>
- Guzley, R. (1992). Clima organizacional y clima de comunicación. *Management Communication Quarterly*, 5, 379 - 402.
<https://doi.org/10.1177/0893318992005004001>.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.). McGraw-Hill.
- Jumbo Valladolid, JW (2024). Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Docentes de la Universidad Nacional de Loja-Ecuador. *Economía y Negocios*. 16(1). <https://doi.org/10.29019/eyn.v16i1.1472>
- Kam, F. (2015). La relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados de instituciones financieras seleccionadas en el Reino de Bahrein. *Revista internacional de investigación avanzada en ciencia, ingeniería y tecnología*, 1-13. <https://doi.org/10.17148/IARJSET.2015.2101>.
- Karki, D., Bhattarai, G. y Dahal, R. (2023). Prácticas y desempeño de la gestión de recursos humanos en instituciones financieras nepalesas. *Quest Journal of Management and Social Sciences*. <https://doi.org/10.3126/qjmss.v5i2.60930>.
- Koopmans, L.; Bernardos, CM; Hildebrandt, YH; Schaufeli, WB; De Vet, HCW; Van der Beek, AJ Marcos conceptuales del desempeño laboral individual Una revisión sistemática. *J. Ocupar. Reinar. Medicina*. 2011, 53, 856–866.
- KPMG Colombia. (2022). El nuevo reto del Sector Financiero: el medio ambiente. Recuperado de <https://kpmg.com/co/es/home/media/Notas%20de%20prensa/2022/05/el-nuevo-reto-del-sector-financiero.html>
- Lestari, F., Haerani, S. y Rasyid, W. (2022). El efecto de la compensación financiera y la compensación no financiera sobre el desempeño de los empleados a través de la motivación. *Revista Hasanuddin de estrategia empresarial*, 4(2), 46-56.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). *A Theory of Goal Setting & Task Performance*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Malhotra, N. K. (2019). *Marketing research: An applied orientation* (7th ed.). Pearson.

- Moha, R. R. B., Sakir, M., & Dunggio, S. (2024). The Influence of Organizational Climate on The Quality of Work of Employees At State 1 Batudaa Vocational High School Gorontalo District. *Provider Journal Ilmu Pemerintahan*, 3(2). <https://doi.org/10.59713/projip.v3i2.1102>
- Olivera-Garay, Y., Leyva-Cubillas, L., & Napán-Yactayo, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>.
- Paredes-Zempual, Daniel, Ibarra-Morales, Luis Enrique, & Moreno-Freites, Zahira Esther. (2021). Habilidades directivas y clima organizacional en pequeñas y medianas empresas. *Investigación administrativa*, 50(127), 12705. Epub 02 de marzo de 2021. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.05>
- Pizarro López, D y Torres Flores, J. (2023). Desempeño laboral y compromiso organizacional en trabajadores sociales de un hospital del sector público. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Pushpahan, K. (2020). Estudio sobre la relación entre el entorno de trabajo y el desempeño laboral de los empleados, con especial referencia a los empleados de las instituciones financieras. *Revista internacional de investigación*, 7, 305-318.
- Resnik D. (2023). Openness in Scientific Research: A Historical and Philosophical Perspective. *Journal of open access to law*, 11(1), 132.
- Sackett, P. R. (2002). The structure of counterproductive work behavior: Dimensionality and relationships with facets of work performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1/2), 5-11.
- Saleem, M., Liang, Z., y Perveen, N. (2018). El papel del clima organizacional y su impacto en la rotación industrial., 8, 14-21.
- Sandoval, M. (2004). Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional. Ensayo, Tabasco.
- Schneider, B., González-Romá, V., Ostroff, C., y West, M. (2017). Clima y cultura organizacional: reflexiones sobre la historia de los constructos en la revista *Journal of Applied Psychology*. *Journal of Applied Psychology*, 102, 468–482. <https://doi.org/10.1037/apl0000090>.
- Schneider, B., Macey, W., Lee, W. y Young, S. (2009). Factores impulsores del clima de servicio organizacional del Índice de satisfacción del cliente estadounidense

- (ACSI) y del desempeño financiero y de mercado. *Journal of Service Research*, 12, 14 - 3. <https://doi.org/10.1177/1094670509336743>.
- SH de México. (2023, 28 de noviembre). Clima Laboral y Clima Organizacional. LinkedIn <https://www.linkedin.com/pulse/clima-laboral-y-organizacional-sh-de-mexico-egi2f/>
- Suryana, D. (2022). El efecto del clima organizacional y la compensación en la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados. *Revista indonesia de ciencias multidisciplinarias*. <https://doi.org/10.55324/ijoms.v2i7.474>.
- Trujillo F. (2024). El Síndrome de ‘Boreout’ a la Luz del Derecho del Trabajo. *CincoDías*. [El síndrome de ‘boreout’ a la luz del derecho del trabajo | Legal | Cinco Días](https://www.cincodias.com/El-sindrome-de-boreout-a-la-luz-del-derecho-del-trabajo-legal-cinco-dias/)
- Villalba J. (2025). El trabajo emocional o cómo nos afecta tener que poner buena cara en el trabajo. *El País*. <https://elpais.com/estilo-de-vida/2025-02-13/el-trabajo-emocional-o-como-nos-afecta-tener-que-poner-buena-cara-en-el-trabajo.html>
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. Nueva York: Wiley.
- Weisbord, M. (1 de diciembre de 1976). Organizational Diagnosis: Six Places To Look for Trouble with or Without a Theory. *Group & Organization Studies*, 1(4), 430-447. <https://doi.org/10.1177/105960117600100405>
- Zoghbi Manrique de Lara, Pablo, & Caamaño Brito, Guillermo. (2010). El Impacto de la Alienación Laboral sobre las Conductas Desviadas en el Trabajo: Un Estudio Exploratorio. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(1), 79-92. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622010000100006&lng=es&tlng=es.

ANEXOS

Anexo N°1. Matriz de consistencia.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Método
Pregunta General	Objetivo General	Hipótesis General		
¿En qué medida el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025?	Determinar en qué medida el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025	El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025	Variable: Clima organizacional Dimensiones: Estructura Recompensa Apoyo	Diseño Cuantitativo Explicativo Aplicada No experimental Transversal
Preguntas Específicas	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		
¿En qué medida la estructura organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025?	Determinar en qué medida la estructura organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025	La estructura organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025	Variable: Desempeño Laboral Dimensiones: Desempeño de la tarea Desempeño contextual Desempeño contraproducente	Muestra 175 Colaboradores Mediciones Cuestionario / Encuesta Análisis de datos Excel y SPSS Análisis descriptivo Prueba de normalidad Contratación de hipótesis Pruebas de regresión
¿En qué medida la recompensa organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025?	Determinar en qué medida la recompensa organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025	La recompensa organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025		
¿En qué medida el apoyo organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025?	Determinar en qué medida el apoyo organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025	El apoyo organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025		

Anexo N°2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Clima organizacional	Schneider et al. (2017) el clima organizacional alude a una visión condensada obtenida de un grupo de vivencias vinculadas con políticas, prácticas y procesos de la organización.	Se realizó una encuesta de opción múltiple a escala de Likert a los trabajadores de una entidad financiera en la ciudad de Trujillo. Se procesaron esas respuestas en MS Excel, finalmente se llevan los datos al software estadístico SPSS, para medir la confiabilidad de las preguntas.	Estructura	Responsabilidad	1	Likert
				Jerarquía	2	
				Flexibilidad	3	
				Comunicación	4	
			Recompensa	Reconocimiento	5	Likert
				Equidad	6	
				Recompensa monetaria	7	
				Recompensa no monetaria	8	
			Apoyo	Apoyo de los supervisores	9	Likert
				Apoyo entre compañeros	10	
				Recursos disponibles	11	
				Apoyo institucional	12	

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Desempeño laboral	Chênevert & Vandenberghe, (2013) el desempeño laboral es una de las mejores armas de una organización, colocándose como condición obligatoria para conseguir resultados razonables en el tiempo.	Se realizó una encuesta de opción múltiple a escala de Likert a los trabajadores de una entidad financiera en la ciudad de Trujillo. Se procesaron esas respuestas en MS Excel, finalmente se llevan los datos al software estadístico SPSS, para medir la confiabilidad de las preguntas.	Desempeño de la tarea	Planificación Objetivo Prioridad Eficiencia Tiempo	13 14 15 16 17	Likert
			Desempeño contextual	Iniciativa Desafíos Conocimientos Soluciones Retos	18 19 20 21 22	Likert
			Desempeño contraproducente	Problemas Acción negativa Aspectos negativos Comentarios inadecuados	23 24 25 26	Likert

Anexo N°3. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del Estudio: El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Trujillo, 2025.

Investigadora: [*Yeny Elcira Huertas Regalado*], Universidad Privada del Norte (UPN)

Propósito del Estudio: Analizar cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera.

Procedimiento: Se le pedirá que complete un cuestionario electrónico que tomará aproximadamente 15 minutos. Las preguntas están relacionadas con su experiencia y desempeño en la empresa que labora.

Confidencialidad: Toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad y se utilizará únicamente con fines académicos. Sus respuestas serán anónimas y los datos serán almacenados de manera segura.

Voluntariedad: Su participación es completamente voluntaria. Puede retirarse del estudio en cualquier momento sin ninguna consecuencia.

Beneficios: No hay beneficios directos para usted por participar en este estudio, pero sus respuestas contribuirán al mejoramiento del clima organizacional de la entidad.

Riesgos: No hay riesgos significativos asociados con su participación en esta investigación.

Contacto: Para preguntas, contacte a [*Yeny Elcira Huertas Regalado*] en [N00094530@upn.pe].

Consentimiento: Al continuar con el cuestionario, usted acepta participar en esta investigación.

Aceptación de Participación:

Sí, acepto participar.

No, no deseo participar.

Fecha: [05 de febrero de 2025]

Nombre del Participante: []

Anexo N°4. Instrumento de Recolección de Datos [Cuestionario]

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con el clima organizacional y el desempeño laboral en una entidad financiera. Por favor, siga las siguientes instrucciones:

1. Lea cada afirmación cuidadosamente.
2. Indique su grado de acuerdo con cada afirmación utilizando la escala de Likert.

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

3. Sea sincero y objetivo en sus respuestas.

Agradezco su participación y sinceridad en sus respuestas.

Clima organizacional						
Dimensión	Proposiciones	1	2	3	4	5
Estructura	Las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo están claramente definidas en la organización.					
	La jerarquía en la organización facilita la comunicación y la toma de decisiones en su área de trabajo.					
	La estructura organizacional permite que la entidad financiera se adapte rápidamente a los cambios del entorno					
	La estructura organizacional facilita una comunicación fluida entre los diferentes niveles jerárquicos					
Recompensa	Siente que sus logros laborales son reconocidos adecuadamente por sus superiores.					
	Considera que las recompensas que recibe son proporcionales a su desempeño y esfuerzo en el trabajo.					
	Las políticas salariales de la entidad financiera satisfacen sus expectativas en relación con su desempeño.					

	La entidad financiera brinda oportunidades de desarrollo profesional como parte de las recompensas por el desempeño.					
Apoyo	Los supervisores proporcionan orientación clara para realizar las tareas de manera eficiente.					
	Existe un ambiente de apoyo mutuo entre los trabajadores para resolver problemas laborales.					
	La entidad financiera proporciona los recursos necesarios para cumplir con las tareas asignadas.					
	La organización muestra interés en el bienestar y desarrollo profesional de sus trabajadores.					

El cuestionario sobre desempeño laboral fue adaptado de Platania et al. (2021).

Desempeño laboral						
Dimensión	Proposiciones	1	2	3	4	5
Desempeño de la tarea	Pude planificar mi trabajo para poder terminarlo a tiempo.					
	Mantuve presente el objetivo a alcanzar.					
	Pude determinar prioridades.					
	Pude realizar mi trabajo eficientemente.					
	Lo logré bien en mi época.					
Desempeño contextual	Por iniciativa propia, comencé nuevas tareas cuando completé las anteriores.					
	Asumí tareas desafiantes cuando fue posible.					
	He trabajado para mantener mis conocimientos laborales actualizados.					
	Pensé en soluciones creativas a los problemas.					
	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.					
Desempeño contraproducente	Creé problemas en el trabajo más grandes de lo que realmente eran.					
	Me concentré en los aspectos negativos de la situación en el trabajo en lugar de en los aspectos positivos.					
	Hablé con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
	He hablado con personas fuera de la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					

Anexo N°5. Validación de Instrumento juicio de experto 1
ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
 FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

PERFIL DEL EXPERTO	
Nombre y apellidos:	Dr. Juan Manuel Aliaga Polo
Cargo:	Docente
Institución /Empresa:	Universidad Privada del Norte

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una “X” dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			X	

Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			X	
CONTEO TOTAL					
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		C	B	A	TOTAL XXX%

Coefficiente de validez:

$$\frac{30}{A + B + C} = 0.85$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez buena

Trujillo, 15 de febrero del 2025



Firma

Nombre: Dr. Juan Manuel Aliaga Polo
DNI: 18832789

Anexo N° 6 Validación de Instrumento juicio de experto 2

ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL EXPERTO	
Nombre y apellidos:	Lucio Wilfredo Olortiga Cóndor
Cargo:	Gerente de Administración y Finanzas
Institución /Empresa:	Editora Nuevo Norte S.A.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una "X" dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre si y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.		X		
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	

Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			X	
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			X	
CONTEO TOTAL					
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		C	B	A	TOTAL XXX%

Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30} = 1.00$$

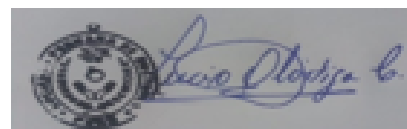
Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

1.00

Trujillo, 15 de febrero del 2025



Firma

Lucio Wilfredo Olórtiga Córdor

DNI : 17808640

Anexo N° 7 Validación de Instrumento juicio de experto 3

ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL EXPERTO	
Nombre y apellidos:	Irving Jose Santos Carrera
Cargo:	Docente - Asesor
Institución /Empresa:	UPN

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una "X" dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			V	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			V	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.		V		En la dimensión ; desempeño de tarea ,talvez falta mas claridad , es por ello que en su análisis posterior , debería profundizar o dar alguna explicación .
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.		V		Si es pertinente para usted ; en su análisis posterior talvez se podría explicar o dar mayor detalle en su análisis .
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			V	

Consistencia	Los items se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			V	
Organización	Los items están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			V	
Claridad	Los items están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			V	
Formato	Los items están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			V	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			V	
CONTEO TOTAL					
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		C	B	A	TOTAL 96%

Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30}$$

= 96% CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Lima, 12 de marzo del 2025

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena



Firma

Nombre: Irving Jose Santos Carrera

DNI: 45245600