

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



**Clima y rendimiento laboral en el personal de una entidad  
financiera**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y  
Negocios Internacionales

**Autoras:**

Elda Katherine Lozano Rodríguez  
Linda Brissy Torres García

**Asesor:**

Mtro. Elvis Ricardo Flores Calderón

Tarapoto, setiembre, 2023

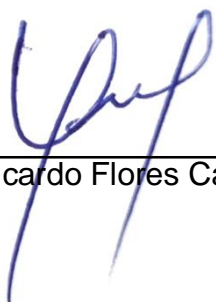
## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Elvis Ricardo Flores Calderón, docente de la Facultad de ciencias empresariales, Escuela Profesional de administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**Clima y rendimiento laboral en el personal de una entidad financiera**” de los autores Elda Katherine Lozano Rodríguez y Linda Brissy Torres García, tiene un índice de similitud de 14 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 19 días del mes de setiembre del año 2023



---

Elvis Ricardo Flores Calderón

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En san Martín, Tarapoto, Morales, a los 11 día(s) del mes de **setiembre** del año 2023 siendo las 16:00 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) Presidente(a): **Dr. Mario Manuel Siles Nates** el (la) secretario(a): **Mtro. Robin Alexander Diaz Saavedra**; los demás miembros, **Mtra. Kelita Guillén López**, **Dr. José Joel Cruz Tarrillo** y el asesor(a): **Mtro. Elvis Ricardo Flores Calderón**, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

"Clima y rendimiento laboral en el personal de una entidad financiera"

de los (las) bachiller (es): a) **Elda Katherine Lozano Rodríguez**, b) **Linda Brissy Torres García** c) ..... Conducente a la obtención del título profesional de:

**Licenciado en Administración y Negocios Internacionales**

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato (a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancias escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): **Elda Katherine Lozano Rodríguez**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<b>APROBADO</b>	<b>15</b>	<b>B-</b>	<b>BUENO</b>	<b>MUY BUENO</b>

Bachiller (b): **Linda Brissy Torres García**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<b>APROBADO</b>	<b>15</b>	<b>B-</b>	<b>BUENO</b>	<b>MUY BUENO</b>

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Finalmente, el Presidente del jurado invito al (a la) / (los) (las) candidato (a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

.....  
Presidente/a

  
.....  
Secretario/a

.....  
Asesor

.....  
Miembro

.....  
Miembro

.....  
Bachiller (a)

.....  
Bachiller (b)

.....  
Bachiller (c)

Esta sustentación fue realizada de manera virtual u online sincrónica, conforme al Reglamento General de Grados y Títulos.

## **Resumen**

En esta investigación se buscó examinar la relación entre el clima laboral y el rendimiento laboral en los empleados de la COOPAC San Martín de Porres. Se introdujo un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y un nivel descriptivo-correlacional. La muestra consistió en 115 participantes seleccionados de manera no probabilística. Para recopilar datos, se aplicaron encuestas y se utilizaron instrumentos con una alta fiabilidad, según la prueba de Alfa de Cronbach CL-SPC (0,988) y la Escala de Rendimiento Laboral propuesta (0,848). La normalidad de los datos se verificó mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov y se empleó el coeficiente de Rho de Spearman para analizar la relación entre las variables. Los resultados mostraron que el clima laboral fue percibido como alto en un 66,1%, mientras que el rendimiento laboral fue calificado como regular en un 80,9%. Además, se encontró una relación significativa entre el clima laboral y el rendimiento laboral, con un p-valor de 0,000 y un coeficiente de relaciones de Rho de Spearman de 0,513\*\*, lo que indica una relación positiva considerable entre las variables.

*Palabras clave:* Clima laboral, comunicación laboral, rendimiento laboral.

## **Abstract**

This research sought to examine the relationship between the work environment and work performance in the employees of the COOPAC San Martín de Porres. A quantitative approach was introduced with a non-experimental design and a descriptive-correlational level. The sample consisted of 115 participants selected in a non-probabilistic way. To collect data, surveys were applied and instruments with high reliability were used, according to the Cronbach CL-SPC Alpha test (0.988) and the proposed Job Performance Scale (0.848). Data normality was verified using the Kolmogorov-Smirnov test and Spearman's Rho coefficient was used to analyze the relationship between variables. The results showed that the work environment was perceived as high by 66.1%, while work performance was rated as regular by 80.9%. In addition, a significant relationship was found between the work environment and job performance, with a p-value of 0.000 and a Spearman's Rho coefficient of 0.513\*\*, indicating a moderate relationship between the variables.

*Keywords:* Work climate, work communication, work performance.