

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 | |
| APROBADO | 15 | B- | BUENO | MUY BUENO |

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

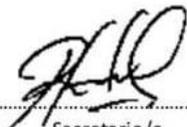
| CALIFICACIÓN | ESCALAS | | | Mérito |
|-----------------|-----------|-----------|--------------|------------------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| APROBADO | 15 | B- | BUENO | MUY BUENO |

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.