

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

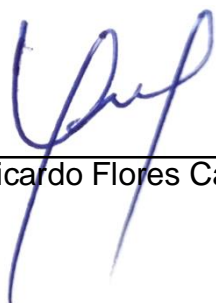
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

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.

Introducción

Estudios recientes se han enfocado en determinar la importancia del clima laboral (CL) y el rendimiento laboral (RL) que son dos aspectos fundamentales que afectan directamente el rendimiento de los empleados en una organización. El CL se refiere al ambiente psicológico y emocional que se experimenta en el lugar de trabajo, incluyendo las percepciones, actitudes y relaciones entre los empleados y la dirección (Bernal et al., 2015). Por otro lado, León et al. (2018), el RL se refiere al nivel de productividad y eficiencia con el que los empleados llevan a cabo sus tareas y responsabilidades.

En el contexto actual, en el que la competitividad y la eficiencia son factores clave para el éxito de las organizaciones, es crucial comprender la relación existente entre el CL y el RL. Esta relación ha sido objeto de estudio en diferentes entornos, desde un enfoque mundial hasta investigaciones a nivel nacional (Urbano, 2018; Sánchez & Núñez, 2020). A nivel mundial, el CL y el RL son temas relevantes que han sido investigados en múltiples estudios. León et al (2018), la forma en que los empleados se sienten en su entorno de trabajo puede tener un impacto significativo en su motivación, satisfacción y compromiso, lo que a su vez puede influir en su rendimiento. Por lo tanto, comprender los factores que contribuyen a un CL favorable y cómo se relacionan con el RL puede ser de gran importancia para las organizaciones a nivel global.

A nivel nacional, las diferencias culturales, las políticas laborales y las características sociales pueden influir en el CL y el RL (Dávila et al., 2021). Cada país tiene su propio entorno único, con desafíos y dinámicas laborales específicas que pueden afectar la forma en que los empleados se desempeñan en su trabajo. Por lo tanto, Sánchez y Núñez (2020), es esencial investigar la relación entre estos dos aspectos en un contexto nacional para comprender mejor los factores que influyen en el RL de los empleados en una entidad financiera.

Centrándonos en el ámbito específico de nuestra entidad financiera, es importante considerar cómo el CL y el RL interactúan dentro de nuestra organización. Los empleados son el activo más valioso y su desempeño es fundamental para el logro de los objetivos empresariales. Comprender cómo el CL influye en su rendimiento permitirá identificar áreas de mejora y diseñar estrategias efectivas para promover un ambiente de trabajo saludable y productivo (Dávila et al., 2021).

En este estudio, se llevó a cabo una investigación correlacional para analizar la relación entre el CL y el RL en esta entidad financiera. Se recopilaron datos y se realizaron un análisis detallado dentro de esta organización para identificar posibles factores que contribuyan o inhiban un CL favorable y un alto rendimiento.

Al comprender mejor la relación entre el CL y el RL, podremos implementar estrategias y políticas que fomenten un ambiente de trabajo positivo y promuevan el rendimiento óptimo de los empleados. Esto, a su vez, puede tener un impacto positivo en la productividad, la satisfacción laboral y, en última instancia, en el logro de los objetivos de la entidad financiera (León et al.,2018).

Debido al impacto que tiene el CL en el RL, destacando la propuesta de Calizaya & Bellido (2020), si se consideran acciones por mejorar el CL el RL va a mejorar; es que se hace eminente la necesidad de saber cuan aceptable es el CL y como afecta este al desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres de la provincia de San Martín, Perú.

Marco teórico

Clima Laboral (CL)

Al hablar del CL, es importante considerar que engloba las percepciones de los empleados sobre su entorno de trabajo, incluyendo el ambiente físico, las relaciones interpersonales y otros elementos que pueden influir en su desempeño laboral. Dávila et al. (2021), señalan que el término "CL" se originó en los años 60 y desde entonces ha ganado relevancia debido a su impacto en las organizaciones. Además, Fabara et al. (2020), destacan la importancia del CL y su relación directa con los directivos, tal como lo propusieron Likert y McGregor en sus postulados.

El CL se refiere al ambiente psicológico y social que se experimenta dentro de una organización. Incluye las percepciones, actitudes, valores, normas y relaciones interpersonales que definen la cultura laboral en un entorno específico. Estudios recientes han revelado una estrecha relación entre el CL y el rendimiento de los empleados (Calizaya & Bellido, 2020). Además, se reconoce que el CL es el resultado de la interacción entre las características individuales de las personas y las características del entorno de trabajo (Macías & Vanga, 2021).

El CL, según Meza (2017), se divide en dos categorías principales: perceptible y descriptivo. La categoría perceptible se refiere a las sensaciones experimentadas por las personas en el ambiente laboral, mientras que la categoría descriptiva se basa en los testimonios y descripciones de las personas sobre lo que perciben en dicho entorno. Estas categorías se complementan con lo que mencionan Arias y Arias (2014), quienes consideran que el CL está compuesto por cualidades y características propias que definen el ambiente de trabajo.

Es fundamental promover un CL positivo, dado que los empleados dedican una parte significativa de su tiempo a trabajar en las organizaciones y requieren de un entorno propicio que les permita desarrollar su máximo potencial (Macías y Vanga, 2021). El CL se forma a través de las interacciones entre los miembros de la organización y está influenciado por la estructura y la organización de la empresa.

Un CL positivo se caracteriza por relaciones de colaboración, confianza y respeto mutuo entre los empleados y sus superiores, así como entre los compañeros de trabajo. Además, implica políticas y prácticas organizacionales que fomentan la participación, la comunicación abierta, el apoyo y el reconocimiento de los logros individuales y colectivos (Macías y Vanga, 2021).

Las dimensiones del CL las propone Palma (2004), quien indica que son: Autorrealización: hace referencia al proceso de desarrollo y crecimiento personal en el que una persona con ayuda de la empresa alcanza su máximo potencial y satisface sus necesidades de autodesarrollo (Fairlie, 2013).

Involucramiento laboral: Se refiere al grado de conexión emocional, cognitiva y conductual que tiene un empleado con su trabajo y con la organización para la cual trabaja (Fairlie, 2013).

Supervisión: Se refiere al acto de dirigir, guiar y controlar las actividades de un individuo o un grupo de personas para asegurar que se lleven a cabo de manera efectiva y eficiente.

Comunicación: Se refiere al proceso de intercambio de información, ideas y mensajes dentro de una organización (Fairlie, 2013).

Condiciones laborales: Se refieren a los aspectos y características del entorno de trabajo que influyen en las condiciones físicas, psicológicas y sociales en las que los empleados realizan sus labores (Fairlie, 2013).

Rendimiento laboral (RL)

El RL se refiere a la manera en que un empleado cumple con los objetivos, tareas y responsabilidades que le corresponden en su puesto de trabajo (Carhuayal, 2020); se trata de la capacidad de un individuo para llevar a cabo sus funciones y lograr resultados efectivos y eficientes en el entorno laboral (Carhuayal, 2020). Además, se define como un conjunto de comportamientos que se reflejan en el logro de metas, encargos u objetivos organizacionales, y que están bajo el control del colaborador (Piedra & Quinde, 2021).

El RL implica comportamientos relevantes para alcanzar los objetivos de la empresa, y estos comportamientos son controlados por el colaborador (Carhuayal, 2020); también se relaciona con las habilidades y conocimientos que respaldan las acciones del colaborador (Calizaya & Bellido, 2020). Además, se refiere a la forma en que los colaboradores se comportan en relación al trabajo, lo cual es de gran importancia para alcanzar las metas establecidas (Espinoza et al., 2005; Piedra & Quinde, 2021).

Es fundamental destacar que el rendimiento no se limita únicamente a la ejecución de tareas específicas, sino que también implica mantener un nivel constante de esfuerzo, compromiso y motivación a lo largo del tiempo. Además, el RL puede verse influenciado por una variedad de factores, tanto a nivel individual como organizacional. Estos factores incluyen las habilidades y competencias del empleado, la calidad del liderazgo, la cultura y el CL, las oportunidades de desarrollo y las recompensas y reconocimientos proporcionados por la organización (Navarrete et al., 2023).

El estudio rendimiento organizacional se utiliza para determinar cuánto éxito ha conseguido una organización en el logro de sus objetivos en un periodo determinado Carhuayal (2020), es como se articula el accionar humano en miras de lograr un objetivo común; en resumen, la medición del desempeño da como resultado el cumplimiento de las metas trazadas en la fase planificación del proceso administrativo.

Las dimensiones del RL son propuestas por Gabini & Salessi (2016), quienes indican que son:

Rendimiento en la tarea: se refiere al nivel de ejecución, eficiencia y eficiencia con el que un individuo realiza una tarea o actividad específica (Gabini & Salessi, 2016).

Comportamientos contraproducentes: Se refieren a acciones o conductas de los empleados que tienen un impacto negativo en el funcionamiento y los resultados de una organización (Gabini & Salessi, 2016).

Rendimiento en el contexto: se refiere al nivel de rendimiento y logro de resultados por parte de un individuo o un equipo en un entorno específico (Gabini & Salessi, 2016).

Metodología

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, porque se basó en la recopilación y análisis de datos numéricos y estadísticos para corroborar las hipótesis (Vivar et al., 2013); tipo de investigación es básica porque solo se aporta a bases teóricas a las ciencias sociales (Ceroni, 2010); el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal porque se recopilaron datos en un momento específico (Ceroni, 2010); el nivel es descriptivo correlacional porque solo se enfocó en identificar y cuantificar la relación existente entre las variables, y en describir cómo se relacionan entre sí (Díaz & Calzadilla, 2016)

Población

Para este estudio se contó con la participación como población a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres del departamento y provincia de San Martín, Perú; que en el periodo 2023 fueron en total 119 trabajadores, de los cuales (80 de la agencia Tarapoto y 35 de la agencia Picota), colaboradores que cumplen diferentes funciones (analistas de crédito, operaciones, servicio técnico, asesor legal, administrador de oficina, asistente).

Para participar del estudio se ha tenido en consideración criterios de inclusión y de exclusión:

Para estar incluido: debe ser trabajador directo de la entidad financiera, tener contrato vigente no menor a un año.

Exclusión: Trabajadores terceros, trabajadores con contrato menor a un año.

Muestra

La muestra se determinó por medio de un muestreo no probabilístico intencional determinando contar como participantes a los colaboradores que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión: en total 115 colaboradores porque 4 trabajadores con

menos de un año de antigüedad. Hernández & Carpio (2019), la muestra intencional considera a grupos con características de interés para el investigador.

Instrumento

La técnica para recolectar la información fue la encuesta, la cual se aplicó de manera virtual haciendo uso de el aplicativo de la plataforma Google.

Para llevar a cabo este estudio, se emplearon dos instrumentos de medición. Para evaluar el CL se empleó el instrumento CL-SPC de Palma en su validación de Dávila et al (2021), que consta de cinco dimensiones. Por otro lado, para medir el RL se empleó la Escala de RL propuesta por Gabini & Salessi (2016), la cual se compone de tres dimensiones.

Ambos instrumentos fueron sometidos a un análisis de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos indicaron que el instrumento CL-SPC alcanzó un coeficiente de 0,988, mientras que la Escala de RL obtuvo un coeficiente de 0,848. Según Restrepo (2007), un coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0,7 indica una buena fiabilidad del instrumento.

Además, se sometió el instrumento a la revisión de tres expertos en el tema, quienes evaluaron las preguntas de ambos instrumentos. Los expertos determinaron que los contenidos de las preguntas eran claros, objetivos, actuales, organizados, intencionales, consistentes, coherentes, metodológicamente sólidos y pertinentes. Según la valoración de los expertos, se concluyó que los instrumentos no se aplicaron tal y como estaban estructurados.

Análisis de datos

Antes de comenzar a recopilar los datos, se obtuvo la autorización de la gerencia de la COOPAC San Martín de Porres. Una vez obtenida la autorización, se inició el proceso de recolección de datos utilizando un formulario en la plataforma Google. En el formulario se explicará el objetivo de la investigación y se proporcionarán instrucciones claras para completar la encuesta. El proceso de recolección de datos se llevó a cabo durante un mes, hasta encuestar a todos los participantes.

Técnicas estadísticas utilizadas:

Para el análisis de los datos mediante estadística descriptiva, se obtuvo el software estadístico SPSS 26; para determinar la fiabilidad de los instrumentos se hizo por medio del Alfa de Conbach; para determinar el coeficiente de determinación más adecuado, se

realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov para las variables y dimensiones. Esta prueba concluyó que los datos presentaron una distribución no normal, con un nivel de significancia (Sig.) < 0.05. Por lo tanto, se procedió a utilizar la prueba no paramétrica conocida como coeficiente de Rho de Spearman.

Resultados

En esta sección se presenta los resultados de la investigación.

Detalles de los participantes

En la Tabla 1 se muestran los datos sociodemográficos de los participantes, en sus porcentajes mayores tenemos: 60.0% género femenino, 45.2% de edad de 25 a 35 años, 57.4% estado civil soltero, 69.6% de la oficina de Tarapoto y 47.0% tiempo laborando en la empresa de 1 a 5 años.

Tabla 1.

Datos sociodemográficos

		Recuento	%
Género	Masculino	46	40.0%
	Femenino	69	60.0%
Edad	Menor de 25	15	13.0%
	De 25 a 35	52	45.2%
	De 36 a 45	29	25.2%
	De 46 a 55	16	13.9%
	Más de 56	3	2.6%
	Estado civil	Soltero	66
	Casado	44	38.3%
	Viudo	1	0.9%
	Divorciado	4	3.5%
Oficina en la que labora	Tarapoto	80	69.6%
	Picota	35	30.4%
Tiempo que labora en la institución	Menos de un año	21	18.3%
	De 1 a 5 años	54	47.0%
	De 5 años a 10 años	20	17.4%
	Más de 10 años	20	17.4%
Total		115	100.0%

Percepción del CL y sus dimensiones

En la Tabla 2 se muestra los niveles del CL y sus dimensiones, de los cuales tenemos que: la variable en general se encuentra en un nivel alto con un 66.1%; de la misma manera las dimensiones autorrealización, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales están en nivel alto (60.9; 56.5%; 56.5%; 55.7%) en cambio la dimensión involucramiento laboral está en nivel medio con un 50.4%.

Tabla 2.

Análisis descriptivo de la variable CL y sus dimensiones

Niveles	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Variable / dimensión						
CL	0	0	39	33.9	76	66.1
A	0	0	45	39.1	70	60.9
IL	0	0	57	49.6	58	50.4
S	0	0	50	43.5	65	56.5
C	0	0	50	43.5	65	56.5
CLa	0	0	51	44.3	64	55.7

Nota: CL=Clima laboral, A=Autorrealización, IL=Involucramiento laboral, S=Supervisión, C=Comunicación, CLa=Condiciones laborales

Percepción del RL y sus dimensiones

En la Tabla 3 se detallan los niveles del RL y sus dimensiones: la variable es de nivel medio con un 80.9% y sus dimensiones rendimiento de la tarea nivel alto con un 74.8%; los comportamientos contraproducentes nivel bajo 66.1% y el rendimiento en el contexto nivel alto medio con un 56.5%

Tabla 3.

Análisis descriptivo de la variable RL y sus dimensiones

Niveles	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Variable / dimensión						
RL	0	0	93	80.9	22	19.1
RT	0	0	29	25.2	86	74.8
CC	76	66.1	28	24.3	11	9.6

RC 0 0 50 43.5 65 56.5

Nota: RL=rendimiento laboral, RT=Rendimiento en la tarea, CC=Comportamientos contraproducentes, RC=Rendimiento en el contexto

Prueba de normalidad

En la Tabla 4 se detallan los resultados de la prueba de normalidad, donde la sig < 0.05, lo que demuestra que los datos no son normales y por ende se procedió a utilizar la prueba no paramétrica Rho Spearman (Fau et al., 2020).

Tabla 4.
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
CL	0.153	115	0.000
A	0.135	115	0.000
IL	0.162	115	0.000
S	0.124	115	0.000
C	0.148	115	0.000
CLa	0.116	115	0.001
RL	0.158	115	0.000
RT	0.191	115	0.000
CC	0.308	115	0.000
RC	0.165	115	0.000

Análisis inferencial

A continuación, presentamos las correlaciones y para decidir la existencia o no de relación se consideró la regla de decisión:

-Si el p valor es > 0.05 No existe relación.

-Si el p valor < 0.05 Existe relación.

En la Tabla 5 presenta la correlación del CL y el RL donde el p- valor = 0.000 que indica una relación significativa y el coeficiente Rho Spearman = 0,513 indica q la relación es positiva considerable; en cuanto a la relación de las dimensiones del clima laboral (A, I, S, C, CLa) y el RL presentan en todos los casos un p-valor = 0.000 que indica que hay una relación significativa y el Rho Spearman (0.440; 0.509; 0.444; 0.507; 0.490) indica que para todos los casos en una relación positiva considerable.

Tabla 5.
Correlaciones

Hipótesis	Variable/ dimensiones	Rho Spearman	RL	
			p - valor	N
Aceptada	CL	0.513**	0.00	115
Aceptada	A	0.440**	0.00	115
Aceptada	I	0.509**	0.00	115
Aceptada	S	0.444**	0.00	115
Aceptada	C	0.507**	0.00	115
Aceptada	CLa	0.490**	0.00	115

Discusión

Los resultados demuestran que el CL en la COOPAC San Martín de Porres es alto en (66.1%), el (16.7%). Este resultado es alentador a comparación con la investigación desarrollada por Dávila et al. (2021), que desarrollaron una investigación en una empresa industrial peruana con una muestra de 316 encuestados 225 determinaron que el CL es regular; en ese mismo estudio las dimensiones del CL dejaron como evidencia que la autorrealización, el involucramiento, la supervisión, comunicación y motivación tienen como resultado regular (83.86%; 94.94%; 63.93%; 49.69% y 59.81%) resultados que difieren a este estudio en el que las dimensiones del CL: autorrealización, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales están en nivel alto (60.9; 56.5%; 56.5%; 55.7%) en cambio la dimensión involucramiento laboral está en nivel medio con un 50.4%.

En cuanto a los resultados del desempeño laboral se determinó que se encuentra en un nivel medio con un 80.9%, resultado similar al encontrado por Calizaya y Bellido (2020), quienes en una Universidad Privada de Arequipa con la participación de 339 participantes determino que el nivel de RL esta en un 70% nivel medio, en est estudio se determinó que las dimensiones del RL estan en un nivel medio: asistencia y puntualidad, actitud hacia el trabajo, desempeño laboral, trabajo en equipo, orientación a resultados, planificación (65%; 72%; 66%; 74%; 64% y 58%); aun que las dimensiones consideradas en este estudio no son las mismas se determino que: el rendimiento en la tarea está en nivel alto con un 74.8%; los comportamientos

contraproducentes están en nivel bajo 66.1% y el rendimiento en el contexto está en alto medio con un 56.5%.

En este estudio, se encontró una correlación positiva considerable y estadísticamente significativa entre el CL y el RL (p -valor = 0,000 y Rho Spearman = 0,513**). Estos resultados indican que a medida que la percepción del clima laboral mejora, también mejora el rendimiento laboral de los colaboradores. Por el contrario, si se percibe un clima laboral desfavorable, es probable que el rendimiento laboral se vea afectado de manera negativa.

Este hallazgo coincide con estudios anteriores realizados por Calizaya & Bellido (2020), quienes investigaron el clima organizacional y el rendimiento laboral en servidores administrativos de una universidad pública en la ciudad de Arequipa. Asimismo, es similar a la investigación realizada por Carhuayal (2020), sobre el clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de una entidad financiera. Estos estudios respaldan la premisa que existe una relación significativa entre el clima laboral y el rendimiento laboral, destacando la importancia de fomentar un clima laboral positivo para mejorar el desempeño de los colaboradores en el trabajo.

Conclusiones

Se llega a la conclusión que COOPAC San Martín de Porres tiene un CL con percepción favorable con 66.1% y el desempeño laboral de calificación medio con nivel medio con un 80.9%, precisando tomar medidas para mejorar el nivel de desempeño laboral.

En relación al objetivo general en este estudio se determinó la correlación del CL y el RL y se determinó la existencia una correlación positiva considerable y estadísticamente significativa (p -valor = 0,000 y Rho Spearman = 0,513**), determinando que si propiciamos un buen CL el desempeño laboral mejorará de manera proporcional.

En cuanto la correlación de las dimensiones del CL y el desempeño laboral se determinó correlaciones positivas moderadas y estadísticamente significativas entre las dimensiones de la variable CL y el RL: Autorrealización (p -valor = 0,000 y Rho Spearman = 0,440**), involucramiento (p -valor = 0,000 y Rho Spearman = 0,509**), supervisión (p -valor = 0,000 y Rho Spearman = 0,444**), comunicación (p -valor = 0,000 y Rho Spearman = 0,507**) y condiciones laborales (p -valor = 0,000 y Rho Spearman = 0,490**), al ser correlaciones significativas las acciones que se realicen

para mejorar las dimensiones del CL repercutirán de manera proporcional en el desempeño laboral.

Las dificultades presentadas en el desarrollo de este estudio fueron en la colecta de los datos, dado que los participantes son de diferentes ocupaciones y en muchos de los casos no se podía encuestar por estar en trabajo de campo específicamente a los analistas.

Finalmente se recomienda a futuras investigaciones ampliar esta investigación a otras instituciones del mismo rubro o de otros rubros, correlacionar esas variables con otras y de esta manera aportar a la teoría administrativa.

Referencias

- Arias, W. L., & Arias, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Revista Ciencia y trabajo* , 16 (51), 185-191. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>
- Bernal González, I., Pedraza Melo, NA, & Sánchez Limón, ML (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios gerenciales* , 31 (134), 8–19. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>
- Calizaya, J. M., & Bellido, R. S. (2020). Clima organizacional y RL en servidores administrativos de una Universidad pública de la ciudad de Arequipa. *Revista De Psicología*, 9(3), 37–55. <https://doi.org/10.36901/psicologia.v9i3.701>
- Carhuayal, O. L. (2020). El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A. *Revista Gestión En El Tercer Milenio*, 23(46), 57–64. <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19134>
- Ceroni, M. (2010). ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación?. *Revista de la Sociedad Química del Perú*, 76(1).http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-634X2010000100001&lng=es&tlng=es.
- Dávila, R. C., Agüero, E. del C., Ruiz, J. L., & Guanilo, C. E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(5), 663-677. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>

- Díaz V. P., & Calzadilla A., A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de La Salud*. dx.doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10
- Espina V., N., Fuenzalida A., A., & Urrutia S., M. (2005). Relación entre rendimiento laboral y síndrome premenstrual. *Revista chilena de obstetricia y ginecología*, 70(2), 113-118. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-75262005000200011>
- Fabara, G., Jaramillo, C., & Falcón, R. (2020). Clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato - Empresa Pública. 593. *Revista Digital Publisher CEIT*, 5(6), 77-89. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6.255>
- Fairlie Frisancho, E. (2013). Diagnóstico del clima laboral entre administrativos nombrados y contratados de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Gestión en el Tercer Milenio*, 16(31), 7-17. <https://doi.org/10.15381/gtm.v16i31.8665>
- Fau, C., Nabzo, S., & Nasabun, V. (2020). Bondad de ajuste y análisis de concordancia. *Revista mexicana de oftalmología*, 94(2), 100-102. <https://doi.org/10.24875/rmo.m2000010>
- Flores, E., Miranda, M. G., & Villasís, M. A. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. *Estadística inferencial. Revista alergia México*, 64(3), 364-370. <https://doi.org/10.29262/ram.v64i3.304>
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1). <https://doi.org/10.35670/1667-4545.v16.n1.15714>
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista Científica Del Instituto Nacional De Salud*, 2(1), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- León, L., Noriega T., E., & Murillo, M. (2018). Impacto del clima organizacional sobre el rendimiento laboral del docente. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 16(16), 15-32. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2018000200003&lng=es&tlng=es
- Macías, E. K., & Vanga, M. G. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana De Gerencia*,

- 26(94), 548-567. <https://doi.org/10.52080/rvgluzv26n94.6>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más utilizadas en investigación clínica. *Revista médica Clínica Las Condes*, 30 (1), 36–49. <https://dx.doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Meza, E. (2017). Analysis of gender perception between organizational climate and job satisfaction in the industry. *Revista Comuni@cción*, 8(2), 148-158. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000200008&script=sci_arttext&tlng=en
- Navarrete Pilacuán, M. P., Galarraga Montalvo, N. J., Araujo Vílchez, I., Carlos Carmona Graterol, & Morocho Núñez, E. W. (2023). Clima organizacional y rendimiento laboral del personal del ITCA. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 1760-1776. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5434
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista Internacional de Morfología*, 35 (1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Palma, S. (2004). Escala de Clima Laboral CL – SPC. (1ra. ed.). Manual. *Revista Venezolana de gerencia*. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- Paredes-Pérez, M. A. J., Palomino-Crispin, A. E., Cárdenas-Tapia, V. R., & Gonzales-Peralta, C. F. (2021). Compromiso organizacional en los colaboradores de las instituciones financieras en la región Junín. *Gaceta Científica*, 7(1), 29–35. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.1.1062>
- Payares, K., Parra, M., Navarro, E. y Naranjo, O. (2020). Internal marketing in small and medium size companies in the health service sector of Barranquilla (Colombia). *Información Tecnológica*, 31(1). 123-132. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100123>
- Piedra, B. P., & Quinde, A. G. (2021). Factores de desempeño en el rendimiento y calidad de la construcción civil del personal de obras públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pucará. *Revista Conciencia Digital*, 4(2.1), 21-34. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i2.1.1704>
- Restrepo B, Luis F, & González L, Julián. (2007). De Pearson, un lancero. *Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias*, 20 (2), 183-192. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-

06902007000200010&lng=en&tlng=es

- Sánchez, J. G., & Núñez, L. A. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores - Red de salud Chota, 2017. *Revista Científica De Enfermería* (Lima, En Línea), 9(2). <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/27>
- Salas-Canales, Hugo Jesús. (2021). Endomarketing: Una herramienta para la gestión efectiva del capital humano. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 17(1), 126-142. 2021. <https://doi.org/10.18004/riics.2021.junio.126>
- Silva-Treviño, Juan Gilberto, Macías-Hernández, Bárbara Azucena, Tello-Leal, Edgar, & Delgado-Rivas, Jesús Gerardo. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Urbano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Revista Aporte Santiaguino*, 11(1), pág. 167-180. <https://doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.465>
- Vivar, C. G., McQueen, A., Whyte, D. A. & Canga, N.. (2013). Primeros pasos en la investigación cualitativa: desarrollo de una propuesta de investigación. *Revista Index de Enfermería*, 22 (4), 222-227. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962013000300007>

11/8/23, 22:26

Correo: Linda Brissy Torres Garcia - Outlook

[invneg] Acuse de recibo del envío

Romina Daza Ramos Ph D. <revista@ingcomercial.edu.bo>

Vie 11/08/2023 22:26

Para: Linda Brissy Torres Garcia <lindatorres@upeu.edu.pe>

Linda Brissy Torres Garcia:

Gracias por enviar el manuscrito "Clima y rendimiento laboral en el personal de una entidad financiera" a Investigación & Negocios. Con el sistema de gestión de publicaciones en línea que utilizamos podrá seguir el progreso a través del proceso editorial tras iniciar sesión en el sitio web de la publicación:

URL del manuscrito:

<https://ingcomercial.edu.bo/revistainvestigacionynegocios/index.php/revista/authorDashboard/submission/172>

Nombre de usuario/a: lindatorres

Si tiene alguna duda puede ponerse en contacto conmigo. Gracias por elegir esta editorial para mostrar su trabajo.

Romina Daza Ramos Ph D.

({\$journalName})
<https://ingcomercial.edu.bo/revistainvestigacionynegocios/index.php/revista>

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

RESOLUCIÓN N° 0942-2022/UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima, 26 de octubre de 2022

VISTO:

El expediente, de (del) la (las, los) bachiller(es): **Elda Katherine Lozano Rodríguez**, identificado(a) con código Universitario N° 201811616, **Linda Brissy Torres García**, identificado(a) con código Universitario N° 201020323, de la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión,

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la aprobación e inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo y la designación o nombramiento del asesor para la obtención del título profesional;

Que **Elda Katherine Lozano Rodríguez** y **Linda Brissy Torres García**, ha(n) solicitado la inscripción del perfil de proyecto de tesis titulado “*Clima y rendimiento laboral en el personal de una entidad financiera*” y la designación del Asesor, encargado de orientar y asesorar la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 26 de octubre de 2022, y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

SE RESUELVE:

Aprobar la inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo (Art. 52.4), DESIGNAR el ASESOR (Art. 53), docente experimentado en investigación, con conocimiento en la temática de estudio, metodología de investigación, el cual es NOMBRADO PARA MONITOREAR, GUIAR, ORIENTAR Y SUPERVISAR la ejecución del perfil de proyecto de tesis, asimismo, se les dispone un plazo máximo de doce (12) meses para la ejecución (Art. 54).

Tesistas	Código	CP	Título	Asesor	Dictaminadores
Elda Katherine Lozano Rodríguez Linda Brissy Torres García	201811616 201020323	Administración y Negocios Internacionales	Clima y rendimiento laboral en el personal de una entidad financiera	Mtro. Elvis Ricardo Flores Calderón	Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra Mtro. Jose Joel Cruz Tarrillo

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez
DECANA



Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto
SECRETARIA ACADÉMICA