



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION EN EL DESEMPEÑO  
DEL PERSONAL DE CAJA TRUJILLO, AGENCIA CHACHAPOYAS  
PERIODO 2022”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. NEHEMIAS TORRES MELENDEZ AUTOR  
<https://orcid.org/0000-0002-4525-8289>**

**ASESOR:**

**MG. ERIK ANTONIO ZOEGER CALLE  
<https://orcid.org/0000-0002-8718-7861>**

**JAEN – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

A mis padres.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios padre.

## INDICE GENERAL

### Capítulo I: Problema

1.1 Planteamiento del problema.....	03
1.2 Formulación del problema .....	05
1.3. Objetivos.....	05
1.3.1. General.....	05
1.3.2. específicos.....	05
1.4. justificación.....	06

### Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes.....	07
2.2. Bases teóricas .....	13
2.3. Hipótesis.....	29
2.4. definición de términos .....	30
2.5. identificación de variables.....	32
2.6. definición operativa de variables e indicadores... ..	32

### Capítulo III: metodología de la Investigación

2.1. Ámbito de estudio.....	34
2.2. Tipo de investigación.....	34
2.3. Nivel de investigación.....	35
2.4. método de investigación.....	35
2.5. diseño de investigación .....	35
2.6. población, Muestra y Muestreo.....	36
2.7. técnicas e Instrumentos de recolección de Datos... ..	36
2.8. Procedimientos de recolección de Datos.....	37
2.8. técnicas de procesamiento y análisis de Datos... ..	38
Anexos.....	40
Referencias bibliográficas .....	41

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal, conocer la relación, de la variable Clima Organizacional, y el desempeño del Personal, en la Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, en el 2022. La población de estudio estuvo conformada por todo el personal que labora en la agencia de la Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, que está conformada por los 25 colaboradores que en la actualidad se encuentran laborando en esta entidad.

El diseño que se utilizó en esta investigación realizada fue No Experimental Transversal - Correlacional. En la cual se trabajó con dos variables, que fueron el Clima Organizacional y el Desempeño del Personal. Para la recolección de datos, se empleó un cuestionario el cual conto con 32 preguntas, correspondiendo 19 preguntas sobre la variable clima organizacional, y 13 preguntas referentes a la variable, Desempeño del personal, la misma que fue validada por juicio de expertos y se sometió a la prueba de Alfa de Cronbach obteniendo un resultado de ,936 y ,924 respectivamente

La investigación concluye en que existe una correlación positiva entre ambas variables por lo que se acepta la hipótesis de investigación. También se determinó el nivel de confianza del instrumento aplicado para recoger información de la variable Clima Organizacional, siendo éste un nivel significativo. Mientras que el nivel de confianza para el instrumento empleado para la variable Desempeño del personal, también arrojó un valor alto, lo que permitió validar la confiabilidad de los instrumentos. Los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, arrojaron resultados favorables respecto a la relación, del clima organizacional, con la variable, desempeño del personal, en la oficina de la ciudad de Chachapoyas.

**Palabras clave:** Clima Organizacional y Desempeño del Personal.

## **ABSTRACT**

The present investigation had as main objective, to know the relationship, of the Organizational Climate variable, and the performance of the Personnel, in the Caja Trujillo of the city of Chachapoyas, in 2022. The study population was made up of all the personnel who work at the Caja Trujillo agency in the city of Chachapoyas, which is made up of 25 employees who are currently working in this entity.

The design that was used in this investigation was Non-Experimental Cross-Correlational. In which we worked with two variables, which were the Organizational Climate and Personnel Performance. For data collection, a questionnaire was used which had 32 questions, corresponding to 19 questions on the organizational climate variable, and 13 questions referring to the variable, Staff performance, the same one that was validated by expert judgment and submitted to the Cronbach's Alpha test obtaining a result of .936 and .924 respectively

The investigation concludes that there is a positive correlation between both variables, so the research hypothesis is accepted. The confidence level of the instrument applied to collect information on the Organizational Climate variable was also determined, this being a significant level. While the level of confidence for the instrument used for the variable Performance of the staff, also gave a high value, which allowed validating the reliability of the instruments. The results of the survey applied to the collaborators of Caja Trujillo, from the city of Chachapoyas, yielded favorable results regarding the relationship, of the organizational climate, with the variable, staff performance, in the office of the city of Chachapoyas.

**Keywords:** Organizational Climate and Personnel Performance

## **INTRODUCCION**

El clima organizacional es una parte fundamental para que se produzca un buen desempeño del personal en las organizaciones, esa íntima relación entre el trabajador y los objetivos empresariales. En el Perú, a raíz del crecimiento económico y la tendencia de la economía mundial, se viene implementado un enfoque más estructurado del clima organizacional y el desempeño, del personal en las organizaciones del país. en el caso de las empresas peruanas, se viene presentando un marcado interés por mejorar su clima organizacional, sin embargo, aún falta mucho por hacer en este punto, con la finalidad de mejorar el entorno del ambiente de trabajo en las organizaciones, por lo tanto, es recomendable seguir trabajando en ese sentido con la finalidad de alcanzar este objetivo. Además, se debe tener en cuenta que el clima organizacional, se constituye en un componente muy determinante para las empresas que buscan su desarrollo sostenido, por lo que se convierten en un factor determinante que permiten lograr una mejora en el desempeño del personal y un mayor rendimiento, para el bien de las organizaciones.

El objetivo general de la Investigación a realizar es determinar la relación entre el clima organizacional, y el desempeño del personal en la empresa caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, en el 2022, para lo cual se desarrolló una encuesta a los colaboradores de esta entidad financiera, que se encuentran laborando de forma permanente o par time, con la finalidad de determinar el nivel actual del clima organizacional y el desempeño de los trabajadores, a fin de medir la relación entre estas variables en estudio.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Hoy en día se puede apreciar como las instituciones Privadas han disminuido enormemente en el desempeño de sus servicios a la ciudadanía y el cumplimiento de su rol social, esto ha originado por el nuevo razonamiento que emerge en el mundo de la globalización, la revolución tecnológica permanente, y la competitividad de muchas empresas y que comienzan a hacer cambios importantes en categorías tradicionales como la optimización y rendimiento de los esfuerzos. El mejoramiento del funcionamiento y resultados de la inversión en capital humano y capital social, fortalecen las capacidades de liderazgos de los nuevos funcionarios y gerentes de la empresa.

Así pues, la empresa Caja Trujillo, es un organismo privado centralizada en la ciudad de Trujillo y el cual cuenta con agencias en todo el ámbito del Perú y con más de 1000 trabajadores a nivel Nacional, la cual está estructurada por áreas como la del Directorio, gerencia, jefatura, secretaría, contabilidad, Tesorería, Presupuesto, planificación, auditoría, banca legal, O y M, logística y más áreas a dicha empresa. Dicha empresa se encuentra bajo la jurisdicción de la SBS y forman parte del Sistema Nacional de Bancos del Perú. Caja Trujillo es una de las instituciones privadas del sector banca, que tiene como misión brindar y prestar los servicios de Microfinanzas al sector de clase media a Baja preferente provenientes de los sectores más pobres de la zona y brindar los servicios a la comunidad en las áreas de créditos, ahorros, cts., plazos fijos y servicios varios al público en general y PYME.

Esta organización se caracteriza por contribuir a la gente de bajos recursos, comerciantes de la PYME que necesiten el apoyo de Caja Trujillo. Para el año 2021 tiene como visión estar consolidada y auto sostenible eficiente en el uso de sus recursos reconocida por toda la comunidad por su labor que realiza liderando a las empresas privadas del sector Bancario en Microfinanzas, es por eso por lo que en una de nuestras agencias como la de Chachapoyas y viene efectuando un trabajo coordinado e integrado a favor de la población más pobre y comerciantes de la

ciudad de Chachapoyas, ya que la caja Trujillo en la ciudad de chachapoyas es una de las principales y más importantes agencias del sector financiero a la Pyme que presta servicios a esta población.

En dicha institución mediante diversas reuniones de trabajo y las conversaciones con los trabajadores sobre la situación real en su ámbito laboral se pone en manifiesto el inadecuado clima organizacional que existe en Caja Trujillo, esto se aprecia en los desgastados y escasos sistemas como el de comunicación, relaciones de dependencia, motivación, organización, remuneración, liderazgo y práctica de dirección, apoyo social entre otros; que ha llevado al deterioro de su ambiente laboral en el que desempeñan diariamente sus funciones, frente a esto es importante mencionar alguna posibles causas del inadecuado clima organizacional:

- Es así que una de las causas que se logra identificar es el cumplimiento inadecuado de sus funciones; es decir que no están capacitados para poder desarrollar eficientemente el rol que le corresponde desde el cargo que tiene o desempeña limitando así el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Es importante mencionar que en sus inicios la institución no hizo una elección adecuada del personal teniendo en cuenta el perfil del profesional que requería los puestos de trabajo; es por ello, que los trabajadores de la institución hoy en día tienen un bajo nivel de instrucción con estudios técnicos en algunos casos o de otras carreras no pertenecientes al área de las micro Finanzas.
- Otra de las causas que se identifican también en la institución son las relaciones laborales conflictivas por las preferencias o favoritismo que existen por determinado grupo de trabajadores ya que no hay una igualdad en el trato y acceso a las oportunidades y siempre se está perjudicando a los mismos trabajadores y poniendo obstáculos al desarrollo de sus actividades. Todas estas actitudes de preferencia o favoritismo han creado una desmotivación en el desempeño del personal, afectando las relaciones de comunicación.
- Caja Trujillo manifiesta que otra de sus causas es la deficiente organización de los trabajadores de la institución esto se puede apreciar en la desunión que existe entre

ellos, actuando de manera individual como si fueran polos opuestos cuando en realidad se necesitan unos a otros para lograr sus objetivos. Esta desorganización que existe entre los trabajadores genera un inadecuado clima organizacional y muchas veces se han generado problemas porque no hay entre ellos un diálogo razonable en el cual se vean como compañeros y desarrollen un trabajo en equipo buscando el cumplimiento de sus objetivos, sino se ven como competidores constantes intentando limitar el desarrollo de sus actividades programadas y muestran actitudes de desinterés, indiferencia, individualismo, rivalidad y críticas destructivas.

Algunas consecuencias del inadecuado clima organizacional son:

- ✓ El bajo rendimiento en algunas áreas de la empresa, lo cual a creado por un lado una inestabilidad que no le permite al trabajador desarrollarse plenamente en el cargo que asume ya que no tiene fijo el tiempo que desempeñará en este cargo asignado y por otro lado repercute en la continuidad de las actividades programadas para el desarrollo de su trabajo en el que se está inmerso a favor de la institución en general.
- ✓ Todo esto repercute y se manifiesta en la insatisfacción personal y profesional que tienen los trabajadores por la incertidumbre en el cumplimiento de sus labores generándoles un estrés laboral que les lleva a establecer un inadecuado clima organizacional.
- ✓ Otro de los efectos que se pueden conocer en los trabajadores de caja Trujillo es la falta de identificación de éstos con la institución; la desmotivación que tienen hacia el trabajo, esto manifestado en la poca iniciativa que muestran para innovar nuevas cosas en el desempeño de sus actividades, es importante mencionar que la más grande motivación que esperan los trabajadores es el reconocimiento a su labor por parte de sus jefes.
- ✓ La desmotivación de los trabajadores se aprecia también cuando se les pide su opinión para tomar una decisión y su participación siempre es limitada y su actitud es de indiferencia.

- ✓ Otro de los efectos del inadecuado clima organizacional en la institución es la deficiente organización y trabajo en equipo lo cual no les ha permitido establecer una articulación ni de sus objetivos, ni de sus actividades de cada área llevando un trabajo aislado el uno del otro y sobre todo que ésta les obliga a trabajar solos, duplicando esfuerzos, desgastando los recursos materiales, económicos y sobre todo que ésta les obliga a trabajar solos, duplicando esfuerzos, desgastando los recursos materiales, económicos y sobre todo agotando al personal. Es por eso que en nuestro estudio es de vital importancia estudiar en forma particular a una de nuestras agencias como la Chachapoyas el cual estudiaremos y analizaremos el clima Organizacional y su relación en el desempeño del personal de Caja Trujillo en el periodo 2022.

## **1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Delimitación espacial**

La investigación se ejecutará en la Empresa financiera Caja Trujillo de la Ciudad de Chachapoyas de la región Amazonas 2022, ubicada en el mismo centro histórico de Chachapoyas.

### **1.2.2. Delimitación Temporal**

El estudio tiene una delimitación temporal de tipo transversal, ya que la toma de información y los resultados obtenidos se realizarán en el periodo de agosto-octubre 2022

### **1.2.3. Delimitación Conceptual**

Se evaluará en el estudio información del Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la caja Trujillo, agencia chachapoyas 2022.

### **1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Problema Principal**

¿Cuál es el grado de relación entre el clima organizacional y el Desempeño del personal de la Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022?

#### **1.3.2. Problemas Secundarios**

1. ¿Cuál es el nivel de clima organizacional del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022?
2. ¿Cuál es el nivel de las dimensiones percepción de los jefes, compañeros, organización, en sí mismo con el desempeño del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022?
3. ¿Cuál es el nivel de Desempeño del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022?
4. ¿Cuál es el nivel de las dimensiones productividad, grado de satisfacción del cliente, conocimiento del puesto del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022?
5. ¿Cuál es el grado de relación entre las dimensiones percepción de los jefes, compañeros, organización, si mismo con el Desempeño del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022?

### **1.4. Objetivos**

#### **1.4.1. General**

Determinar el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022.

#### **1.4.2. Específicos**

1. Determinar el nivel del clima organizacional del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022.

2. Evaluar el nivel de las dimensiones percepción de los jefes, compañeros, organización, en sí mismo con el desempeño del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022.
3. Evaluar el nivel de Desempeño del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022.
4. Evaluar el nivel de las dimensiones productividad, grado de satisfacción del cliente, conocimiento del puesto del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022.
5. Determinar la relación entre las dimensiones percepción de los jefes, compañeros, organización, si mismo con el Desempeño del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022.

## **1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Justificación de la investigación**

#### **Relevancia Social**

El presente Proyecto de investigación tiene como objetivo fundamental brindar pautas u orientaciones necesarias para el inicio de nuevas aportaciones de conocimientos en el clima organizacional e influir en el desempeño del personal en las Instituciones Privadas, en consecuencia, el trabajador va a tener un buen clima y así poder brindar o realizar un servicio de calidad a sus clientes y personas que lo requieran.

#### **Científico- Implicaciones Practicas**

Con este Proyecto de Investigación se plantea dar un modelo de investigación para el análisis de la problemática en la institución que ayude a los investigadores a enrumbarse en el camino adecuado para sus investigaciones sobre el inadecuado clima organizacional y su impacto en el desempeño del personal y que el aporte que se presenta en el trabajo de algunas pautas necesarias para solucionar los problemas que se presentan en las instituciones privadas.

## **Empresarial – laboral**

Conociendo la dinámica institucional y la situación problemática dentro Caja Nuestra Gente, el cual tiene como propósito fundamental reconocer la importancia del clima organizacional como factor determinante en la eficacia del personal que labora en la institución privada a fin de fortalecer los niveles de productividad y excelencia propiciando además climas de trabajo que motiven e involucren a los trabajadores en general y les permita desarrollar un trabajo en equipo para lograr los objetivos de la organización y de esa manera optimizar los recursos humanos desarrollando sus habilidades y capacidades

### **1.5.2. Importancia de la investigación**

### **1.5.3. Limitaciones**

La limitante del estudio es que se tiene que aplicar el cuestionario a los trabajadores de la Caja Trujillo agencia Chachapoyas y muchos de ellos están en campo o en sus laboras se tiene que coordinar con cada uno de ellos para que en su tiempo libre hagan el llenad del cuestionario en línea.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **Nacionales**

**1. Autor:** Flores Delgado Nelly

**Título:** “Influencia del Clima Organizacional en el rendimiento laboral de los obreros de la compañía minera poderosa S.A en el caserío de Vijus Distrito de Pataz”

**Institución:** Universidad Nacional de Trujillo Perú 2008.

**Motivo:** Para optar el título de licenciada en Trabajo Social

#### **Conclusiones:**

En la compañía minera Poderosa S.A, el 81% de obreros manejan adecuadamente sus relaciones interpersonales generando un clima

organizacional positivo que influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores.

Las adecuadas relaciones interpersonales y el compañerismo influyen en el rendimiento laboral ya que permite que el trabajador se identifique con su entorno laboral, y con las áreas con las cuales trabaja y coordina permanentemente para el desarrollo de sus actividades esto se puede evidenciar en el cuadro N° 21, donde el 91% siempre trabaja de manera coordinada, así mismo el 57.3% de trabajadores muestran aceptación e integración dentro de su grupo de trabajo.

El 50.6% muestra un adecuado trabajo en equipo, considerando que el trabajo en equipo se traduce en mejores decisiones y resultados debido a la diversidad de atributos y percepciones de los miembros de un equipo.

El 83.1% de trabajadores de la compañía minera poderosa tienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo y jefes inmediatos, lo cual facilita que el trabajo se realice armoniosamente y se concrete los objetivos de la empresa.

El 69.9% de trabajadores siempre generan canales de comunicación en su centro laboral, ya que siempre comunican los problemas que se suscitan, así como los avances y los logros que se dan en su trabajo, y los jefes dan a conocer en que están fallando y en que deberían mejorar para elevar su productividad.

El 64% de trabajadores reciben motivación por parte de sus jefes, considerando que la importancia de la motivación radica en que permite canalizar el esfuerzo, energía y la conducta del trabajador hacia el logro de objetivos.

### **Recomendaciones:**

Los futuros trabajadores sociales deben de estar en la capacidad de manejar la gerencia en los procesos de recursos humanos, así mismo elaborar programas, ejecutarlas y posteriormente hacer un monitoreo, para ello se debe

de empezar a fortalecer sus capacidades de asumir este rol responsablemente lo cual constituirá un verdadero aporte a la formación profesional.

El área de Recursos Humanos de la Compañía poderosa debe de incentivar a los trabajadores a tomar la iniciativa en brindar sus aportes en la elaboración, organización, planificación, dirección, y control de los programas y políticas de la empresa y con sus esfuerzos enriquezcan la acción del grupo.

Generar el compromiso de responsabilidad de los trabajadores de la Compañía Poderosa. Para mejorar esta dimensión, es importante delegar en los empleados tantas tareas como sea posible y hacerlos responsables por los resultados. También deben ser alentados para asumir riesgos calculados sin miedo a ser culpados.

Generar el compromiso del equipo entre trabajadores de la compañía. Las personas tienen que ser leales a la organización y estar orgullosas de pertenecer a ella. En la mayoría de los roles, ellas deben ser capaces de cooperar e interactuar con otros con el objetivo de cumplir las metas de trabajo. Los gerentes deben asegurarse de que resuelven conflictos que interfieren con la finalización de tareas rápidamente y que estimulan la cooperación entre los trabajadores.

## **INTERNACIONALES**

**1. Autor:** Wendy Roxana Rivera Morales

**Título:** “El clima Organizacional y su repercusión en el rendimiento de la productividad”

**Institución:** Universidad San Carlos de Guatemala 2008.

**Motivo:** Para optar el título de licenciada en Administración

### **Conclusiones:**

La hipótesis el clima organizacional permite obtener dentro de la organización Relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, liderazgo de superiores

inmediatos, compensaciones y beneficios, capacitaciones, comunicación, procedimientos internos, identificación con la empresa, resolución de conflictos, herramientas de trabajo y deserción para promover el progreso para la organización fue aceptada con base a los datos obtenidos a través de la encuesta de satisfacción laboral.

Durante todo el proceso se identificaron cinco áreas repetitivas en todos los departamentos con un porcentaje aceptable, no deja de llamar la atención que en su mayoría se quejaron de los mismos.

Se comprobó que cuando existen valores con los que los colaboradores se identifican no hay obstáculos que no puedan vencer y que fue reflejado en el porcentaje general de satisfacción.

La falta de fortalecimiento en las posibles áreas afectadas definitivamente baja la productividad en el departamento que sea orientando a la deserción y al deterioro de la imagen de la organización.

### **Recomendaciones:**

#### **A LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA:**

Promover Investigaciones psicológicas que promuevan el estudio de la influencia del clima organizacional en el rendimiento de la productividad y la satisfacción personal.

#### **A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:**

Promover Investigaciones que ayuden a los docentes a establecer nuevas alternativas para mejorar las relaciones interpersonales entre docentes auxiliares y alumnos. Ya que el ambiente de discordia solo genera Discordia.

#### **AL MINISTERIO DE TRABAJO:**

Implementar encuestas de satisfacción laboral, para establecer ambientes adecuados para la satisfacción laboral y tener colaboradores altamente competitivos y satisfechos.

### **A PROFESIONALES DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS:**

A los encargados de manejar el área de Recursos Humanos, velar no solo por el bienestar productivo de la organización basado en el esfuerzo de los colaboradores, sino también por el estado emocional que muchas veces es afectado por un mal clima organizacional, y de esta forma evitar la rotación de personal contando solamente con personal altamente calificado, competitivo, productivo y satisfecho.

### **A LA INSTITUCIÓN**

Recomendamos a la cooperativa que mantenga su buen clima organizacional, como lo mostró en el momento de la investigación, para que de esta manera siga manteniéndose en el status que ha conservado por años y en el que no dudamos que el factor principal ha sido el cuidado de la satisfacción de sus colaboradores, manteniendo así su productividad.

**2. Autor:** Leticia Maricela Aponte Velastegui

**Título:** “El Clima Organizacional en el Desempeño Laboral en la Empresa Serviposible S.A”

**Institución:** Universidad Técnica de Ambato - Ecuador.

**Motivo:** Para optar el título de Ingeniería de Empresas

### **Conclusiones:**

La empresa Serviposible S.A. está tomando en consideración las iniciativas de sus trabajadores en el área de trabajo para motivarles, también son estimulados por medio de bonos económicos la mayoría de sus trabajadores mientras que un número menor de trabajadores son por medio de ascensos lo cual la empresa debería poner más énfasis en que sus trabajadores se

superen, y que obtengan un mejor puesto y un nivel salarial adecuado para que puedan solventar los gastos de su canasta familiar.

Una vez tabulado los resultados nos damos cuenta que la mayoría de trabajadores no se sienten conformes con el Ambiente Organizacional en el cual se están desempeñando ya que existe alta de comunicación ,motivación, malos entendidos y muchos otros factores que son parte del clima Organizacional en la empresa lo que podría originar desinterés por parte de los trabajadores al realizar sus tareas para mejorar este problema existente la empresa debería formular estrategias inmediatas para evitar problemas graves en un futuro, como es la aplicación de un nuevo modelo Organizacional que ayude tanto a los directivos como a los empleados a cambiar su forma de pensar y orientarles al cumplimiento de los mismos objetivos.

Casi todos los empleados concluyen que la mayoría de trabajadores no están de acuerdo con el tipo de Modelo Organizacional que la empresa ha estado aplicando y por ende está originando un bajo Desempeño Laboral ya que el modelo que aplican es el de Estructura Simple que tiene grandes limitaciones ya que cuando el director general toma todas las decisiones ,este proceso tiende a estancar el crecimiento de la organización ,e implica el riesgo de que el desempeño de todas las tareas dependa de una sola persona , que se vuelve indispensable.

Una vez tabulado los resultados nos damos cuenta que la mayoría de los trabajadores concluyen que la aplicación de un nuevo Modelo Organizacional sería bueno ya que ayudará a mejorar el Ambiente Organizacional de la empresa **“SERVIPOSIBLE S.A.”**

La empresa ha ubicado de la mejor manera a sus trabajadores de acuerdo a sus habilidades destrezas, perfil y a su profesionalización que estos obtienen, lo que es una fortaleza para poder solventar y ayudar en algún problema que

se origine en la organización. Además, todos los empleados están de acuerdo que el Clima Organizacional es muy importante y fundamental para que un trabajador pueda desempeñar de mejor manera. Y perciben que los directivos no están elaborando estrategias para mejorar el Clima Organizacional existente en la empresa.

La mayoría de los trabajadores encuestados no se sienten debidamente capacitados para desempeñar en sus funciones, por lo cual la empresa debería programar un plan de capacitación para mejorar su desempeño.

El bajo desempeño percibido en la empresa se debe a la ausencia de un Modelo de Organización adecuado, la empresa debe tomar medidas inmediatas para solucionar este problema y debe aplicar un Modelo Organizacional como herramienta para mejorar el desempeño de los trabajadores.

#### **Recomendaciones:**

Luego de los resultados obtenidos mediante la presente investigación propongo la aplicación de un Modelo Organizacional de manera inmediata solo así se garantizará un buen Desempeño Laboral del talento humano de acuerdo a las técnicas y conceptos modernos de la administración como herramienta , para mejorar el Desempeño Laboral de la empresa “SERVIPOSIBLE S.A.”

Se recomienda el involucramiento de todo el equipo de trabajo para que permita enriquecer los conocimientos de las personas que elaboran en la empresa. Crear un adecuado Clima Organizacional en base a la Cultura Organizacional para que los trabajadores puedan desarrollar sus capacidades, destrezas y habilidades de mejor manera. Además se recomienda tener una estrecha relación y una adecuada comunicación entre los miembros que integran la organización, con el objeto que conozcan todos los nuevos cambios que se realizan, misión visión ,objetivos ,estrategias y procesos que se van implementando en la empresa para que todos tengan el mismo conocimiento

y la misma perspectiva de hacia dónde va la empresa y que es lo que desea alcanzar solo así se podrá obtener valiosos resultados e incrementar la productividad en la empresa.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

Hoy en día, investigaciones de clima organizacional bien diseñadas, así como encuestas orientadas a saber más acerca de la gente se han convertido en una herramienta gerencial estratégica apoyadas en un sistema de información que permitirán a los ejecutivos intervenir en los puntos que se consideren críticos para así establecer propuestas de mejoras oportunas.

Cada día es más importante que las instituciones establezcan un clima de organización favorable para todos los elementos que son parte de ella, tanto elementos internos como externos para obtener mejores logros en los objetivos y se corrijan a tiempo aquellos factores que puedan afectar su motivación o desempeño.

### **Clima organizacional**

Puede ser la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influyen en su comportamiento. El clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidos directamente e indirectamente por los trabajadores que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado.

DESLETER <sup>1</sup>(1991), Plantea que no hay consenso en cuanto al significado del término las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo.

En base a las definiciones expuestas podemos decir que el clima organizacional es la expresión conjunta de la “opinión personal que los trabajadores y directivos se

---

<sup>1</sup> Desler Gary “Administración del Personal” 4Edición Prentice Hall. México, 1991

forman de la organización en la que pertenecen, que incide directamente en el desempeño de la organización. El clima organizacional no es otra cosa que el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente y con todo lo que gira alrededor de ella es decir todo el ambiente donde se desenvuelve el personal de una institución.

El clima organizacional no se ve ni se toca, pero es algo real dentro de la organización que se está integrando por una serie de elementos que condicionan el tipo de clima en el que trabajan los empleados.

El estudio de lo que es el clima organizacional nos lleva a comprender en principio su definición según AMIBILE<sup>2</sup> (2001) el clima organizacional es la percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral.

### **CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

- El aspecto individual de los trabajadores en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir dentro de la institución.
- Los grupos dentro de la institución, su estructura, procesos, sinergia, normas y responsabilidades.
- La motivación, satisfacción, necesidades, esfuerzo y empeño dentro de la institución.
- Liderazgo, poder, políticas, influencia, desenvolvimiento, entre otros.
- Los procesos organizacionales, evaluación del desempeño, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones.

Estos elementos determinan el rendimiento del personal en función del alcance de los objetivos, satisfacción en la carrera, la calidad de trabajo, su comportamiento dentro del grupo considerando el alcance de objetivos, la moral, resultados y

---

<sup>2</sup> Amibile Teresa; "Creatividad e Innovación" Edit. McGraw-Hill Interamericana Colombia 2001

cohesión; desde el punto de vista de la organización redundará en la producción, eficacia, satisfacción, adaptación, desarrollo, supervivencia y ausentismo.

### **Variables que influyen en el Clima Organizacional**

- Variables Causales llamadas también variables independientes, son las que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes. Si las variables independientes se modifican hacen que se modifique las otras variables.
- Variables Intermediarias, reflejan el estado interno y la salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales de una empresa. Entre ellas están la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones.
- Variables Finales denominadas también dependientes son las que resultan del efecto de las variables independientes y de las intermediarias, por lo que reflejan los logros obtenidos por la organización, entre ellas están la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas.

### **Sistema de administración**

Tomando como base sus investigaciones en la teoría del comportamiento propone los siguientes sistemas de administración:<sup>3</sup>

Sistema Participativo. - La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están dimensionados en toda la organización y muy bien integrados en cada uno de sus niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente sino también de forma lateral. Los empleados

---

<sup>3</sup> Chiavenato Idalberto "Introducción a la teoría de la Administración" 7 Edición Edit. McGraw-Hill Interamericana México 2001

están motivados por su participación y su implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función a los objetivos.

En el mundo de la empresa moderna han transcurrido muchas décadas de innovaciones tecnológicas, organizativas y administrativas, pero como un proceso artificial, impuesto desde arriba verticalmente y solo a respuesta de cuestionamientos intensos entre los directivos que eran los que pensaban y tomaban decisiones estratégicas y esperaban que el resto actuara o hiciera lo que se les dijera.

Por eso hoy en día se sabe que los cambios tecnológicos o administrativos no garantizan el éxito por sí mismo, ya que solamente las personas pueden garantizarlo, pues son ellas que determinan el nivel de desempeño de la organización al constituirse en la principal vía para el aprendizaje y desarrollo dentro de la empresa.

Sistema Consultivo. - La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Hay una cantidad moderada de interacción de tipo superior – subordinado y muchas veces un alto grado de confianza. Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar.

Sistema Autoritarismo Explotador. - Dentro de este tipo de clima la dirección no les tiene confianza necesaria a sus empleados y puede generar muchos problemas dentro de la institución puesto que la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la pirámide organizacional y se distribuyen según una

función puramente descendente. Los trabajadores tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, castigo, de amenazas, ocasionalmente de recompensas y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad.

Las pocas interacciones que existen entre los superiores y subordinados se establecen con base en el miedo y en la desconfianza. Aunque los procesos de control estén fuertemente centralizados en la cúspide, generalmente se desarrolla una organización informal que se opone a los fines de la organización formal.

Este tipo de clima presenta un ambiente en el cual la comunicación es muy escasa donde lo que más abunda son las órdenes y las quejas.

Sistema de Autoritarismo Paternalista. - En esta dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con sus siervos. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la pirámide organizacional, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por la excelencia para motivar a los trabajadores.

Las interacciones entre los superiores y los subordinados se establecen con condescendencia por parte de los superiores y con preocupación por parte de los subordinados. Aunque los procesos de control permanecen siempre centralizados en la cima, algunas veces se delegan a los niveles intermedios e inferiores.

Puede desarrollarse una organización informal, pero esta no siempre reacciona a los fines formales de la institución. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, da la impresión de trabajar en un ambiente estable y estructurado.

Se puede concluir entonces que los sistemas I Y II (Paternalista y Explotador)<sup>4</sup> corresponde a un clima cerrado caracterizado por una organización burocrática y rígida donde los empleados se sienten muy insatisfechos en relación con su trabajo y con la empresa; mientras que los sistemas III Y IV (Participativo y Consultivo) corresponde a un clima abierto donde la organización se percibe con dinamismo, con capacidad para alcanzar sus objetivos e intentando satisfacer las necesidades social de los empleados interactuando en el proceso de tomar decisiones.

**Litwin y Stinger** <sup>5</sup>postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización. Tales como:

- Estructura. - Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y sin estructura.
- Responsabilidad (empowerment) Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.
- Recompensa. - Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

---

<sup>4</sup> Chiavenato Idalberto "Introducción a la teoría de la Administración" 7 Edición Edit. McGraw-Hill Interamericana México 2001 pág. 282 - 313

<sup>5</sup> Disponible en [www.educadormarista.com/proyectoaprender/clima-organizacional.htm](http://www.educadormarista.com/proyectoaprender/clima-organizacional.htm)

- Desafío. - Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
  
- Relaciones. - Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
  
- Cooperación. - Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
  
- Estándares. - Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.
  
- Conflictos. - Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
  
- Identidad. - Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros.

Analizando desde una mirada de la Administración a la Junta de Participación Social de Moche se pretende investigar la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores y su calidad de servicio como objetivo principal ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar sus metas, mejorando el desempeño y las aportaciones del personal a la organización, en el marco de una actividad ética y socialmente responsable.

Teniendo como principal desafío lograr el mejoramiento de la organización haciéndola más eficaz y eficiente, mejorando la calidad del entorno, el bienestar de los empleados y conduciéndola a mejorar su nivel de productividad.

### **Factores o estilos de liderazgo para un buen clima organizacional<sup>6</sup>**

- Liderazgo. Este factor se refiere al tipo de relación que existe entre jefes y subordinados y el impacto de la misma en el ámbito laboral, y por lo tanto, en la obtención de los objetivos de la institución.

El líder tiene todo el poder y toma todas las decisiones siempre, también está encargado de supervisar el trabajo, sin preocuparse ni inmiscuirse demasiado en él.

- Tipos de Liderazgo. Se ha llegado a pensar que en estos tiempos en donde el cambio es lo único que permanece constante, lo mejor es contar con un liderazgo flexible y adaptable. El líder deberá tener una amplia gama de actitudes ante las diferentes circunstancias; a veces se deberá ser fuerte, a veces comprensivo. Este es un tipo de liderazgo intuitivo que tiene como base el conocimiento del puesto del líder y de la organización misma.

La esencia misma del líder es de aquella persona que conduce a un grupo de personas pretendiendo llevarlas a un fin exitoso

---

<sup>6</sup> Sherman Arthur W Bohlander George. Administración de los recursos humanos Edit. 9na México 1994

- **Relaciones.** Esto se refiere al tipo de relaciones que se crean entre el personal. Lo ideal sería que, dentro de la institución, fuera un lugar en donde cada empleado realizara las actividades que más disfruta hacer, y por lo cual obtiene una remuneración. Sin embargo, en muchas ocasiones, el personal no gusta de lo que hace, y se centra en los errores de los demás o inclusive en sus problemas personales. Es importante buscar que las relaciones entre el personal sean sanas, pues esto afecta a su vez el ánimo de la empresa en general.
- **Implicación.** Cuanto es el grado de compromiso que sienten los empleados hacia la empresa y que en muchas ocasiones está determinado por la percepción del compromiso que la empresa tiene para con sus empleados. Las empresas en donde los empleados muestran mayor compromiso son las que tienen la mejor calidad, las mejores ventas y la mayor productividad.
- **Organización.** Se refiere a los elementos que le dan estructura a la empresa: los puestos, las políticas, los procedimientos, los manuales de operación, etcétera. En el caso de las pequeñas empresas, muchas veces la estructura de la empresa esta poca definida y el propietario desempeña un sin número de actividades, desde las operativas hasta las directivas. Por lo tanto, al ir creciendo deberá tener claro que actividades seguirá realizando y cuales delegará.
- **Reconocimiento.** El reconocer el trabajo bien realizado es vital para contribuir a la formación de un buen ambiente laboral. Está comprobado que cuando una persona cree que es bueno en alguna actividad, disfrutara al realizarla y lo hará cada vez mejor, lo que impactará en su productividad. No desaproveche la oportunidad de reconocer al personal por cada trabajo bien realizado.
- **Remuneraciones.** Las empresas que tienen esquemas de remuneración estáticos son las que presentan mayor rotación entre su personal, pues al ganar siempre lo mismo se refuerza la actitud de que no importa el esfuerzo puesto en el trabajo, siempre se ganará lo mismo. En la actualidad muchas compañías

están optando por esquemas de compensación dinámica en donde se premie de alguna forma el esfuerzo. Podría creerse que esto solo puede aplicarse a los departamentos de ventas, sin embargo, puede ser aplicado a cualquier departamento o empresa, pues cada uno debe de tener sus metas y objetivos y en base a esto se puede crear un esquema que fomente en los empleados el deseo por esforzarse más.

- Igualdad. Busca otorgar las mismas oportunidades a todos sus empleados, siempre en igualdad de circunstancias. Tratar de evitar el favoritismo, ya que esto fomenta envidias entre el personal y la discordia nunca es sano para el clima laboral. El buen líder conoce a su personal y sabe cómo estimularlos, reconociendo los eslabones débiles y los pilares del grupo.

Por otro lado es importante mencionar que el desempeño laboral dentro de una institución es el resultado acumulado de las interacciones diarias entre el personal, es decir del adecuado clima organizacional, por ello toda institución debe de reconocer que las mentes de sus empleados son un gran potencial para el desarrollo de la organización, esto permitirá el involucramiento de los trabajadores en el proceso de la toma de decisiones de la organización, demostrando que el ser humano tiene aptitudes para producir; las cuales le permitan transformar el ambiente en que vive y trabaja, fortaleciendo su crecimiento y la expansión de sus potenciales.

### **Funciones del clima organizacional**

- Desvinculación. Lograr que grupo que actúa mecánicamente; se comprometa con la tarea que realice en la organización.
- Obstaculización. Lograr que el sentimiento que tienen los miembros de agobiados con deberes de rutina y otros requisitos inútiles, se vuelvan útiles.

- Esprit. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.
- Intimidad. Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas.
- Alejamiento. Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal. Describe una reducción de la distancia "emocional" entre el jefe y sus colaboradores.
- Énfasis en la producción. Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por una supervisión estrecha.
  - Empuje. Hacer mover a la organización y para motivar con el ejemplo.
  - Consideración. Tratar a los empleados como seres humanos y hacer algo para ellos en términos amables.
  - Estructura. Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuantas reglas, reglamentos y procedimientos hay.
  - Responsabilidad. El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo
  - Recompensa. A uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.
  - Riesgo. El sentir una inseguridad e incitación dentro de la organización
  - Cordialidad. El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.<sup>7</sup>
  - Apoyo. La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.

---

<sup>7</sup> Disponible en [www.monografias.com/trabajos06/](http://www.monografias.com/trabajos06/)

- Normas. La importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y normas de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo.
- Conflicto. El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.
- Identidad. El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu.
- Conflicto e inconsecuencia. El grado en que las políticas, procedimientos, normas de ejecución, e instrucciones son contradictorias o no se aplican uniformemente.
- Formalización. El grado en que se formalizan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición.
- Adecuación de la planeación. El grado en que los planes se ven como adecuados para lograr los objetivos del trabajo.
- Selección basada en capacidad y desempeño. El grado en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más bien que en política, personalidad, o grados académicos.
- Tolerancia a los errores. El grado en que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, más bien que en una forma amenazante, punitiva o inclinada a culpar.

Analizando desde una mirada de la Administración a la junta de participación social de moche se pretende investigar la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores y su calidad de servicio como objetivo principal ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar sus metas, mejorando el desempeño y las

aportaciones del personal a la organización, en el marco de una actividad ética y socialmente responsable.

Teniendo como principal desafío lograr el mejoramiento de la organización haciéndola más eficaz y eficiente, mejorando la calidad del entorno, el bienestar de los empleados y conduciéndola a mejorar su nivel de productividad.

### **Desempeño laboral**

Según Chiavenato<sup>8</sup> (2000) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Por su parte, Bittel (2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Cabe mencionar que el esfuerzo de cada individuo está en función del valor de recompensa ofrecida y de la probabilidad de que estas dependan del esfuerzo.

### **Importancia del desempeño laboral**

Tiene vital importancia porque permite a los empleados tener una guía o conocimiento de cómo está relacionando sus funciones en la empresa tomando como referencia el rendimiento de otros empleados y poder

---

<sup>8</sup> Chiavenato I. "Administración de Recursos Humanos" 5 Edición, Edit. McGraw – Hill Santa Fe Bogotá 2000

incrementar su desempeño alcanzado o sobre pasando sus metas que ha sido fijado por la empresa.

### **Objetivo del desempeño laboral**

Su principal objetivo estar enfocado a diseñar y ayudar en el análisis de como un empleado está desempeñando su trabajo enfocado en sus capacidades individuales y en los conocimientos que utiliza.

### **Factores que ayudan el desempeño laboral**

- Calidad. Precisión, cumplimiento y aceptabilidad del trabajo desempeñado.
- Productividad. La cantidad y eficiencia de trabajo producido en un período de tiempo específico.
- Conocimiento del puesto. habilidades practicas técnicas e información utilizada en el trabajo.
- Confiabilidad. la medida en la que se puede confiar en un empleado en relación con el término y seguimiento con la tarea.
- Disponibilidad. La medida en la que un empleado es puntual, observa los periodos prescritos para descanso y comidas y el registro de asistencias totales.
- Interdependencia. El grado de desempeño del trabajo con poco o ninguna supervisión.

### **Factores que afectan el desempeño laboral**

Ricardo Matamala<sup>9</sup> los denomina los siete pecados prevalecientes en la administración de hoy estos son:

- Temor. Cuando nuestra mente se va al futuro, el temor a lo incierto y al fracaso, o cuando la mente se va al pasado y tememos perder algo que

---

<sup>9</sup> Tomado de <http://www.neohumanista.org/pelf/matamala-p.html>

tenemos y nos gusta no hay remedio pues estamos condenados al continuismo y al estancamiento.

A la mente temerosa le cuesta mucho esfuerzo innovar, cambiar, diferenciarse, explorar, avanzar, por esto el temor, que es algo natural del ser humano, puede ser nuestro peor aliado. En este orden de ideas, el temor de alta gerencia puede convertirse en el mayor costo para las organizaciones y en la principal explicación del estancamiento y de la violencia.

- Egoísmo. Se dice fácilmente que se requiere el compromiso de los colaboradores para el éxito de la organización, pero rara vez nos preguntamos, que hace que una persona se comprometa con algo, se le pide a sus colaboradores que se comprometan con una visión y unos valores, que bien no participaron en su definición, o que no conocen, sin ninguna expectativa clara de beneficiarse de los resultados de la organización.
- Arrogancia. Quien cree que ya aprendió se encuentra en condiciones de vivir en un mundo que ya no existe, quien se cree más que los demás vive en un paraíso de tontos y quien no reconoce los errores sacrifica la mejor fuente de aprendizaje y desarrollo.

La arrogancia es una enfermedad mortal para los líderes y organizaciones. Por el contrario, la humildad, que a veces lo entendemos con un sentido peyorativo, es una gran virtud. Los verdaderos líderes no abusan o imponen su poder, por el contrario, liberan y potencializan el talento de sus colaboradores.

- Incomunicación. En la era de la información, no deja de ser paradójico encontrar líderes que siguen creyendo que la información de poder, o que la inversión en sistemas de información y comunicación es simplemente gasto.

Pero si el bien la poca transmisión de información es una dificultad, lo es más la incapacidad de escuchar. Cuando creemos tener la razón,

cuando el protagonismo nos impide buscar entender al otro, cuando escuchamos dependiendo de quién hable, o cuando solamente escuchamos palabras y no la comunicación no verbal, el corazón no escucha y la mente se cierra, desperdiciando un gran número de opciones útiles.

- Individualismo. Comenzando por una educación individualista e individualizante, hasta llegar al mundo fragmentado de las empresas, seguimos abandonando las opciones colectivas generando una permanente y desgastadora competencia.

No es fácil lograr sinergias cuando no nos comprometemos colectivamente con una visión, una misión y unos valores, cuando en vez de ser competitivos frente al mercado, nos mantenemos en una competencia interna donde inevitablemente hay ganadores y perdedores.

- Racionalismo. Si la mitad de nuestro cerebro, el hemisferio de lo racional, analítico, lógico, matemático, casuístico, etc. Sigue desconociendo la existencia de la otra mitad, el hemisferio de la intuición, la imaginación, el pensamiento holista, lo trascendente, lo artístico, etc; seguimos condenados a vivir en un mundo de fórmulas, teorías, conceptos preestablecidos, normas y reglamentos.

La vida no transcurre entre libros, va más allá de lo conocido y de la acumulación de la memoria. La imaginación, más importante y amplia que el conocimiento, es cuestión de supervivencia y evolución. Somos nosotros mismos quienes imponemos nuestros propios límites, dificultándonos la posibilidad de desafiar suposiciones y crear nuevas realidades. Nuestro excesivo y excluyente afán por resultados y el temor a equivocarnos, nos impide explorar nuevos caminos y escuchar la sabia voz de lo simple, de la intuición y del sentido común.

## **Evaluación del desempeño**

Para tener una visión completa de lo que es la evaluación del desempeño laboral Robles Mantilla Linda <sup>10</sup>(1993), lo define como un proceso sistemático, cuyo propósito es determinar el rendimiento humano para evaluar las cualidades y características del trabajador o hechos que realicen supuestos.

Otra definición según Mondy Noé <sup>11</sup>(1982), desempeño laboral es el procedimiento o análisis como un empleado o el personal está realizando su función de trabajo, esto en sus capacidades individuales y el conocimiento que utilizan para cumplir con las responsabilidades de sus puestos.

### **Técnicas y métodos para evaluar el desempeño laboral**

Resulta indispensable e importante evaluar el desempeño laboral y para ello se han estudiado diversas técnicas y métodos que a continuación revisaremos para tener un mayor control del desempeño de los trabajadores de la Junta de Participación Social de Moche:<sup>12</sup>

- Informes por Escrito. Quizá el método más simple de evaluar sea escribir un texto que describa las fortalezas y debilidades, en el desempeño anterior, el potencial y sugerencias de mejora. El texto no requiere formas complicadas o gran capacitación para escribirlo, pero los resultados a menudo reflejan la habilidad del redactor.

Una evaluación buena o mala puede estar determinada tanto por las capacidades de redacción del calificador como por el nivel real del desempeño del empleado.

---

<sup>10</sup> Robles Mantilla, Linda. Diseño de un método del Desempeño a nivel gerente y estrategia de Desarrollo Profesional (1993)

<sup>11</sup> Mondy Noe. Administración de Recursos Humanos (1982; pp. 216 – 219)

<sup>12</sup> Robbins Stephen. Evaluaciones del desempeño. 1998.p. 236 -246

- Incidentes críticos. Estos concentran la atención del evaluador en los comportamientos claves que distinguen entre realizan un trabajo eficaz y uno ineficaz; es decir el calificador escribe anécdotas sobre lo que el empleado hizo bien o mal.
- Escalas de calificación. Uno de los métodos más antiguos y populares de apreciación del desempeño consiste en el uso de escalas de calificación, despliegan un grupo de factores de desempeño, como la cantidad y la calidad del trabajo, la profundidad de los conocimientos, la cooperación, la lealtad, la asistencia, la honestidad y la iniciativa.

Entonces el evaluador repasa la lista y califica cada entrada en forma escalar. Habitualmente, se trata de escalas de cinco puntos, de modo que el factor, digamos de conocimiento de trabajo se calificaría de 1 (mal informado de los deberes laborales) a 5 (tiene un dominio completo)

¿Por qué son tan populares las escalas de calificación? Aunque no ofrecen la información a fondo de los informes escritos o los incidentes críticos, toma menos tiempo realizarlas y mantenerlas; además de que permiten análisis cuantitativos y comparaciones.

- Escalas de calificación. Las escalas de calificación con base conductual han recibido mucha atención en los últimos años y combinan los principales elementos de los métodos del incidente crítico y de las escalas:

Especifican comportamientos laborales concretos, observables y mensurables. Los ejemplos de la conducta y las dimensiones de desempeño en el puesto se encuentran pidiendo a los participantes que den ilustraciones específicas de comportamientos eficaces e ineficaces en cada aspecto del desempeño, cada una con varios niveles. El

resultado de este proceso son descripciones conductuales como prevé, ejecuta, resuelve los problemas inmediatos obedece las órdenes y maneja situaciones de emergencia.

- Comparación con varias personas. La comparación de varias personas es una forma de evaluar el desempeño de un empleado de acuerdo con el de otro u otros más. Es un instrumento de medición del desempeño relativo más que absoluto.

Entonces después de analizar los diferentes temas relacionados a mi trabajo de investigación resalto la importancia de ¿por qué investigar sobre el clima organizacional?

Que de acuerdo a Alexis P. Goncalves,<sup>13</sup> el conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen; dado que se basa en la comprobación de que este tema influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, lo cual incidirá directamente tanto en el desempeño y productividad del personal respecto a la calidad de atención y servicio brindado al público. Dichos estudios permitirán, en síntesis, efectuar intervenciones certeras tanto a nivel de diseño o rediseño de estructuras organizacionales, planificación estratégica, cambios en el entorno organizacional interno, gestión de programas motivacionales, gestión de desempeño, mejora de sistemas de comunicación externa e interna.

---

<sup>13</sup> Goncalves, Alexis P. <http://www.calidad.org/articles/dec97/artdec97.htm>

Por dicha razón primero estoy haciendo un diagnóstico del clima organizacional y su Impacto en el desempeño del personal en la Junta de Participación Social de Moche y su incidencia en la atención y servicio que brinda al público, a fin de conocer sus diversas dimensiones y definir los elementos que afectan a este ambiente de trabajo.

## 2.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS

### 2.4. definición de términos

▶ **Capacitación:**

La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo.

▶ **Clima Organizacional:** Es un ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros.

▶ **Comunicación Organizacional:** Es el proceso por medio del cual se intercambia una opinión, actitud o conducta a través de uno o varios mensajes entre las personas que conforman el sistema.

▶ **Desarrollo de Recursos Humanos:** Esfuerzo continuo, planificado, para mejorar los niveles de competencia del personal y el desempeño organizacional mediante capacitación y programas de desarrollo.

▶ **Desempeño Laboral:** Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización.

▶ **Eficacia:** Capacidad para determinar los objetivos adecuados “hacer lo indicado”.

▶ **Eficaz:** Se refiere al logro de los objetivos en los tiempos establecidos.

- ▶ **Empleado:** Persona que desempeña un cargo o trabajo y que a cambio de ello recibe un sueldo.
- ▶ **Evaluación de desempeño:** Permite medir y compensar los logros obtenidos en relación con lo establecido.
- ▶ **Motivación:** Impulso y esfuerzo para satisfacer un deseo o meta.
- ▶ **Motivación Laboral:** Voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales condicionadas con la capacidad de satisfacer una necesidad individual.
- ▶ **Organización:** Es un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no.
- ▶ **Participación del Empleado:** Es el involucramiento del empleado con la organización, que se refiere al proceso participativo que emplea la capacidad del empleado y se encuentra planteada para estimular hacia el logro del éxito de la organización en general.
- ▶ **Satisfacción:** Referida al gusto que se experimenta una vez cumplido el deseo.
- ▶ **Satisfacción laboral:** Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo.
- ▶ **Toma de decisiones:** Es la selección de un curso de acción para tratar un problema concreto o aprovechar una oportunidad entre varias alternativas por lo tanto constituye la base de la planeación.

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.1. HIPÓTESIS**

#### **3.1.1. Hipótesis general**

El clima organizacional se correlaciona altamente con en el desempeño de los trabajadores de caja Trujillo.

#### **3.1.2. Hipótesis específicas**

1. El clima organizacional del personal de Caja Trujillo es de nivel moderado en la Agencia Chachapoyas periodo 2022.
2. El nivel es regular en las dimensiones: percepción de los jefes, compañeros, organización, en sí mismo con el desempeño del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022.
3. El nivel es regular del Desempeño del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022.
4. El nivel es moderado en las dimensiones productividad, grado de satisfacción del cliente, conocimiento del puesto del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022.
5. Existe una alta correlación entre las dimensiones percepción de los jefes, compañeros, organización, si mismo con el Desempeño del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022.

### **3.2. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1. Operacionalización de las Variables (Definición Conceptual y operacional)**

##### **Definición conceptual**

**Variable 1: Clima organizacional:** El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la

percepción de los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización. (Gómez, S, 2018).

**Variable 2: Desempeño laboral:** Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e incluir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el in de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro, que permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. (Robles, P. 2019)

**Tabla 1: Definición operacional**

Variable	Definición	Dimensiones	Operacionalización
Clima Organizacional	Cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influyen en su comportamiento.	Percepción de jefes	Estilos de liderazgo Participación en la toma de decisiones Trato cordial Evaluación de desempeño Grado de Comunicación Trato Justo y equitativo
		Percepción de compañeros	Interrelación con compañeros Practica de valores Compañerismo Solidaridad Respeto
		Percepción de la organización	Remuneraciones Condiciones laborales Beneficios sociales Medidas de salubridad
		Percepción de sí mismo	Identidad con la Institución Compromiso con la Institución Disposición al trabajo

			Realización Personal
Desempeño laboral	Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización.	Productividad	Cumplimiento de Objetivos Rapidez en el trabajo Diligencia de tareas Calidad de Trabajo
		Grado de satisfacción	Amabilidad en el trato Atención adecuada y oportuna Preocupación para solucionar los problemas Responsabilidad Social Nivel de Comunicación Calidad de servicio
		Conocimiento del puesto	Formación Académica Experiencia en el trabajo Capacitación Especializada Cumplimiento de roles y funciones Compromiso Institucional

Fuente: Elaboración propia

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

**4.4.1. Tipo de investigación:** La investigación es no experimental de corte transversal porque se trabajó recolectando datos en un solo tiempo.

**4.4.2. Nivel de investigación:** El Estudio correlacional en la cual “La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pp. 63,64).

### **4.2. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

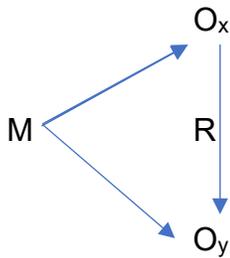
#### **4.2.1. Método de investigación**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) Señala que el método hipotético-deductivo es un modelo del método científico compuesto por los siguientes pasos esenciales: Observación del fenómeno a estudiar. Creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno. Deducción de consecuencias

o proposiciones más elementales de la propia hipótesis. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pp. 70,75).

#### 4.2.2. Diseño de Investigación

La investigación corresponde básicamente a un diseño de investigación no experimental de carácter transaccional o transversal. “Porque tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pp. 192,193).



Donde:

M: Muestra de estudio

O<sub>x</sub>: Observación de la variable clima Organizacional

O<sub>y</sub>: Observación de la variable Desempeño Laboral

R: Correlación entre O<sub>x</sub>, O<sub>y</sub>

### 4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

**4.3.1. Población:** Está conformado por 25 trabajadores que laboran en la caja Trujillo de la Ciudad Chachapoyas, 2022.

**4.3.2. Muestra:** La muestra de estudio estará conformado por 25 trabajadores de la caja Trujillo, agencia Chachapoyas, esto igual al de la población de trabajadores que laboran en caja Trujillo de la agencia de la ciudad de Chachapoyas, por ser pequeña la población de estudio (N<30).

### 4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 4.3.1. Técnicas

Se utilizará la técnica de la encuesta, siguiendo la formalidad de la investigación. Asimismo, se formalizará el proyecto de investigación presentando primeramente una solicitud que permita obtener la autorización y realizar el estudio en la entidad, con el propósito de brindar una excelente información, luego de haber seleccionado los instrumentos y una vez seleccionada la muestra de estudio, procederá a aplicar el instrumento elaborado para la recolección de datos.

#### **4.3.2. Instrumentos**

Se utilizará el cuestionario que contendrá preguntas cerradas en escala Likert del 1 al 5. La primera parte con 19 preguntas que evaluarán el clima organizacional y 9 preguntas que evaluarán el desempeño laboral de los trabajadores. (ver anexo). Así mismo se validará por el criterio de contenido de 3 expertos que juzgaron y evaluaron el instrumento de recolección de la información evaluando y dando visto bueno de conformidad según criterios como: claridad, relación entre preguntas, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia y metodología. (Hernandez sampieri, 2009).

Para el procedimiento de recolección de datos se contactará con la entidad, presentación de solicitud, Verificación y recepción de solicitud del instrumento, orientación a trabajadores de las respectivas oficinas, llenado y marcado de las encuestas, según lo indicado, seguimiento y recojo de las encuestas aplicadas, Verificación final de las encuestas, los datos se procesarán y tabularán en hojas de cálculo de Microsoft Excel 2013 así como el software estadístico SPSS versión 25.0 para el análisis de la parte estadística. Para el análisis estadístico, se utilizará la estadística descriptiva e inferencial, tal como se describe a continuación:

- Tablas estadísticas: permitieron determinar y describir de manera cuantitativa las variables de investigación, según sus proporciones porcentuales % en niveles o categorías según los objetivos propuestos.

- Gráficos estadísticos: a través de barras verticales unidimensionales y bidimensionales, dispersión de variables; las mismas que permitieron describir gráficamente la distribución de particularidades de las variables de investigación.
- Estadígrafos descriptivos: permitieron analizar el comportamiento de las variables de investigación, mediante los resultados de los valores cuantitativos de dichos cuestionarios, entre ellos: promedio, valores máximos y mínimos, rango, varianza, desviación estándar, coeficiente de variación% de puntajes de los ítems.
- Análisis de correlación: Pruebas de correlación, evaluando la significancia  $p < 0.05$  de la correlación de las variables y sus dimensiones. (correlación de Pearson o Spearman, Pruebas Chi-cuadrado  $X^2$ .)
- Prueba de Normalidad (Shapiro Wilk o Kolgomorov Smirnov) y graficas de normalidad de los puntajes de la encuesta aplicada.

## CAPITULO V: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.

En este capítulo se presentarán los resultados obtenidos, mediante la aplicación de los instrumentos pertinentes para recoger información de cada una de las variables en estudio, mediante la aplicación de la respectiva técnica y el instrumento seleccionado para su aplicación al personal que labora en la Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, que presentaremos a continuación:

**Variable Independiente: Clima Organizacional.**

**Dimensión: Percepción de los Jefes**

**Tabla**

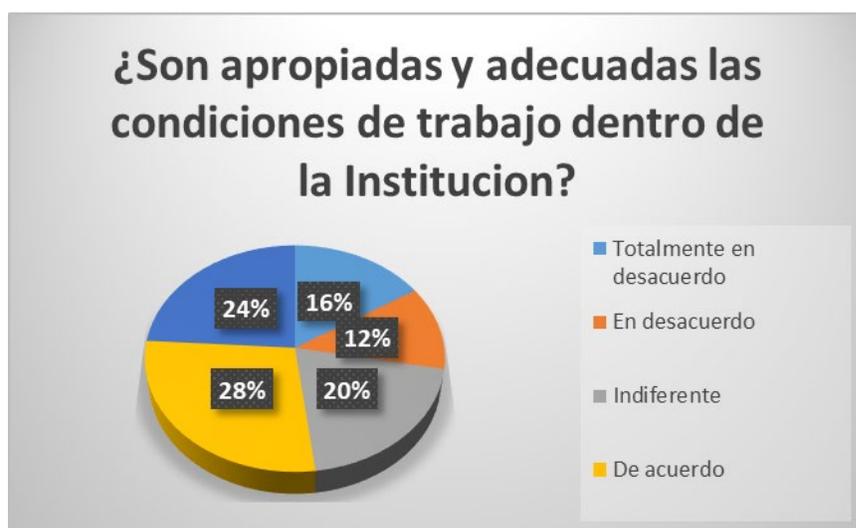
*Condiciones de Trabajo*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	4	16.00%
En desacuerdo	3	12.00%
Indiferente	5	20.00%
De acuerdo	7	28.00%
Totalmente de acuerdo	6	24.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

**Figura**

*Condiciones de Trabajo*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo – Chachapoyas

## Interpretación.

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 24 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si cumple con las condiciones de trabajo en la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 28 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 20 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 12 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 16 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, las condiciones para que los colaboradores realicen su trabajo, son adecuadas, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinate en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

## Tabla

### *Relación con los Jefes*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	8.00%
En desacuerdo	3	12.00%
Indiferente	5	20.00%
De acuerdo	7	28.00%
Totalmente de acuerdo	8	32.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

## Figura

## Relación con los Jefes



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

### Interpretación.

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 32 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, sobre si la relación que tiene con sus jefes es de trato cordial en la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 28 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 20 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 12 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 8 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, las relaciones con los jefes son adecuadas para que los colaboradores realicen su

trabajo, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinante en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

**Tabla**

*Comunicación con sus Jefes*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	8.00%
En desacuerdo	3	12.00%
Indiferente	5	20.00%
De acuerdo	8	32.00%
Totalmente de acuerdo	7	28.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

**Figura**

*Comunicación con sus Jefes*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

**Interpretación.**

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 28 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si la comunicación con sus jefes es abierta y agradable en la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 32 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 20 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 12 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 16 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, la comunicación con sus jefes es abierta y agradable, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinante en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

## **Tabla**

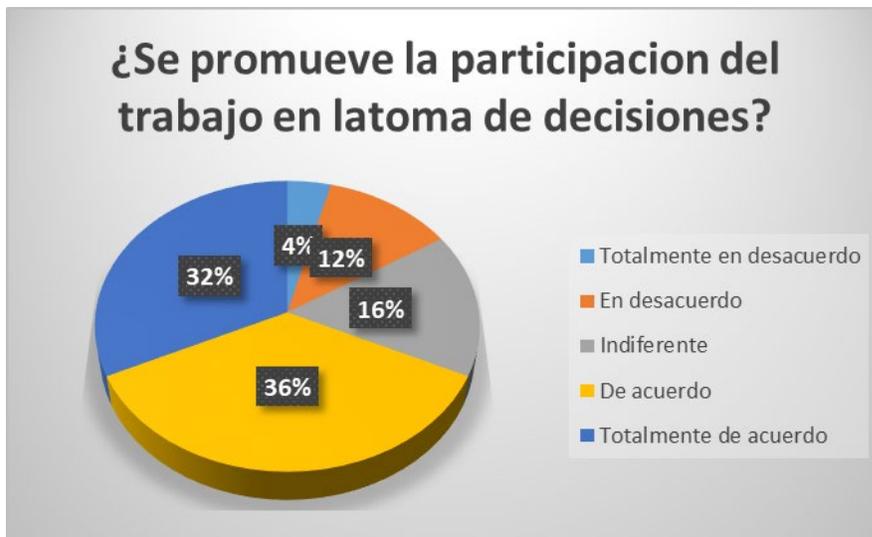
### *Participación en la toma de decisiones*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	4.00%
En desacuerdo	3	12.00%
Indiferente	4	16.00%
De acuerdo	9	36.00%
Totalmente de acuerdo	8	32.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

## **Figura**

### *Participación en la toma de decisiones*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo – Chachapoyas

#### **Interpretación.**

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realizada a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 32 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si se promueve la participación del trabajador en la toma de decisiones en la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 36 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 16 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 12 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 4 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, si se promueve la participación del trabajador en la toma de decisiones de la empresa, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinante en el buen clima organizacional y desempeño del personal

de esta entidad financiera.

### Tabla

*Optimismo de los colaboradores*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	8.00%
En desacuerdo	3	12.00%
Indiferente	4	16.00%
De acuerdo	7	28.00%
Totalmente de acuerdo	9	36.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

### Figura

*Optimismo de los colaboradores*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

### Interpretación.

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la

encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 36 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si suelen ser optimistas entre ellos en la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 28 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 16 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 12 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 16 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, los colaboradores suelen sentirse optimistas entre ellos, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinante en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

## Tabla

### *Presencia de compañerismo*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	4.00%
En desacuerdo	3	12.00%
Indiferente	4	16.00%
De acuerdo	9	36.00%
Totalmente de acuerdo	8	32.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

## Figura

### *Presencia de compañerismo*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

#### **Interpretación.**

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 32 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si existe mucho compañerismo, en la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 36 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 16 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 12 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 4 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, existe mucho compañerismo entre los colaboradores de esta organización, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinate en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

## Tabla

### *Compromiso con la Institución*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	8.00%
En desacuerdo	3	12.00%
Indiferente	3	12.00%
De acuerdo	9	36.00%
Totalmente de acuerdo	8	32.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

## Figura

### *Compromiso con la Institución*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

### **Interpretación.**

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la

ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 32 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si se siente comprometido con la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 36 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 12 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 8 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 16 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, los colaboradores están comprometidos, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinante en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

## **Tabla**

### *El liderazgo y el logro de objetivos y desarrollo*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	4.00%
En desacuerdo	3	12.00%
Indiferente	4	16.00%
De acuerdo	8	32.00%
Totalmente de acuerdo	9	36.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

## **Figura**

### *El liderazgo y el logro de objetivos y desarrollo*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

#### **Interpretación.**

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 36 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si el liderazgo en la empresa contribuye al logro de los objetivos, y al desarrollo de la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 32 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 16 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 12 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 4 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, el liderazgo, influye en el logro de los objetivos y el desarrollo, de los colaboradores, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinate en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

## Tabla

### *Unión y solidaridad de los Colaboradores*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	4.00%
En desacuerdo	3	12.00%
Indiferente	4	16.00%
De acuerdo	9	36.00%
Totalmente de acuerdo	8	32.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

## Figura

### *Unión y solidaridad de los Colaboradores*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

## Interpretación.

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 32 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si los compañeros son unidos y

solidarios con la institución, Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 36 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 16 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 12 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 4 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, los colaboradores son unidos y solidarios, con la institución, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinante en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

## **Tabla**

### *Normas de seguridad y salubridad*

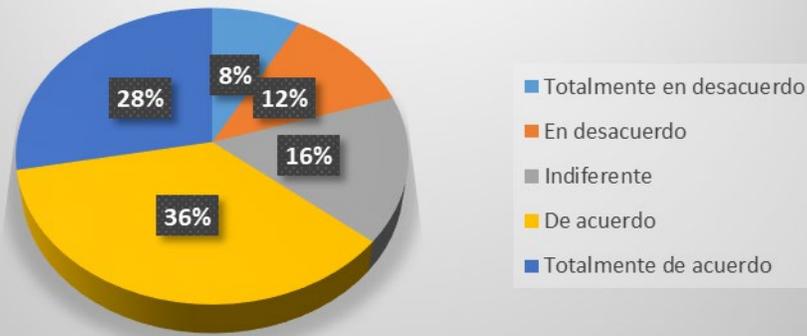
	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	8.00%
En desacuerdo	3	12.00%
Indiferente	4	16.00%
De acuerdo	9	36.00%
Totalmente de acuerdo	7	28.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

## **Figura**

### *Normas de seguridad y salubridad*

## ¿La institución cumple con las normas de seguridad y salubridad adecuada?



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

### Interpretación.

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 28 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si cumple con las normas de seguridad y salubridad la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 36 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 16 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 12 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 8 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, las condiciones de seguridad y salubridad, para que los colaboradores realicen su trabajo, son adecuadas, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinate en el buen clima organizacional y desempeño

del personal de esta entidad financiera.

## Tabla

### *Trato a los colaboradores*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	3	12.00%
Indiferente	4	16.00%
De acuerdo	10	40.00%
Totalmente de acuerdo	8	32.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

## Figura

### *Trato a los colaboradores*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

## Interpretación.

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la

ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 32 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si hay un trato justo, y equitativo, en el área donde labora en la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 40 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 16 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 12 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 0 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, las condiciones de seguridad y salubridad, para que los colaboradores realicen su trabajo, son adecuadas, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinante en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

## **Tabla**

### *Clima agradable y motivador*

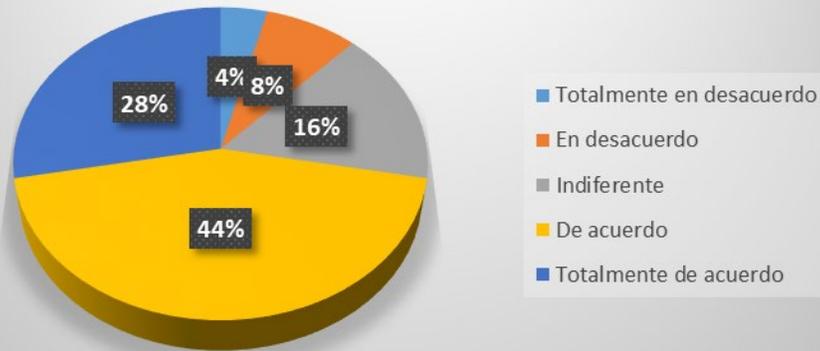
	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	4.00%
En desacuerdo	2	8.00%
Indiferente	4	16.00%
De acuerdo	11	44.00%
Totalmente de acuerdo	7	28.00%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

## **Figura**

### *Clima agradable y motivador*

## ¿La institucion brinda un clima agradable optimo y motivador?



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

### Interpretación.

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 28 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas brinda un clima agradable optimo y motivador, otro 44 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 16 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 8 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 4 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, brinda un clima agradable optimo y motivador, para que los colaboradores realicen su trabajo, de forma adecuads, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determínate en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

## Tabla

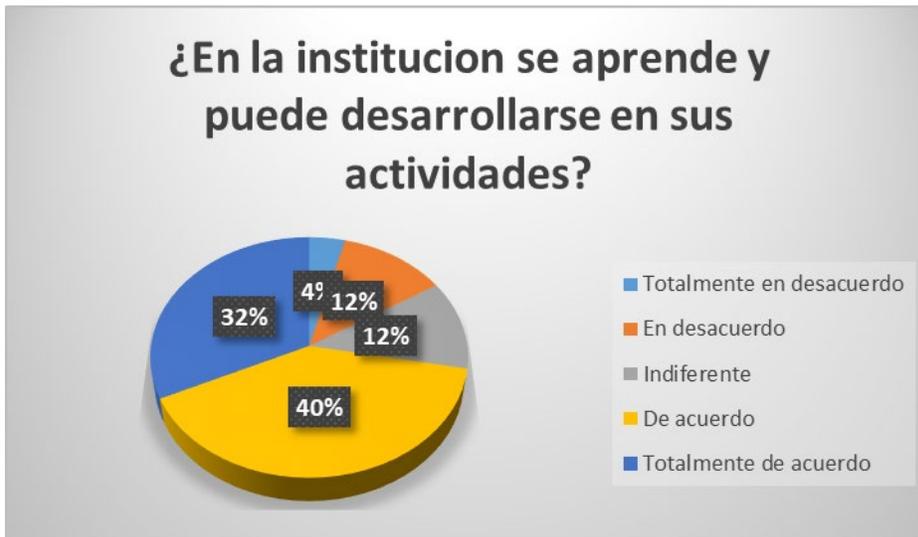
### *Aprendizaje de actividades*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	4.00%
En desacuerdo	3	12.00%
Indiferente	3	12.00%
De acuerdo	10	40.00%
Totalmente de acuerdo	8	32.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

## Figura

### *Aprendizaje de actividades*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

### **Interpretación.**

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 32 % manifiesta estar totalmente

de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si en la institución se aprende y puede desarrollarse en sus actividades, en la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 40 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 12 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 12 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 4 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que en la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, los colaboradores aprenden y pueden desarrollarse en su actividades, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinante en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

## Tabla

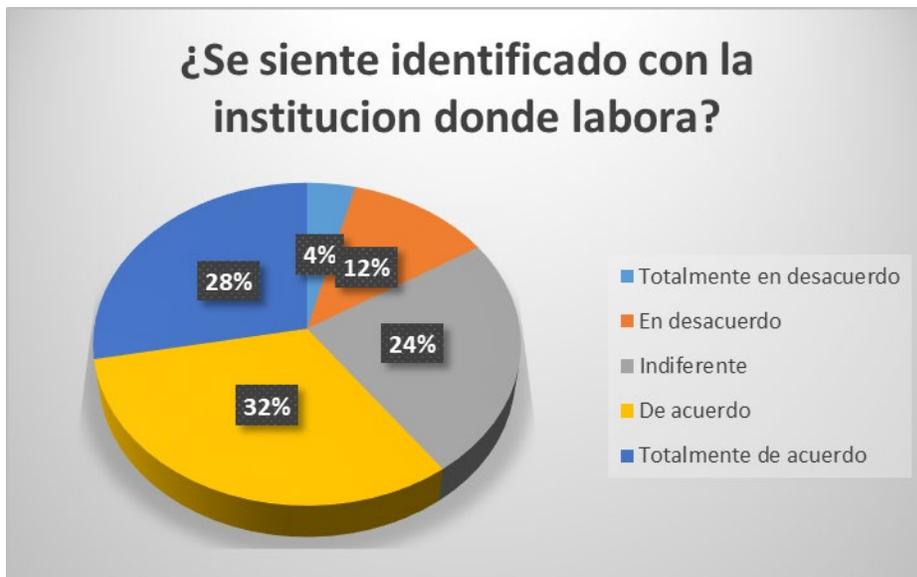
### *Identificación con la Institución*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	4.00%
En desacuerdo	3	12.00%
Indiferente	6	24.00%
De acuerdo	8	32.00%
Totalmente de acuerdo	7	28.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

## Figura

### *Identificación con la Institución*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

#### **Interpretación.**

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 28 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si se siente identificado con la institución donde labora, empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 32 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 24 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 12 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 4 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, las condiciones para que los colaboradores realicen su trabajo, son adecuadas, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinante a estar identificados, y mantener un buen clima organizacional y desempeño del

personal de esta entidad financiera.

### Tabla

*Respeto a ideas y opiniones de los colaboradores*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	4.00%
En desacuerdo	3	12.00%
Indiferente	5	20.00%
De acuerdo	9	36.00%
Totalmente de acuerdo	7	28.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

### Figura

*Respeto a ideas y opiniones de los colaboradores*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

### Interpretación.

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la

ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 24 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si sus ideas y opiniones son respetados por la institución, empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 28 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 20 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 12 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 16 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se respetan las ideas y opiniones de los colaboradores, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinante en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

## **Tabla**

### *Beneficios Sociales de Ley*

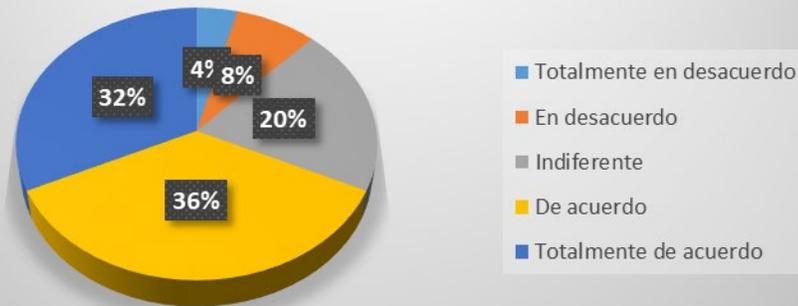
	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	4.00%
En desacuerdo	2	8.00%
Indiferente	5	20.00%
De acuerdo	9	36.00%
Totalmente de acuerdo	8	32.00%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

## **Figura**

### *Beneficios Sociales de Ley*

## ¿La institución cumple con los beneficios sociales de acuerdo a Ley?



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

### Interpretación.

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 32 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si la institución, cumple con los beneficios sociales de acuerdo a Ley, empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 36 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 20 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 8 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 4 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, si cumple con los beneficios sociales, de acuerdo a Ley, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinante en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

## Tabla

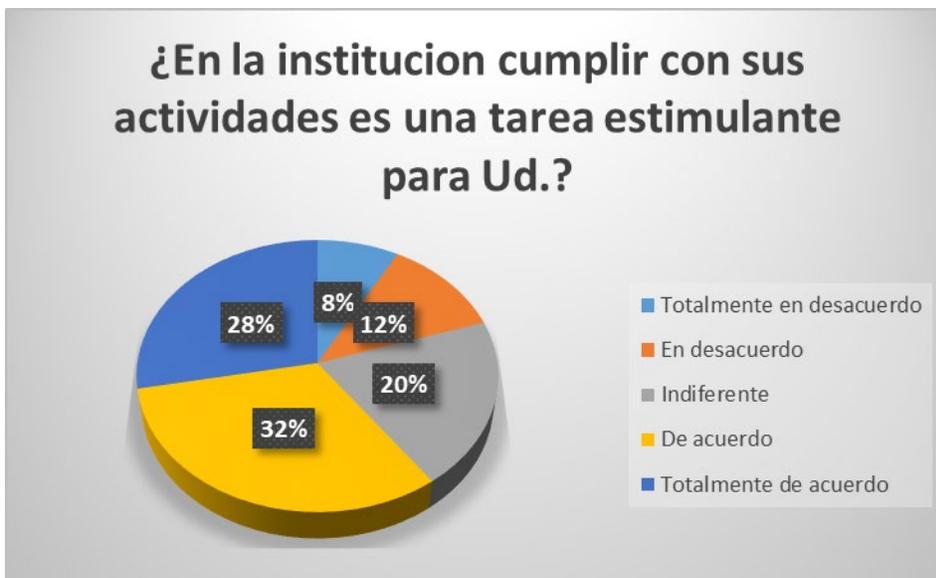
### *Estimulación al trabajador*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	8.00%
En desacuerdo	3	12.00%
Indiferente	5	20.00%
De acuerdo	8	32.00%
Totalmente de acuerdo	7	28.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

## Figura

### *Estimulación al trabajador*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

## Interpretación.

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 28 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si cumplir con sus actividades es

estimulante para su persona en la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 32 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 20 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 12 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 8 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, cumplir con sus actividades, es estimulante para los colaboradores, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinante en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

## **Tabla**

### *Retribución Económica*

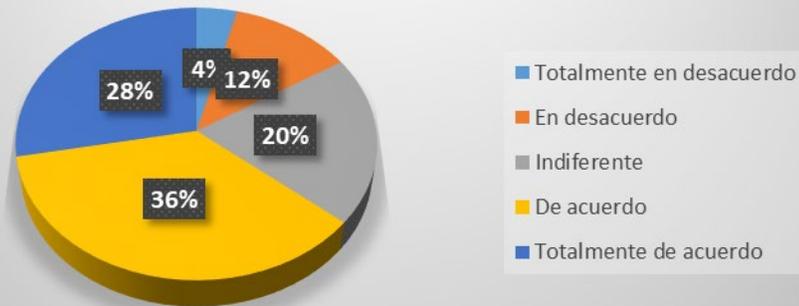
	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	4.00%
En desacuerdo	3	12.00%
Indiferente	5	20.00%
De acuerdo	9	36.00%
Totalmente de acuerdo	7	28.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

## **Figura**

### *Retribución Económica*

## ¿Considera que recibe una justa retribucion economica por sus labores?



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo – Chachapoyas

### Interpretación.

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 28 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si consideran que la retribución económica que reciben es justa en la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 36 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 20 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 12 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 4 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, las retribuciones recibidas, por los colaboradores por su trabajo, son adecuadas, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinate en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

## Tabla

### Relaciones laborales basadas en valores

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	4.00%
En desacuerdo	3	12.00%
Indiferente	6	24.00%
De acuerdo	8	32.00%
Totalmente de acuerdo	7	28.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

## Figura

### Relaciones laborales basadas en valores



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo – Chachapoyas

## Interpretación.

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 28 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si las relaciones laborales están basadas en valores en la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 32 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 24 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 12 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 4 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, las relaciones laborales, se basan en valores, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinante en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

**Variable Dependiente: Desempeño Laboral.**

**Dimensión:**

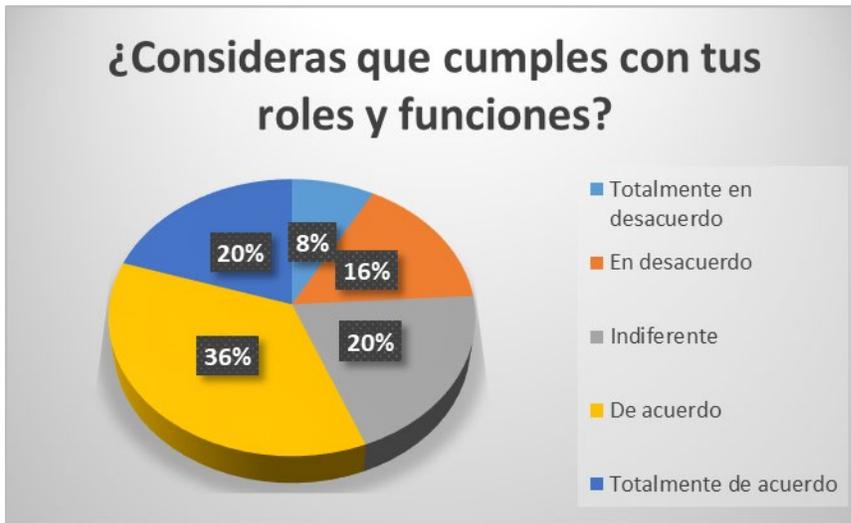
**Tabla**

*Roles Y Funciones*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	8.00%
En desacuerdo	4	16.00%
Indiferente	5	20.00%
De acuerdo	9	36.00%
Totalmente de acuerdo	5	20.00%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

**Figura**



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo – Chachapoyas

### **Interpretación.**

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 20 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si cumple con sus roles y funciones asignados en la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 36 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 20 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 16 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 8 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, los colaboradores si cumplen con los roles y funciones, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinate en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

## Tabla

### Trabajo de Calidad

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	8.00%
En desacuerdo	3	12.00%
Indiferente	5	20.00%
De acuerdo	8	32.00%
Totalmente de acuerdo	7	28.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

## Figura

### Trabajo de Calidad



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo – Chachapoyas

## Interpretación.

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 28 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si como trabajador realiza un trabajo de calidad en la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas,

otro 32 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 20 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 12 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 8 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, los colaboradores realizan un trabajo de calidad, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinante en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

### Tabla

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	4.00%
En desacuerdo	4	16.00%
Indiferente	5	20.00%
De acuerdo	8	32.00%
Totalmente de acuerdo	7	28.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

### Figura



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo – Chachapoyas

### Interpretación

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 28 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si como trabajador te preocupas por capacitarte, especializarte y especializarlos en la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 32 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 20 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 12 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 4 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, los colaboradores se preocupan por capacitarse, especializarse y

capacitarlos, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinante en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

**Tabla**

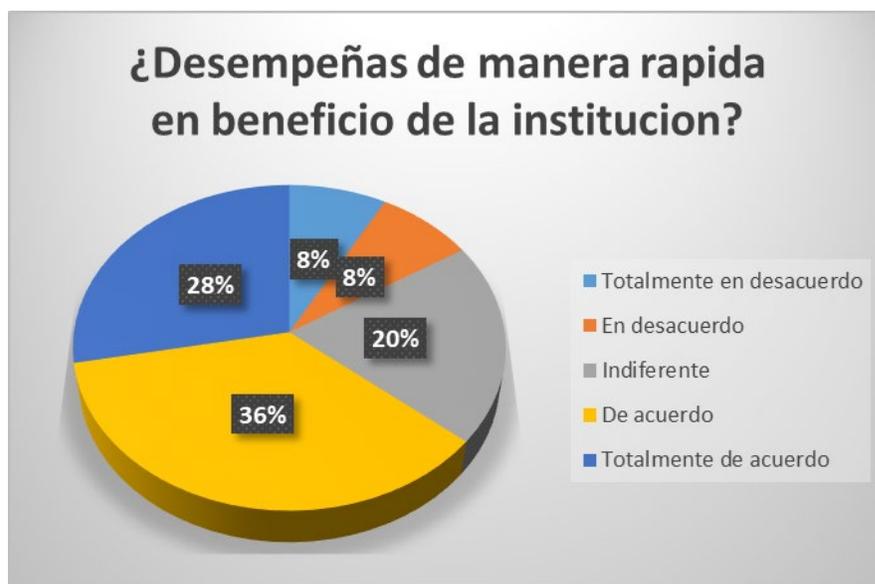
*Desempeño en la Institución*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	8.00%
En desacuerdo	2	8.00%
Indiferente	5	20.00%
De acuerdo	9	36.00%
Totalmente de acuerdo	7	28.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

**Figura**

*Desempeño en la Institución*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo – Chachapoyas

**Interpretación.**

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la

encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 28 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si se desempeña de manera rápida en beneficio de la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 36 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 20 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 8 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 8 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, las condiciones para que los colaboradores realicen su trabajo, de menra rápida en beneficio de la empresa, lo que contribuirá de forma determínate en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

## **Tabla**

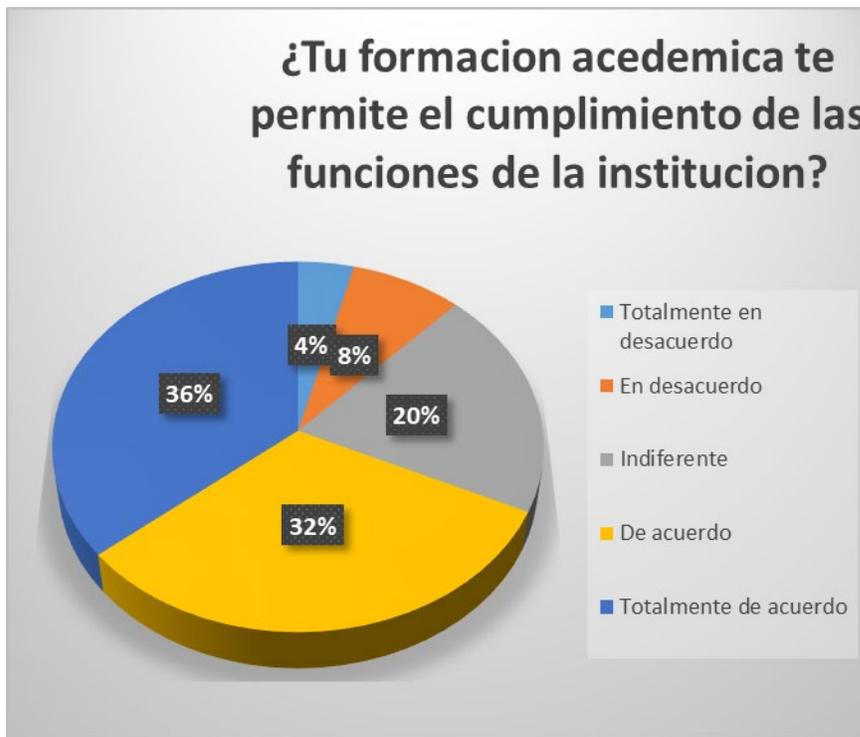
### *Formación Académica*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	4.00%
En desacuerdo	2	8.00%
Indiferente	5	20.00%
De acuerdo	8	32.00%
Totalmente de acuerdo	9	36.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

## **Figura**

### *Formación Académica*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo – Chachapoyas

#### **Interpretación.**

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 36 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si tu formación académica te permite, el cumplimiento de las funciones de la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 32 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 20 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 8 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 8 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, la formación académica del colaborador le permite el

cumplimiento de sus funciones en la empresa, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinante en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

**Tabla**

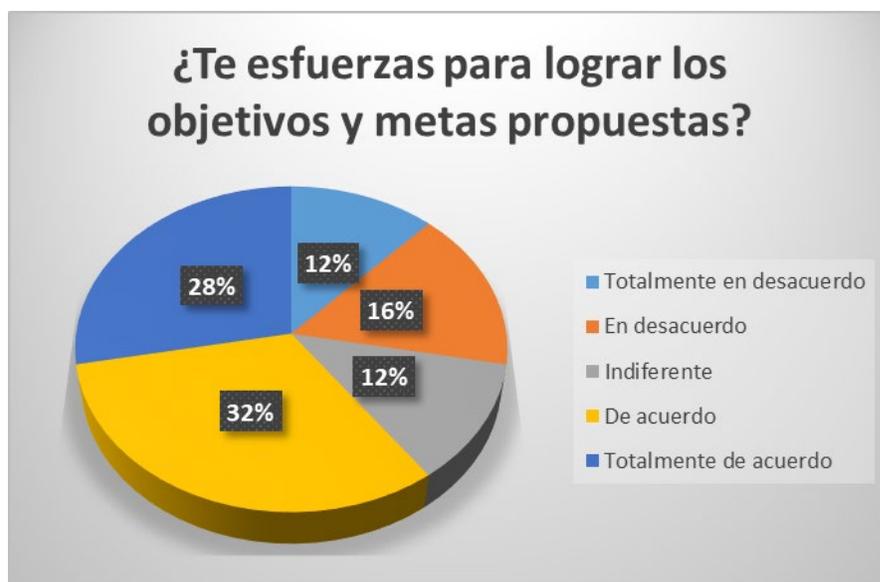
*Cumplimiento de objetivos y metas*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	3	12.00%
En desacuerdo	4	16.00%
Indiferente	3	12.00%
De acuerdo	8	32.00%
Totalmente de acuerdo	7	28.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

**Figura**

*Cumplimiento de objetivos y metas*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo – Chachapoyas

**Interpretación.**

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la

encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 28 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si te esfuerzas para lograr tus objetivos y metas propuestas, en la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 32 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 12 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 16 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 12 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, las condiciones para que los colaboradores realicen su trabajo, se esfuerzan para cumplir sus objetivos y metas, lo que es percibido de buena manera por los colaboradores, lo que contribuirá de forma determinante en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

**Tabla**

*Responsabilidad de los colaboradores*

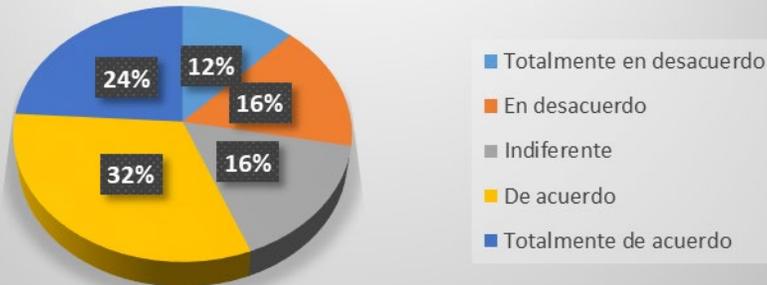
	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	3	12.00%
En desacuerdo	4	16.00%
Indiferente	4	16.00%
De acuerdo	8	32.00%
Totalmente de acuerdo	6	24.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

**Figura**

*Responsabilidad de los colaboradores*

## ¿Tus responsabilidades están claramente definidas para los logros de la institución?



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo – Chachapoyas

### Interpretación.

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 24 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si sus responsabilidades, están claramente definidas para los logros de la instttucion, empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 32 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 16 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 16 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 12 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, las responsabilidades de los colaboradores, están claramente definidas para alcanzar los logros de la institución, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinate en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

## Tabla

### *Calidad de Trabajo del colaborador*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	4.00%
En desacuerdo	2	8.00%
Indiferente	5	20.00%
De acuerdo	9	36.00%
Totalmente de acuerdo	8	32.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

## Figura

### *Calidad de Trabajo del colaborador*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo – Chachapoyas

## Interpretación.

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la

ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 32 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si el trabajo que realiza el colaborador es bueno, diligente y productivo, en la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 36 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 20 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 8 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 4 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, el trabajo que realizan los colaboradores, es bueno, diligente y productivo, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinante en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

## Tabla

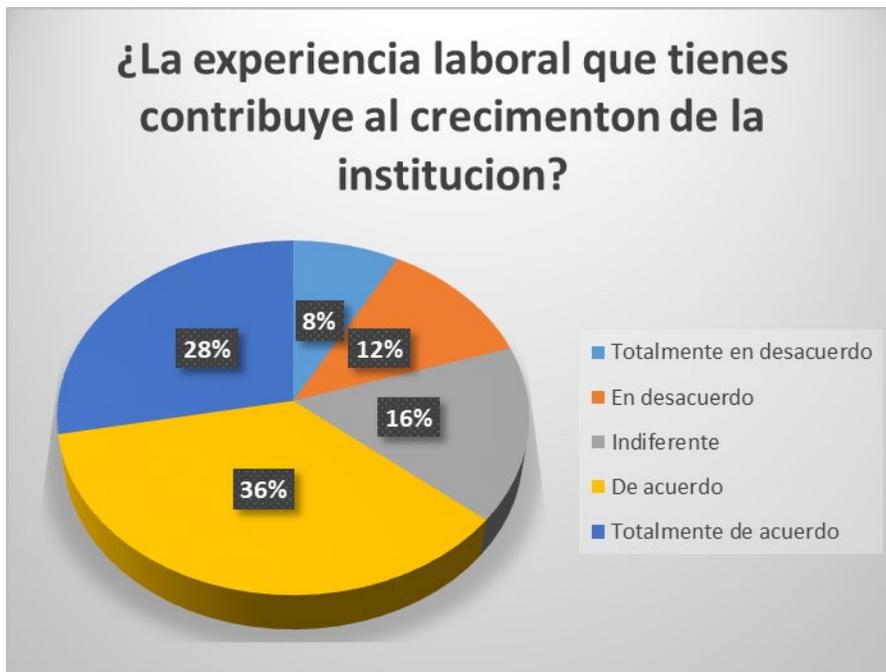
### *Experiencia laboral*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	8.00%
En desacuerdo	3	12.00%
Indiferente	4	16.00%
De acuerdo	9	36.00%
Totalmente de acuerdo	7	28.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

## Figura

### *Experiencia laboral*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo – Chachapoyas

#### **Interpretación.**

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 28 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si la experiencia del trabajador, contribuye al crecimiento de la institución, empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 36 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 16 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 12 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 8 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, la experiencia del trabajador, contribuye al crecimiento, de la institución, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma

determinate en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

### Tabla

*Compromiso con la Institución*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	3	12.00%
En desacuerdo	5	20.00%
Indiferente	4	16.00%
De acuerdo	7	28.00%
Totalmente de acuerdo	6	24.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

### Figura

*Compromiso con la Institución*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo – Chachapoyas

### Interpretación.

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la

encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 24 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si te sientes comprometido, con la institución, empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 28 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 16 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 20 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 12 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, los colaboradores se sienten comprometidos con la institución, lo que es percibido de buena manera por la institución, lo que contribuirá de forma determinante en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

## Tabla

### *Preocupación por brindar soluciones*

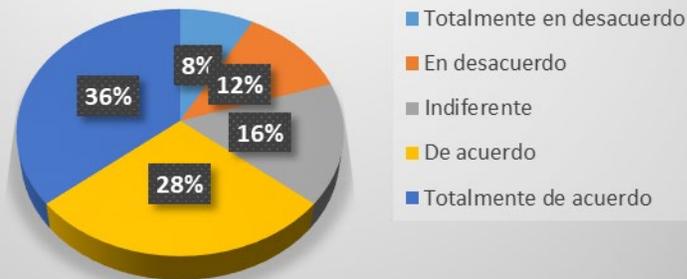
	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	8.00%
En desacuerdo	3	12.00%
Indiferente	4	16.00%
De acuerdo	7	28.00%
Totalmente de acuerdo	9	36.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

## Figura

### *Preocupación por brindar soluciones*

## ¿Te preocupas por solucionar algun problema de la institucion?



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo – Chachapoyas

### Interpretación.

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 36 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si los colaboradores se preocupan por solucionar algún problema de la institución empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 28 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 16 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 12 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 8 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, los colaboradores se preocupan por solucionar los problemas de la institucion, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determínate en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

## Tabla

### Calidad de Atención

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	8.00%
En desacuerdo	2	8.00%
Indiferente	4	16.00%
De acuerdo	8	32.00%
Totalmente de acuerdo	9	36.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

## Figura

### Calidad de Atención



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo – Chachapoyas

### Interpretación.

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la

ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 36 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si los colaboradores realizan una atención adecuada y oportuna en la institución, empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 32 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 16 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 8 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 8 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, los colaboradores realizan una atención adecuada y oportuna en la institución, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinante en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

## **Tabla**

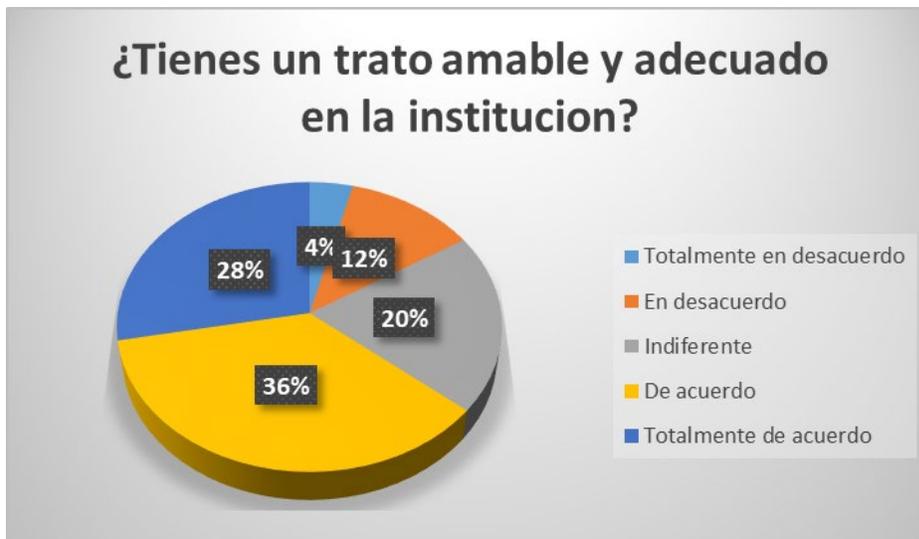
### *Calidad de Trato de los colaboradores*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	4.00%
En desacuerdo	3	12.00%
Indiferente	5	20.00%
De acuerdo	9	36.00%
Totalmente de acuerdo	7	28.00%
TOTAL	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo - Chachapoyas

## **Figura**

### *Calidad de Trato de los colaboradores*



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo – Chachapoyas

#### **Interpretación.**

En la Tabla , donde se proporcionan los resultados correspondientes a la encuesta realiza a los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 28 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si los colaboradores tienen un trato amable y adecuado en la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 36 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 20 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 12 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 4 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, si los colaboradores tienen un trato, amable y adecuado, lo que es percibido de buena manera por la institución, lo que contribuirá de forma determinante en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

## Coeficiente de correlación, entre las variables Clima Organizacional y Desempeño del Personal.

Mediante esta prueba tratamos de determinar la relación que existe entre las variables en estudio, la idea es primero explicar el objetivo general de la investigación que plantea determinar la relación que existe entre el clima organizacional, y el desempeño del personal en la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, en el año 2022, por esta razón se elaboró esta prueba, a fin de determinar la relación que existe entre las variables y el sentido entre estas, donde se obtuvo los siguientes resultados

### Tabla

*Correlación entre la variable clima organizacional y el desempeño del personal*

		Desempeño del Personal
Clima Organizacional	Correlacion de Pearson	0,8366**
	Sig (Bilateral)	,000
	N	96
**La correlacion es significativa en el nivel 0,01		

Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación

La tabla , muestra los resultados correspondientes a la prueba de Pearson, que nos ayuda a determinar la relación entre las variables de estudio, donde podemos ver que existe una alta relación entre estas variables, como son Clima Organizacional y Desempeño de Personal, debido a que arrojó un valor de 0,8366, que por ser cercano a uno demuestra la alta relación entre estas, además por ser un valor positivo muestra

que la relación entre estas variables es directa lo que implica que de mejorar el valor de la variable Clima organizacional, mejora el Desempeño del personal en la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas.

Además, es importante, la aplicación e implementación de esta prueba, debido a que nos permitirá evaluar y contrastar la hipótesis específica que se planteó en la investigación, y de esta manera determinar, si esta será aceptada o rechazada, como se formulara en el punto correspondiente a las hipótesis, para este trabajo se planteó la siguiente hipótesis específica:

H0: El clima Organizacional no influye en el Desempeño del personal de la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, en el 2022.

Ha: El Clima Organizacional, influye en el Desempeño del personal de la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, en el 2022.

Que, en función al resultado obtenido, nos permitirá aceptar la hipótesis alterna, debido a que el clima organizacional, influye en el desempeño del personal de la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas.

## **Tabla**

*Correlación entre la Dimensión Percepción de los jefes y la variable desempeño del personal*

Percepcion de los Jefes		
Clima Organizacional	Correlacion de Pearson	0,8754**
	Sig (Bilateral)	,000
	N	96
**La correlacion es significativa en el nivel 0,01		

Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación.

La tabla , muestra los resultados correspondientes a la prueba de Pearson, que nos ayuda a determinar la relación entre las variables de estudio, donde podemos ver que existe una alta relación entre estas variables, como son Clima Organizacional y Desempeño de Personal, debido a que arrojo un valor de 0,8754, que por ser cercano a uno demuestra la alta relación entre estas, además por ser un valor positivo muestra que la relación entre estas variables es directa lo que implica que de mejorar el valor de la variable Clima organizacional, mejora el Desempeño del personal en la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas.

Además, es importante, la aplicación e implementación de esta prueba, debido a que nos permitirá evaluar y contrastar la hipótesis específica que se planteó en la investigación, y de esta manera determinar, si esta será aceptada o rechazada, como se formulara en el punto correspondiente a las hipótesis, para este trabajo se planteó la siguiente hipótesis específica:

H0: El clima Organizacional no influye en el Desempeño del personal de la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, en el 2022.

Ha: El Clima Organizacional, influye en el Desempeño del personal de la empresa Caja

Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, en el 2022.

Que, en función al resultado obtenido, nos permitirá aceptar la hipótesis alterna, debido a que el clima organizacional, influye en el desempeño del personal de la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas.

### **Tabla**

*Correlación entre la Dimensión Percepción de los Compañeros y la variable desempeño del personal*

<b>Percepcion de los compañeros</b>		
<b>Clima Organizacional</b>	Correlacion de Pearson	0,8125**
	Sig (Bilateral)	,000
	N	96
**La correlacion es significativa en el nivel 0,01		

Fuente: Elaboración Propia

### **Interpretación**

La tabla , muestra los resultados correspondientes a la prueba de Pearson, que nos ayuda a determinar la relación entre las variables de estudio, donde podemos ver que existe una alta relación entre estas variables, como son Clima Organizacional y Desempeño de Personal, debido a que arrojó un valor de 0,8125, que por ser cercano a uno demuestra la alta relación entre estas, además por ser un valor positivo muestra que la relación entre estas variables es directa lo que implica que de mejorar el valor de la variable Clima organizacional, mejora el Desempeño del

personal en la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas.

Además, es importante, la aplicación e implementación de esta prueba, debido a que nos permitirá evaluar y contrastar la hipótesis específica que se planteó en la investigación, y de esta manera determinar, si esta será aceptada o rechazada, como se formulara en el punto correspondiente a las hipótesis, para este trabajo se planteó la siguiente hipótesis específica:

H0: El clima Organizacional no influye en el Desempeño del personal de la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, en el 2022.

Ha: El Clima Organizacional, influye en el Desempeño del personal de la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, en el 2022.

Que, en función al resultado obtenido, nos permitirá aceptar la hipótesis alterna, debido a que el clima organizacional, influye en el desempeño del personal de la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas.

### Tabla

*Correlación entre la Dimensión Percepción de la Organización y la variable desempeño del personal*

Percepcion de la Organización		
Clima Organizacional	Correlacion de Pearson	0,7912**
	Sig (Bilateral)	,000
	N	96
**La correlacion es significativa en el nivel 0,01		

Fuente: Elaboración Propia

## **Interpretación.**

La tabla , muestra los resultados correspondientes a la prueba de Pearson, que nos ayuda a determinar la relación entre las variables de estudio, donde podemos ver que existe una alta relación entre estas variables, como son Clima Organizacional y Desempeño de Personal, debido a que arrojó un valor de 0,7912, que por ser cercano a uno demuestra la alta relación entre estas, además por ser un valor positivo muestra que la relación entre estas variables es directa lo que implica que de mejorar el valor de la variable Clima organizacional, mejora el Desempeño del personal en la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas.

Además, es importante, la aplicación e implementación de esta prueba, debido a que nos permitirá evaluar y contrastar la hipótesis específica que se planteó en la investigación, y de esta manera determinar, si esta será aceptada o rechazada, como se formulara en el punto correspondiente a las hipótesis, para este trabajo se planteó la siguiente hipótesis específica:

H<sub>0</sub>: El clima Organizacional no influye en el Desempeño del personal de la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, en el 2022.

H<sub>a</sub>: El Clima Organizacional, influye en el Desempeño del personal de la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, en el 2022.

Que, en función al resultado obtenido, nos permitirá aceptar la hipótesis alterna, debido a que el clima organizacional, influye en el desempeño del personal de la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas.

## Nivel de confianza de los Instrumentos aplicados

### Nivel de confianza del cuestionario de la Variable Clima Organizacional

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable estrategia de marketing se usó la prueba estadística de Alfa de Cronbach teniendo en cuenta que el cuestionario muestra una escala politómica.

#### Tabla

*Nivel de confianza del instrumento de la variable Clima Organizacional*

Clima Organizacional	
Alfa de Cronbach	N de Elementos
,936	19

Fuente: Elaboración Propia

#### Interpretación.

Flores, Nelly. En su tesis. "Influencia del Clima Organizacional en el rendimiento laboral de los obreros de la compañía minera poderosa S.A en el caserío de Vijus Distrito de Pataz", señala que En la compañía minera Poderosa S.A, el 81% de obreros manejan adecuadamente sus relaciones interpersonales generando un clima organizacional positivo que influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores.

Las adecuadas relaciones interpersonales y el compañerismo influyen en el rendimiento laboral ya que permite que el trabajador se identifique con su entorno laboral, y con las áreas con las cuales trabaja y coordina permanentemente para el desarrollo de sus actividades esto se puede evidenciar en la tabla , donde el 32 %

de los colaboradores, siempre trabaja de manera adecuada, así mismo el 36 % de trabajadores muestran aceptación e integración dentro de su grupo de trabajo.

Como se puede ver en la tabla que presenta los resultados de la aplicación del coeficiente de fiabilidad del instrumento, el resultado del dato estadístico Alfa de Cronbach asciende a 0.936, el cual es mayor a 0.75, lo que permite determinar que el instrumento aplicado para la variable estrategia de marketing muestra una confiabilidad muy alta, debido a que el resultado proporcionado se ubica en el intervalo de 0.9 a 0.99 demostrando que el instrumento es altamente confiable, para el estudio.

### **Nivel de confianza del cuestionario de la Variable Desempeño del Personal.**

#### **Tabla**

*Nivel de confianza del instrumento de la variable Clima Organizacional*

<b>Desempeño del Personal</b>	
Alfa de Cronbach	N de Elementos
,924	13

Fuente: Elaboración Propia

#### **Interpretación.**

Como podemos ver en la tabla, el resultado del dato estadístico Alfa de Cronbach asciende a 0.924, el cual es mayor a 0.75, lo que demuestra que el instrumento utilizado para la variable de posicionamiento de marca, el resultado obtenido, muestra una confiabilidad muy alta por encontrarse en el intervalo de 0.9 a 0.99 demostrando que el instrumento es altamente confiable, para el estudio

## **Discusión de Resultados**

En este punto se presentan, los objetivos planteados por la investigación y se trata de comparar con estudios o teorías realizados previas a este trabajo de investigación, que nos servirán para contrastarlos con los resultados hallados por nosotros mediante los instrumentos aplicados y nuestros resultados obtenidos.

Para lo cual partimos de un análisis coherente, para evaluar mediante los instrumentos citados anteriormente, los resultados de nuestra investigación, para posteriormente realizar el análisis de los mismos, dicho análisis se deberá realizar de manera gradual, por lo que empezaremos revisando el objetivo principal de nuestra investigación, y contrastarlo con las principales evidencias relacionadas al mismo, luego de igual forma con los antecedentes y con las teorías propuestas para este trabajo:

**Respecto al Objetivo General: Determinar el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022.**

Estas teorías y antecedentes señalados nos permiten determinar que el trabajo de investigación realizado primero es adecuado para las variables utilizadas y la relación existente entre ellas, mediante el antecedente mencionado primero podemos determinar que el clima organizacional, permite mejorar el Desempeño del personal de la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, luego mediante la teoría citada, se reconoce la importancia de mejorar el clima organizacional, para que los colaboradores de la misma mejoren su desempeño y la organización pueda obtener resultados favorables en su gestión.

**Respecto a los Objetivos Específicos: Determinar el nivel del clima organizacional del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022.**

Respecto a este objetivo se pudo determinar que, en la empresa en análisis, mediante la encuesta aplicada a los colaboradores, los colaboradores de la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 24 %

manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si cumple con las condiciones de trabajo en la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 28 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 20 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 12 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 16 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, las condiciones para que los colaboradores realicen su trabajo, son adecuadas, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinante en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

**Evaluar el nivel de las dimensiones percepción de los jefes, compañeros, organización, en sí mismo con el desempeño del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022.**

En la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 32 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, sobre si la relación que tiene con sus jefes es de trato cordial en la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 28 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 20 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 12 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 8 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, las relaciones con los jefes son adecuadas para que los colaboradores realicen su trabajo, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinante en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

**Evaluar el nivel de Desempeño del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022.**

En la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, se puede ver que el 20 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si cumple con sus roles y funciones asignados en la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 36 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 20 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 16 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 8 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, los colaboradores si cumplen con los roles y funciones, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinante en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

**Evaluar el nivel de las dimensiones productividad, grado de satisfacción del cliente, conocimiento del puesto del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022.**

Así mismo en la entidad financiera Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, con respecto a las dimensiones de conocimiento del trabajador, sobre su puesto de trabajo, se puede ver que el 28 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta realizada, si como trabajador realiza un trabajo de calidad en la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, otro 32 %, manifestaron, estar de acuerdo frente a la pregunta formulada en el cuestionario aplicado, un 20 %, respondió estar indiferente frente a la pregunta planteada, así mismo, un 12 %, manifestó estar en desacuerdo y un restante 8 %, respondió estar en total desacuerdo, frente lo consultado, lo que evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, los colaboradores realizan un trabajo de calidad, lo que es percibido de buena manera por sus colaboradores, lo que contribuirá de forma determinante en el buen clima organizacional y desempeño del personal de esta entidad financiera.

**Determinar la relación entre las dimensiones percepción de los jefes, compañeros, organización, si mismo con el Desempeño del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022.**

Aponte, L. En su tesis, “El Clima Organizacional en el Desempeño Laboral en la Empresa Serviposible S.A”, se observa que la empresa, está tomando en consideración las iniciativas de sus trabajadores en el área de trabajo para motivarles, también son estimulados por medio de bonos económicos la mayoría de sus trabajadores mientras que un número menor de trabajadores son por medio de ascensos lo cual la empresa debería poner más énfasis en que sus trabajadores se superen, y que obtengan un mejor puesto y un nivel salarial adecuado para que puedan solventar los gastos de su canasta familiar.

Una vez tabulado los resultados nos damos cuenta que la mayoría de trabajadores no se sienten conformes con el Ambiente Organizacional en el cual se están desempeñando ya que existe falta de comunicación, motivación, malos entendidos y muchos otros factores que son parte del clima Organizacional en la empresa. a los directivos, se les incita a cambiar su forma de pensar y orientarles al cumplimiento de los mismos objetivos, así mismo se ve que la mayoría de trabajadores no están de acuerdo con el tipo de Modelo Organizacional que la empresa ha estado aplicando y por ende está originando un bajo Desempeño Laboral ya que el modelo que aplican es el de Estructura Simple que tiene grandes limitaciones ya que cuando el director general toma todas las decisiones ,este proceso tiende a estancar el crecimiento de la organización, e implica el riesgo de que el desempeño de todas las tareas dependa de una sola persona , que se vuelve indispensable. Además, todos los empleados están de acuerdo que el Clima Organizacional es muy importante y fundamental para que un trabajador pueda desempeñar de mejor manera. Y perciben que los directivos no están elaborando estrategias para mejorar el Clima Organizacional existente en la empresa.

La mayoría de los trabajadores encuestados no se sienten debidamente capacitados para desempeñar en sus funciones, por lo cual la empresa debería programar un plan de capacitación para mejorar su desempeño.

## Conclusiones.

Luego de realizar los estudios correspondientes a lo planteado en la investigación realizada, se pudo llegar mediante los resultados obtenidos a las siguientes conclusiones:

- Existe una evidente influencia entre la variable Clima Organizacional y desempeño del personal, lo cual ha sido evidenciado mediante los resultados proporcionados por las teorías y antecedentes planteados, así como por los resultados obtenidos, tal como se muestra en la figura n° 26, asimismo los resultados correspondientes a la prueba de Pearson, muestran un valor de 0,8366, lo que indica una alta relación entre estas variables, como son Clima Organizacional y Desempeño del Personal, que por ser cercano a 1 demuestra la alta relación entre estas, además por ser un valor positivo la relación entre estas variables, además es directa, lo que implica que de mejorar el valor de la variable clima organizacional, mejora el Desempeño del personal de la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas.
- Asimismo, se puede evidenciar que existe una relación altamente significativa entre la dimensión percepción de los Jefes y el desempeño del personal de la empresa Caja Trujillo, ya que, en la prueba de Pearson, el resultado arrojado fue de 0,8754, además en las preguntas correspondientes a esta dimensión, se pudo ver que mantener buenas relaciones con los jefes, permitirá mantener un buen desempeño del personal de la empresa.
- Existe una relación muy significativa entre la dimensión percepción de los compañeros y desempeño del personal en la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, ya que, en la prueba de Pearson, el resultado arrojado fue de 0,8125, además mediante las preguntas pertinentes a esta dimensión se demostró que la dimensión percepción de los compañeros en la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas es adecuado y competitivo, lo que le permite lograr un buen clima organizacional y un mejor desempeño del personal de esta organización.

- Finalmente, en lo que respecta a la dimensión Percepción de la organización se determinó que existe una relación muy significativa entre la estructura organizativa y el desempeño del personal de la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, ya que, en la prueba de Pearson, el resultado arrojado fue de 0,7912, además mediante las preguntas correspondientes a esta dimensión planteadas, se evidencia que la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, si realiza una adecuada estructura organizacional, además que esta logran beneficiar a sus colaboradores en la realización de su trabajo, que es bueno para la dimensión de percepción de la organización, que busca como objetivo el desarrollo del desempeño del personal, para mejorar los resultados de la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas.

## **Recomendaciones.**

Los resultados encontrados, nos permiten realizar las siguientes recomendaciones:

- Primero recomendar a la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, mantener e implementar un buen clima organizacional, orientado a lograr el mejor desempeño del personal.
- Implementar mejores relaciones de comunicación, con los jefes, en la empresa Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, a fin de ofrecer a sus colaboradores las mejores condiciones para hacer su trabajo, así como capacitaciones y especializaciones, y promover un agradable ambiente de trabajo, buscando siempre la integridad e igualdad entre los colaboradores, que sean bien percibidos por los colaboradores, que generen en ellos un buen clima organizacional.
- Implementar estrategias referentes a la dimensión percepción de los compañeros, respecto a este factor, es recomendable, mejorar las relaciones interpersonales dentro de la entidad financiera, Caja Trujillo de la ciudad de Chachapoyas, buscando, mejores niveles de comunicación, y que sean bien percibidos por sus colaboradores, que generen en ellos una buena relación de valor.

- Finalmente, Implementar estrategias referentes a la dimensión percepción de la organización, respecto al desempeño del personal, en la empresa Caja Trujillo, de la ciudad de Chachapoyas, buscando, un adecuado, ambiente e infraestructura física, con y que sean bien vistos por sus clientes internos, que generen en ellos una buena imagen de la empresa y un buen desempeño del personal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. AMIBILE Teresa. (2001). "Creatividad e Innovación". Colombia: Edit. McGraw-Hill Interamericana.
2. CHIAVENATO Idalberto. (1999). "Gerencia y Comportamiento". Colombia: Edit. McGraw-Hill Interamericana.
3. CHIAVENATO Idalberto. (1999). "Administración de Recursos Humanos" (Quinta Edición). Santa Fe Bogotá: Edit. McGraw-Hill Interamericana.
4. CHIAVENATO Idalberto. (2001) "Introducción a la teoría de la Administración". (7 Edición). México: Edit. McGraw-Hill Interamericana.
5. DESLER Gary. (1991). "Administración del Personal". (4Edición). México: Prentice Hall.
6. MONDY Noé. (1982) "Administración de Recursos Humanos"
7. ROBBINS Stephen. (1998). "Evaluaciones del desempeño"
8. ROBLES Mantilla Linda. (1993). "Diseño de un método del Desempeño a nivel gerente y estrategia de Desarrollo Profesional"
9. SHERMAN Arthur W Bohlander George. (1994). "Administración de los recursos Humanos". (9na Edición). México: Editorial Iberoamérica.

## WEBGRAFIA

1. [www.educadormarista.com/proyectoaprender/clima-organizacional.htm](http://www.educadormarista.com/proyectoaprender/clima-organizacional.htm).(Fecha: 05/05/ 2020)
2. [www.monografias.com/trabajos06/](http://www.monografias.com/trabajos06/). (Fecha:15/05/2020)
3. <http://www.neohumanista.org/pelf/matamala-p.html>. (Fecha: 02/05/ 2020)
4. <http://www.calidad.org/articles/dec97/artdec97.htm>. (Fecha: 9/05 2020)

## ANEXOS

Encuesta para evaluar el Clima organizacional y desempeño Laboral del personal de la Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas, 2022. En la parte I seleccione según sus cualidades y en la parte II y III, marque con una X, según su nivel de acuerdo o desacuerdo desde 1 (total desacuerdo) y como máximo 5 (total acuerdo).

### I. Datos generales

1. Edad (años)  
a) 18-25            b) 26-35            c) 36-45            d) 46-55            e) 56-65 años
2. Sexo  
a) Masculino      b) Femenino
3. Nivel de instrucción  
a) Primaria        b) Secundaria        c) técnico        d) Superior
4. Estado civil  
a) Soltero        b) Casado        c) conviviente        d) Separado        e) otros
5. Condición de contrato  
a) Renovable        b) Fijo            c) Temporal        d) otro
6. Tiempo laboral en la institución  
a) 1-6 meses        b) 7-12 meses        c) 13-18 meses        d) >de 18 meses
7. Puesto de trabajo  
a) Auxiliar de operaciones  
b) b) analista de negocios  
c) c) Analista de créditos  
d) d) Analista de recuperaciones  
e) e) auditor de información  
f) f) Administrador de agencia  
g) g) jefe de operaciones financieras  
h) h) otro puesto

## II. Datos del Clima organizacional

N.º ítems	Descripción de ítems	Total, desacuerdo	En desacuerdo	A veces	De acuerdo	Total, acuerdo
		1	2	3	4	5
1	Son apropiadas y adecuadas las condiciones de trabajo dentro de la institución					
2	la relación que tienen con sus jefes es de trato cordial					
3	la comunicación del jefe hacia sus trabajadores es abierta y agradable					
4	Se promueve la participación del trabajo en la toma de decisiones					
5	Suelen ser optimas las relaciones entre ellos					
6	En la institución existe mucho compañerismo					
7	Se siente comprometido con la institución donde labora					
8	El liderazgo en la institución contribuye al logro de objetivos y desarrollo					
9	Los compañeros son unidos y solidarios en la institución					
10	La institución cumple con las normas de seguridad y salubridad adecuada					
11	hay un trato justo y equitativo en el área donde labora					
12	La institución brinda un clima agradable, optimo y motivador					
13	En la institución se aprende y puede desarrollarse en sus actividades					
14	Se siente identificado con la institución donde labora					
15	Sus ideas y opiniones son respetados con la institución y/o compañeros					
16	La institución cumple con los beneficios sociales de acuerdo a ley					
17	En la institución cumplir con las actividades es una tarea estimulante para usted					
18	Considera que recibe una justa retribución económica por sus labores					
19	Las relaciones laborales están basadas en la práctica de valores					

### III. datos del Desempeño Laboral

N.º ítems	Descripción de ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	Consideras que cumples con tus roles y funciones					
2	Como trabajador produces un trabajo de calidad					
3	Como trabajador te preocupas en capacitarte y especializarte y especializarlos					
4	Desempeñas de manera rápida en beneficio de la institución					
5	Tu formación académica te permite el cumplimiento de las funciones de la institución					
6	Te esfuerzas para lograr los objetivos y metas propuestas					
7	Tus responsabilidades están claramente definidas para los logros de la institución					
8	El trabajo que realizas es bueno diligente y productivo					
9	La experiencia laboral que tienes contribuye al crecimiento de la institución					
10	Te sientes muy comprometido con la institución					
11	Te preocupas por solucionar algún problema de la institución					
12	Realizas una atención adecuada y oportuna en la institución					
13	Tienes un trato amable y adecuado en la institución					

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE CAJA TRUJILLO, AGENCIA CHACHAPOYAS, 2022							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
<p style="text-align: center;">Problema general</p> <p>¿Cuál es el grado de relación entre el clima organizacional y el Desempeño del personal de la Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1.¿Cuál es el nivel de clima organizacional del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022?</p> <p>2.¿Cuál es el nivel de las dimensiones percepción de los jefes, compañeros, organización, en sí mismo con el desempeño del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022?</p> <p>3.¿Cuál es el nivel de Desempeño del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022?</p> <p>4.¿Cuál es el nivel de las dimensiones productividad, grado de satisfacción del cliente, conocimiento del puesto del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022?</p> <p>5.¿Cuál es el grado de relación entre las dimensiones percepción de los jefes, compañeros, organización, si mismo con el Desempeño del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo general</p> <p>Determinar el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1.Determinar el nivel del clima organizacional del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022.</p> <p>2.Evaluar el nivel de las dimensiones percepción de los jefes, compañeros, organización, en sí mismo con el desempeño del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022.</p> <p>3.Evaluar el nivel de Desempeño del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022.</p> <p>4.Evaluar el nivel de las dimensiones productividad, grado de satisfacción del cliente, conocimiento del puesto del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022.</p> <p>5. Determinar la relación entre las dimensiones percepción de los jefes, compañeros, organización, si mismo con el Desempeño del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>El clima organizacional se correlaciona altamente con en el desempeño de los trabajadores de caja Trujillo.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1.El clima organizacional del personal de Caja Trujillo es de nivel moderado en la Agencia Chachapoyas periodo 2022.</p> <p>2.El nivel es regular en las dimensiones: percepción de los jefes, compañeros, organización, en sí mismo con el desempeño del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022.</p> <p>3.El nivel es regular del Desempeño del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022.</p> <p>4.El nivel es moderado en las dimensiones productividad, grado de satisfacción del cliente, conocimiento del puesto del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022.</p> <p>5.Existe una alta correlación entre las dimensiones percepción de los jefes, compañeros, organización, si mismo con el Desempeño del personal de Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas periodo 2022.</p>	<p>Clima Organizacional (Cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influyen en su comportamiento)</p>	Percepción de jefes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Trato cordial</li> <li>- Desempeño</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Trato Justo y equitativo</li> </ul>	<p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>	<p>Bueno [19-44]</p> <p>Regular [45-70]</p> <p>Malo [71-95]</p>
				Percepción de compañeros	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interrelación</li> <li>- Valores</li> <li>- Compañerismo</li> <li>- Solidaridad</li> <li>- Respeto</li> </ul>		
				Percepción de la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remuneraciones</li> <li>Condiciones laborales</li> <li>Beneficios sociales</li> <li>Medidas de salubridad</li> </ul>		
				Percepción de sí mismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identidad</li> <li>Compromiso</li> <li>Disposición</li> <li>Realización Personal</li> </ul>		
				Productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de Objetivos</li> <li>Diligencia de tareas</li> <li>Calidad de Trabajo</li> </ul>		
				Desempeño laboral (Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amabilidad en el trato</li> </ul>		

			el logro de los objetivos de la organización.)	Grado de satisfacción	Atención adecuada y oportuna Preocupación para solucionar los problemas Responsabilidad Social Nivel de Comunicación Calidad de servicio	Alto [19-44] Medio [45-70] Bajo [71-95]
				Conocimiento del puesto	Formación Académica Experiencia en el trabajo Capacitación Especializada Cumplimiento de roles y funciones Compromiso Institucional	

Tipo, nivel y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Análisis estadístico de datos
<p><b>Tipo:</b> No experimental de corte transversal</p> <p><b>Nivel (D</b>descriptivo correlacional)</p> <p><b>Método:</b> Hipotético Deductivo</p>	<p>Población: 25 trabajadores de la Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas, 2022</p> <p>Muestra: 25 trabajadores de la Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas, 2022</p> <p>Tipo de muestreo: muestreo aleatorio simple.</p>	<p>Variable 1: Clima Organizacional</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Instrumento: Cuestionario adaptado</p> <p>Autor: tesista</p> <p>Año: 2022</p> <p>Ámbito de Aplicación: Caja Trujillo, Agencia Chachapoyas, 2022</p> <p>Forma de Administración: Online-Google Forms</p>	<p><b>Estadística Descriptiva:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preprocesamiento de la información: consolidación, tabulación y codificación de información de los cuestionarios aplicados.</li> <li>✓ Tablas de frecuencias simples y cruzadas</li> <li>✓ Histogramas de frecuencias</li> <li>✓ Gráficos estadísticos: barras simples y dobles, diagramas de dispersión.</li> <li>✓ Estandarización de puntajes</li> <li>✓ Baremación de puntajes</li> </ul> <p><b>Estadística inferencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pruebas de normalidad (Shapiro Wilk y/o Kolgomorov) p value&lt;0.05</li> <li>✓ Pruebas paramétricas: Correlación de variables (Spearman)-p value&lt;0.05</li> <li>✓ Prueba T: para probar la significancia de la correlación de Spearman-p-value&lt;0.05</li> <li>✓ Matriz de correlaciones y Mapas de calor del grado de las correlaciones p-value &lt;0.05</li> </ul> <p><i>La tabulación de encuestas se realizó en Excel y el análisis estadístico con paquetes: R-studio y/o Spss versión 26.0</i></p>

Fuente: Elaboración propia del autor

## Ficha de validación por juicio de expertos

Título de la Tesis: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE CAJA TRUJILLO, AGENCIA CHACHAPOYAS, 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones y/o Recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta (ver instrumento)		
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Clima organizacional	Percepción de jefes	Estilos de liderazgo	Son apropiadas y adecuadas las condiciones de trabajo dentro de la institución	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
		Toma de decisiones	la relación que tienen con sus jefes es de trato cordial	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
		Trato cordial	la comunicación del jefe hacia sus trabajadores es abierta y agradable	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
		Evaluación de desempeño	Se promueve la participación del trabajo en la toma de decisiones	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
		Grado de Comunicación	Suelen ser optimas las relaciones entre ellos	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
		Trato Justo y equitativo	En la institución existe mucho compañerismo	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
	Percepción de compañeros	Interrelación con compañeros	Se siente comprometido con la institución donde labora	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
		Practica de valores	El liderazgo en la institución contribuye al logro de objetivos y desarrollo	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
		Compañerismo	Los compañeros son unidos y solidarios en la institución	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
		Solidaridad	La institución cumple con las normas de seguridad y salubridad adecuada	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
		Respeto	hay un trato justo y equitativo en el area donde labora	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
	Percepción de la organización	Remuneraciones	La institución brinda un clima agradable, optimo y motivador	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
		Condiciones laborales	En la institución se aprende y puede desarrollarse en sus actividades	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
		Beneficios sociales	Se siente identificado con la institución donde labora	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		

		Medidas de salubridad	Sus ideas y opiniones son respetados con la institución y/o compañeros	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
	Percepción de si mismo	Identidad con la Institución	La institución cumple con los beneficios sociales de acuerdo a ley	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Compromiso con la Institución	En la institución cumplir con las actividades es una tarea estimulante para usted	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Disposición al trabajo	Considera que recibe una justa retribución económica por sus labores	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Realización Personal	Las relaciones laborales están basadas en la práctica de valores	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
Desempeño laboral	Productividad	Cumplimiento de Objetivos	Considera que cumples con sus roles y funciones	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Calidad de servicio	Como trabajador produces un trabajo de calidad	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Rapidez en el trabajo	Desempeñas de manera rápida en beneficio de la institución	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Diligencia de tareas	El trabajo que realizas es bueno diligente y productivo	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
	Grado de satisfacción	Responsabilidad Social	Tus responsabilidades están claramente definidas para los logros de la institución	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Preocupación para solucionar problemas	Te preocupas por solucionar algún problema de la institución	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Atención adecuada y oportuna	Realizas una atención adecuada y oportuna en la institución	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
	Conocimiento del puesto	Formación Académica	Tu formación académica te permite el cumplimiento de las funciones de la institución	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Experiencia en el trabajo	La experiencia laboral que tienes contribuye al crecimiento de la institución	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Capacitación Especializada	Como trabajador te preocupas en capacitarte y especializarte y especializarlos	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Cumplimiento de roles y funciones	Te esfuerzas para lograr los objetivos y metas propuestas	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Compromiso Institucional	Te sientes muy comprometido con la institución	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	



Dra. MARIEL DEL ROCÍO CHOTÓN CALVO

EXPERTO EVALUADOR

DNI: 18174540

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE CAJA TRUJILLO, AGENCIA CHACHAPOYAS, 2022

**II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la empresa de Transportes Móvil Tours SAC-Chachapoyas 2022.

**III. TESISISTA:**

### IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos de las 2 variables de estudio de la investigación, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, según su pertinencia y utilidad.

**OBSERVACIONES:** .....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de julio del 2022



---

Dra. MARIEL DEL ROCÍO CHOTÓN CALVO

EXPERTO EVALUADOR

DNI: 18174540

### FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.

Título de la Tesis: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE CAJA TRUJILLO, AGENCIA CHACHAPOYAS, 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones y/o Recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta (ver instrumento)		
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Clima organizacional	Percepción de jefes	Estilos de liderazgo	Son apropiadas y adecuadas las condiciones de trabajo dentro de la institución	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	
		Toma de decisiones	la relación que tienen con sus jefes es de trato cordial	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	
		Trato cordial	la comunicación del jefe hacia sus trabajadores es abierta y agradable	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	
		Evaluación de desempeño	Se promueve la participación del trabajo en la toma de decisiones	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	
		Grado de Comunicación	Suelen ser optimas las relaciones entre ellos	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	
		Trato Justo y equitativo	En la institución existe mucho compañerismo	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	
	Percepción de compañeros	Interrelación con compañeros	Se siente comprometido con la institución donde labora	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	
		Practica de valores	El liderazgo en la institución contribuye al logro de objetivos y desarrollo	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	
		Compañerismo	Los compañeros son unidos y solidarios en la institución	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	
		Solidaridad	La institución cumple con las normas de seguridad y salubridad adecuada	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	
		Respeto	hay un trato justo y equitativo en el area donde labora	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	
	Percepción de la organización	Remuneraciones	La institución brinda un clima agradable, optimo y motivador	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	
		Condiciones laborales	En la institución se aprende y puede desarrollarse en sus actividades	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	
		Beneficios sociales	Se siente identificado con la institución donde labora	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	
		Medidas de salubridad	Sus ideas y opiniones son respetados con la institución y/o compañeros	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	
Percepción de si mismo	Identidad con la Institución	La institución cumple con los beneficios sociales de acuerdo a ley	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X		

		Compromiso con la Institución	En la institución cumplir con las actividades es una tarea estimulante para usted	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Disposición al trabajo	Considera que recibe una justa retribución económica por sus labores	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Realización Personal	Las relaciones laborales están basadas en la práctica de valores	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
Desempeño laboral	Productividad	Cumplimiento de Objetivos	Considera que cumples con sus roles y funciones	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Calidad de servicio	Como trabajador produces un trabajo de calidad	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Rapidez en el trabajo	Desempeñas de manera rápida en beneficio de la institución	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Diligencia de tareas	El trabajo que realizas es bueno diligente y productivo	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
	Grado de satisfacción	Responsabilidad Social	Tus responsabilidades están claramente definidas para los logros de la institución	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Preocupación para solucionar problemas	Te preocupas por solucionar algún problema de la institución	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Atención adecuada y oportuna	Realizas una atención adecuada y oportuna en la institución	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
	Conocimiento del puesto	Formación Académica	Tu formación académica te permite el cumplimiento de las funciones de la institución	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Experiencia en el trabajo	La experiencia laboral que tienes contribuye al crecimiento de la institución	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Capacitación Especializada	Como trabajador te preocupas en capacitarte y especializarte y especializarlos	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
Cumplimiento de roles y funciones		Te esfuerzas para lograr los objetivos y metas propuestas	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
Compromiso Institucional		Te sientes muy comprometido con la institución	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		



Dra. HILDA PANDURO BAZÁN DE LÁZARO

EXPERTO EVALUADOR

DNI:17885892

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE CAJA TRUJILLO, AGENCIA CHACHAPOYAS, 2022

II. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la empresa de Transportes Móvil Tours SAC-Chachapoyas 2022.

III. **TESISTA:**

IV. **DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos de las 2 variables de estudio de la investigación, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, según su pertinencia y utilidad.

**OBSERVACIONES:** .....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de julio del 2022



---

Dra. HILDA PANDURO BAZÁN DE LÁZARO

EXPERTO EVALUADOR

DNI:17885892

## FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.

Título de la Tesis: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE CAJA TRUJILLO, AGENCIA CHACHAPOYAS, 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones y/o Recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta (ver instrumento)		
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Clima organizacional	Percepción de jefes	Estilos de liderazgo	Son apropiadas y adecuadas las condiciones de trabajo dentro de la institución	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
		Toma de decisiones	la relación que tienen con sus jefes es de trato cordial	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
		Trato cordial	la comunicación del jefe hacia sus trabajadores es abierta y agradable	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
		Evaluación de desempeño	Se promueve la participación del trabajo en la toma de decisiones	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
		Grado de Comunicación	Suelen ser optimas las relaciones entre ellos	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
		Trato Justo y equitativo	En la institución existe mucho compañerismo	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
	Percepción de compañeros	Interrelación con compañeros	Se siente comprometido con la institución donde labora	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
		Practica de valores	El liderazgo en la institución contribuye al logro de objetivos y desarrollo	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
		Compañerismo	Los compañeros son unidos y solidarios en la institución	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
		Solidaridad	La institución cumple con las normas de seguridad y salubridad adecuada	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
		Respeto	hay un trato justo y equitativo en el area donde labora	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
	Percepción de la organización	Remuneraciones	La institución brinda un clima agradable, optimo y motivador	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
		Condiciones laborales	En la institución se aprende y puede desarrollarse en sus actividades	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
		Beneficios sociales	Se siente identificado con la institución donde labora	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X		
Medidas de salubridad		Sus ideas y opiniones son respetados con la institución y/o compañeros	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X			

	Percepción de si mismo	Identidad con la Institución	La institución cumple con los beneficios sociales de acuerdo a ley	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Compromiso con la Institución	En la institución cumplir con las actividades es una tarea estimulante para usted	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Disposición al trabajo	Considera que recibe una justa retribución económica por sus labores	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Realización Personal	Las relaciones laborales están basadas en la práctica de valores	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
Desempeño laboral	Productividad	Cumplimiento de Objetivos	Considera que cumples con sus roles y funciones	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Calidad de servicio	Como trabajador produces un trabajo de calidad	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Rapidez en el trabajo	Desempeñas de manera rápida en beneficio de la institución	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Diligencia de tareas	El trabajo que realizas es bueno diligente y productivo	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
	Grado de satisfacción	Responsabilidad Social	Tus responsabilidades están claramente definidas para los logros de la institución	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Preocupación para solucionar problemas	Te preocupas por solucionar algún problema de la institución	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Atención adecuada y oportuna	Realizas una atención adecuada y oportuna en la institución	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
	Conocimiento del puesto	Formación Académica	Tu formación académica te permite el cumplimiento de las funciones de la institución	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Experiencia en el trabajo	La experiencia laboral que tienes contribuye al crecimiento de la institución	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Capacitación Especializada	Como trabajador te preocupas en capacitarte y especializarte y especializarlos	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Cumplimiento de roles y funciones	Te esfuerzas para lograr los objetivos y metas propuestas	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	
		Compromiso Institucional	Te sientes muy comprometido con la institución	✓ X		✓ X		✓ X		✓ X	



Mg. Guido Ayay Arista  
 EXPERTO EVALUADOR  
 DNI: 42209193

**FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.**

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**V. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE CAJATRUJILLO, AGENCIA CHACHAPOYAS, 2022

**VI. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la empresa de Transportes Móvil Tours SAC-Chachapoyas 2022.

**VII. TESISISTA:**

**VIII. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos de las 2 variables de estudio de la investigación, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, según su pertinencia y utilidad.

**OBSERVACIONES:** .....

APROBADO: SI

NO



---

Mg. Guido Ayay Arista EXPERTO

EVALUADOR DNI: 42209193

**ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.**

**RECURSOS (HUMANOS, MATERIALES)**

**Recurso humano**

**Materiales**

Tabla 2: recurso humano y materiales

<b>RECURSO HUMANO Y MATERIALES</b>	<b>CANT.</b>	<b>UNIDAD</b>
<b>Recursos humanos</b>		
Investigador	1	Estudiante
Personal de Apoyo	1	Operador
<b>Locales</b>		
Centro de Cómputo	100	Horas
Internet	4	Meses
<b>Material de campo</b>		
Cámara fotográfica	1	Unidad
Laptop Lenovo	1	Unidad

## **PRESUPUESTO**

Tabla 3: Recursos Disponibles y no disponibles

<b>Tipo de Recurso</b>	<b>Monto S/,</b>
Recursos no disponibles	S/ 1.800,00
Recursos disponibles	S/ 1.500,00
Subtotal	S/ 3.300,00
Imprevistos 10%	S/ 330,00
<b>Total</b>	<b>S/ 3.630,00</b>

Tabla 4: gastos de los recursos disponibles investigación

GASTOS	Cantidad	Unidad	COSTO S/.		SUB TOTAL. S/.
			Unitario	Parcial	
<b>Recursos humanos</b>					
Investigador	1	Estudiante	0	0	
Personal de Apoyo	1	Operador	200	200	S/ 400,00
<b>Locales</b>					
Centro de Cómputo	100	Horas	0	0	
Internet	4	Meses	25	100	S/ 100,00
<b>Material de campo</b>					
Cámara fotográfica	1	Unidad	200	200	S/ 200,00
Laptop Lenovo	1	Unidad	800	800	S/ 800,00
<b>TOTAL, PRESUPUESTO RECURSOS DISPONIBLES S/.</b>					<b>S/ 1.500,00</b>

Tabla 5: gastos de los recursos no disponibles

GASTOS	Cantidad	Unidad	COSTO S/.		SUB TOTAL. S/.
			Unitario	Parcial	
Pasajes y gastos de transporte	24	Pasajes	2	48	48
Movilidad local					
<b>Servicios de consultoría</b>					
Asesoría en metodología y tema de la investigación	1	Asesor	1000	1000	1000
Asesoría en estadística	1	Asesor	500	500	500
<b>Otros servicios de terceros</b>					
Tipiado (MS - Word)	150	Páginas	0.5	75	30
Impresión	150	Páginas	0.2	30	30
Fotocopias	300	Páginas	0.05	20	20
<b>Material de enseñanza</b>					
Bibliografía especializada	1	Libros	50	50	50
<b>Materiales de escritorio</b>					
Papel bond A4-80g	2	Millares	32	64	64
USB DT 101 G2 8GB	1	USB		30	30
Bolígrafos	1	Docenas	0.5	12	12
Resaltador	½	Docena	2	12	12
Grapas	1	Caja	---	4	122
<b>TOTAL, PRESUPUESTO RECURSOS NO DISPONIBLES S/.</b>					<b>S/ 1800.00</b>

## 5.1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre			
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16
Visitar la institución																
Documentos de aceptación																
Marco muestral-poblacional																
Planteamiento del problema																
Marco teórico, antecedentes																
Objetivos y justificación, hipótesis																
Metodología de la investigación																
Aspectos administrativos																
Presentación del proyecto																
Aprobación del proyecto																
Recopilación de la información																
tabulación y procesamiento																
Discusión de resultados																
Revisión del informe																
Levantamiento de observaciones																
Presentación de resultados																
Sustentación del Informe																

Chiclayo, 20 de julio del 2022