



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**Clima Laboral y su efecto en el Desempeño Laboral de los
colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera,
Perú 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Espinoza Iza Evita Karen Fernanda (ORCID: 0000-0002-1094-721X)

ASESOR:

Dr. Salinas Gamboa José German (ORCID: 0000-0002-8491-0751)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

TRUJILLO - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi madre Rosa Victoria Iza Nanfaro, por sus consejos, cuidados y por ser mi guía durante estos 29 años de vida.

A Manuel Enrique Iza Núñez “Mi padre”, quien me inculcó valores, principios y me motivo a ser siempre un ser humano honrado y justo.

A Micaela Nanfaro Patiño, quien me demostró el amor más puro que pueda darle una abuela a su nieta.

Agradecimiento

Al creador del cielo y de la tierra, quien es fuente de amor y sabiduría y quien, a través de esta promesa,

“Mira que te mando que te esfuerces y seas valiente; no temas, ni desmayes, porque Jehová tu Dios estará contigo en donde quiera que vayas”. Josué 1:9

Me enseñó a vencer mis miedos ante las adversidades, para poder salir adelante.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	13
3.5. Procedimiento.....	13
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	23
VIII. RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS	25
ANEXOS	

Índice de tablas

TABLA 1: Distribución de frecuencias según niveles de la variable clima laboral y sus dimensiones	14
TABLA 2: Distribución de frecuencias según niveles de la variable desempeño laboral y sus dimensiones	15
TABLA 3: Prueba de normalidad para las puntuaciones obtenidas de los instrumentos de clima laboral y desempeño laboral	16
TABLA 4: Correlación entre clima laboral y desempeño laboral	17
TABLA 5: Correlación entre la dimensión relación organización – empleado y desempeño laboral	17
TABLA 6: Correlación entre la dimensión infraestructura y desempeño laboral	18
TABLA 7: Correlación entre la dimensión beneficios laborales y desempeño laboral	18

Índice de figuras

FIGURA 1: Distribución de porcentajes de la variable clima laboral 14

FIGURA 2: Distribución de porcentajes de la variable desempeño laboral 15

Resumen

Para la presente investigación realizada a los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera, el estudio fue de un enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental teniendo como principal objetivo determinar si existe relación entre las variables clima laboral y desempeño laboral, así mismo se logró conocer el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en base a cinco dimensiones como: relación entre organización y colaborador, infraestructura, beneficios laborales, producción y normatividad. Por ello para poder obtener la información se tomó en cuenta aplicar una encuesta a los 25 colaboradores de la entidad financiera, entre ellos hombres y mujeres, quienes realizan sus funciones en el área comercial durante el periodo actual 2021. En cuanto al instrumento para la recolección de datos, fue aplicado un cuestionario para cada variable. El cuestionario de clima laboral estuvo compuesto por 20 ítems y del mismo modo el cuestionario para la variable desempeño laboral estuvo compuesto también por 20 ítems y se consideró trabajar con la escala de Likert como: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni en desacuerdo- ni de acuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Asimismo, para medir la correlación existente entre ambas variables, se consideró utilizar el coeficiente de correlación de Spearman, y se observó que el clima laboral se correlaciona positiva y significativamente de efecto grande con el desempeño laboral ($\rho=.542^{**}$).

Palabras Clave: Relación entre variables, Clima Laboral y Desempeño Laboral.

Abstract

For the present investigation carried out to the collaborators of the commercial area of a Financial Institution, the study is of a quantitative approach of a non-experimental correlational type, the main objective of which is to determine if there is a relationship between the variables work environment and work performance, likewise we could know level of work performance of employees based on five dimensions such as: relationship between organization and employee, infrastructure, employment benefits, production and regulations. Therefore, in order to obtain the information, it was taken into account to apply a survey to the 25 collaborators of the financial institution, among them men and women, who perform their functions in the commercial area during the current period 2021. Regarding the instrument for the collection of data, a questionnaire was applied for each variable. The work environment questionnaire was made up of 20 items and in the same way the questionnaire for the work performance variable was also made up of 20 items and it was considered to work with the Likert scale as: totally disagree, disagree, or disagree- or agree, agree and totally agree. Likewise, to measure the correlation between both variables, it was considered to use the Spearman correlation coefficient, and it was observed that the work environment is positively and significantly correlated with a large effect with work performance ($\rho = .542^{**}$).

Keywords: Relationship between variables, Work Climate and Work Performance.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas cuentan con el denominado término fuerza de venta, personas que ofrecen los servicios o productos a un determinado mercado en donde tiene presencia la empresa para la cual trabajan, actualmente cuando hablamos de las funciones o del trabajo que desempeña un vendedor dentro del área comercial de una organización, nos encontramos con un trabajo con alto nivel de exigencia y presión ya que estas personas se encargan de persuadir y convencer a los posibles clientes que los productos o servicios que su representada ofrece son lo que realmente necesitan y de ellos dependerá que se logre la rentabilidad esperada por la empresa.

Los agentes de ventas no compiten solo con vendedores de otras marcas o empresas, sino también dentro de su mismo centro de trabajo, es decir en el área comercial de cualquier organización se mide a los colaboradores por captación, por cumplimiento de cuota y se premia a los agentes o asesores que lograron vender más dentro de la semana o el mes, lo cual da resultado a que no se logre el trabajo en equipo ya que con esta competencia entre compañeros de trabajo habrán quienes se esfuercen por ser los mejores vendedores y otros simplemente empezaran a desmotivarse, sumado a esto están las horas extras y la presión por parte del jefe cuando la cuota no se cumple, todo ello está presente normalmente en el área comercial lo cual genera un clima laboral poco agradable e interviene en el cumplimiento de los objetivos y el buen desempeño de los vendedores.

Por ello el clima laboral dependerá de la planificación que realice el responsable del área al definir los objetivos que lograrán la rentabilidad dentro de la empresa, también dependerá del buen liderazgo que ejerzan los jefes inmediatos, pues son ellos quienes se encargan de comunicar, elaborar el plan de trabajo y a velar por una convivencia sana que ayude a cada colaborador del área comercial, no solo a desempeñarse bien en sus funciones, sino también a lograr su desarrollo personal y profesional, lo que dará la posibilidad de reforzar el compromiso con la organización.

De tal manera definiremos al clima laboral como el conjunto de percepciones que tienen los colaboradores de la situación que viven en su centro de trabajo, cabe recalcar que el nivel de exigencia en las ventas, la competitividad entre los compañeros y la relación entre jefe y vendedores, puede representar un vínculo u obstáculo en la productividad de las personas y su desempeño.

Como ya antes lo hemos mencionado hoy en día es común que los agentes o asesores de ventas se desmotivan por la exigencia del deber cumplir con una tarea bajo presión a diario, para que normalmente podamos llegar al cumplimiento de la cuota, el horario laboral se debe extender y en lugar que funcione, el cansancio llega a afectar el desempeño de los colaboradores, generando la baja productividad en ellos, cabe resaltar que el nivel de exigencia también está dirigido a los jefes inmediatos y muchas veces la preocupación por los números hace que al comunicar los objetivos, estos sean poco claros para los vendedores y de esa manera se tome como un mal manejo de liderazgo en el área, pero eso no queda solo ahí, la persona que lidera la fuerza de ventas debe tener en cuenta que es muy importante mantener un buen trabajo en equipo para poder evitarlos o solucionar los conflictos que puedan existir entre los vendedores, así mismo nos podemos dar cuenta que todos los aspectos negativos ocasionan un mal clima laboral por la falta de compromiso de trabajadores insatisfechos y esto a su vez es resultado de la constante rotación de personal que se ve en esta área de la empresa, generada muchas veces por no hacer un eficiente reclutamiento o selección del personal.

Si bien es cierto el mal clima laboral afecta emocionalmente a los trabajadores del área comercial ocasionando en ellos desmotivación para poder cumplir con sus funciones, pero es importante trabajar en ello, ya que esto ocasiona un problema mayor para la empresa debido a que la baja productividad de los vendedores se verá reflejado en el cumplimiento de los números.

Finalmente es importante saber que para poder hacer frente a esta problemática primero debemos tener en cuenta que el impacto que tienen los colaboradores con respecto al clima laboral es un tema emocional y

psicológico, para ello la empresa debe invertir en sus colaboradores y ofrecerles capacitaciones para que puedan desarrollar sus talentos y habilidades que los ayuden a fortalecerse personal y profesionalmente de esa manera se potenciará su desempeño ya que este tipo de acciones ayudan a que el colaborador sienta que la empresa se preocupa no solo en el cumplimiento de sus objetivos sino también en lo que representan ellos como personas.

II. MARCO TEÓRICO

Hoy en día sabemos que el clima laboral nace de la relación entre la persona y la organización, es por ello, que se considera al clima laboral como un indicador que nos muestra tal como es la vida laboral de los colaboradores en sus respectivas organizaciones, pero hay que tener en cuenta que esta se puede evaluar según las normas estipuladas, las herramientas y las condiciones que se encuentran en el lugar de trabajo, asimismo, con las actitudes y comportamiento de los colaboradores que son parte del equipo, con el liderazgo que se ejerce, las remuneraciones o salarios, el nivel de identificación, el compromiso y que tan satisfechos se encuentra cada trabajador con las funciones que desempeñan. (Federico y Jaume, 2012).

Es por ello que, a través de los análisis y prácticas en los diferentes estudios realizados, se evidencia que muchas veces el desempeño laboral se ve afectado por el entorno de trabajo. Mathews y Khann (2016), entonces, podemos decir que según el entorno en el que se desenvuelve el colaborador y al que se expone como tal, influye o afecta positiva o negativamente (Chandrasekar, 2011).

Siguiendo con la investigación podemos conocer otro estudio que realizaron Quintero y Faria (2008), que tomaron a 45 trabajadores analizando su entorno y del cual concluyen que efectivamente existe un clima laboral no adecuado que estaba generando un desempeño laboral bajo. Gracias a estos estudios anteriormente realizados es importante que cada organización que busque liderar en el mercado, debe enfocarse antes en generar una situación positiva con sus colaboradores, comprometiéndose con su desarrollo tanto profesional como personal Facci (1996), y de esa manera mejorando la actitud y compromiso al realizar sus funciones. También gracias a la investigación de Nurharani, Samsu y Kamalu, (2013), se demostró la importancia que hoy en día tiene el clima laboral a través del estudio que realizaron para evaluar el desempeño de un grupo de docentes. De tal manera hoy en día el clima laboral es una prioridad en cada una de las organizaciones, ya que se considera que este influye en cada uno de los colaboradores al momento de su desempeño para alcanzar los objetivos personales como también los objetivos propuestos

por la empresa (Enríquez y Calderón, 2017). Actualmente las organizaciones de hoy buscan siempre ofrecer un buen producto o servicio, pero para ello, se debe siempre considerar priorizar en capacitar a cada colaborador ya que ellos son quienes se desenvuelven de manera directa con lo que corresponde a la producción que se pretende ofrecer al público objetivo. Todo el interés que se proponga con la finalidad de beneficiar a los colaboradores tendrá como resultado la elaboración de un producto o servicio de calidad y finalmente clientes totalmente satisfechos, ya que son los colaboradores quienes cumplen con las funciones que harán que la empresa o la organización pueda alcanzar sus objetivos, Por ello, es que el factor considerado el más importante de la empresa es el talento humano en todas las funciones en las que se desempeña y más aún si la organización ofrece servicios. Es por todo lo antes expuesto, que se genera el interés en analizar el clima laboral respecto a las distintas situaciones o problemáticas de los colaboradores y la empresa.

Hoy por hoy en todas las organizaciones ya se prioriza el interés de trabajar tanto por mantener una buena productividad como en mantener una buena relación entre colaborador y empresa, es por ello que constantemente se evalúa en qué condiciones se encuentra el entorno de trabajo para según al resultado que se alcance en dicha evaluación se puedan ejecutar estrategias de mejora que despierte en el personal a conservar un buen desempeño y así el índice de productividad no se vea perjudicado. Desde la perspectiva que se percibe el clima laboral de una Entidad Financiera, donde el trabajo no se realiza de la manera adecuada, se considera para esta investigación trabajar enfocándonos específicamente en el área comercial; ya que por ser un área en el que el trabajo es a base de resultados, el nivel de presión genera situaciones problemáticas entre el personal, que muchas veces no se muestra contento con los compañeros de equipo, la comunicación entre el colaborador y el líder, funciones asignadas, herramientas, horarios de trabajo y de descanso, lugar de trabajo, reglas o normas estipuladas, lo que se busca es contar con un ambiente en el que se puedan desenvolver los colaboradores del área y para ello es vital evaluar las variables y sus dimensiones.

Suandi y Othman (2014), en su trabajo de investigación realizada para demostrar si se relacionan sus variables, analizando a los oficiales del estado,

que laboran en el Departamento de Educación. En el estudio, los resultados finalmente dieron un nivel bajo de relación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Quispe (2015), en su estudio de óptica cuantitativa, correlacional, no experimental y aplicada a 64 colaboradores, para ellos se consideró trabajar con Spearman en donde el coeficiente obtuvo el 0.743, indicando una alta correlación entre variables, y concluyó confirmando una existente relación entre clima y desempeño laboral.

Chavarry (2015), realizó un estudio aplicado a 13 colaboradoras administrativas, a quienes mediante la encuesta y la crítica de un especialista se validaron. Por ello se concluye que las trabajadoras se sentían en mayor medida motivadas e incentivadas, de tal manera que su desempeño se mostraba positivo, tal cual se afirmó en la hipótesis planteada.

Desde el punto de vista teórico, se toma en cuenta lo que menciona Lin y Kuei (1999), comentan que el clima laboral resulta del vínculo entre los colaboradores y el ambiente de la empresa. Sin embargo, Para Guion (1973), hablar de la variable que se menciona al inicio, es referirse al ambiente de trabajo con una caracterización por la percepción de cada colaborador. Al clima laboral también se le considera en relación con el comportamiento, actitud y acciones de los empleados en relación con la empresa.

En la actualidad se evidencian investigaciones que profundizaron su estudio en buscan saber que tan vinculadas están las variables Clima y Desempeño Laboral, para muestra tomamos en cuenta los siguientes trabajos de investigación en donde para el estudio se consideraron colaboradores de distintas áreas, pero hallándose una existente relación entre las variables.

Nieto y Campos (2019), Basaron su investigación en demostrar que sus variables se encuentran vinculadas. Para el estudio consideraron trabajar con los colaboradores de un Instituto tecnológico, Chincha 2019, su metodología fue descriptiva correlacional, con enfoque cuantitativo, el cuestionario de Palma fue también utilizado para la obtener los datos. Con todas estas herramientas se obtuvo como resultado que el nivel de desempeño laboral es excelente, de tal manera el personal se mostró muy satisfecho con el clima laboral del centro, considerándose finalmente que entre las variables existe relación. También

podimos encontrar estudios realizados en Entidades Financieras analizan este mismo tipo de análisis, como la investigación de:

Gonzales (2019), quien en su investigación realizada a 24 los colaboradores de CrediScotia agencia Piura, 2019". Los resultados que se obtuvieron indicaron que el clima laboral bueno, según manifiestan los trabajadores de la agencia y, asimismo, las dimensiones infraestructura, responsabilidad, riesgos, relaciones entre los empleados, sí muestran relación con el desempeño que realizan los colaboradores al momento de realizar sus funciones.

Teniendo como estímulo para llevar a cabo el presente estudio, se continuó indagando sobre investigaciones que hayan encontrado entre Clima y Desempeño Laboral cierto grado de vinculación en las diferentes áreas de una empresa, para ello encontramos a

Litwin y Stringer (1968), quien en su trabajo realizado para poder estudiar qué es lo que influye en el personal de una empresa para demostrar un buen desempeño, logró determinar que las dimensiones como infraestructura, responsabilidades, riesgos, relaciones entre la empresa y el colaborador, se relacionan con el desempeño de los colaboradores al realizar sus funciones.

Castañeda y Rivera (2018), quienes en su investigación realizada en la empresa comercializadora de repuestos Díaz, Jaén 2018, se plantearon como objetivo demostrar relación entre sus variables, en cuanto al estudio realizado se consideró cuantitativo, con un nivel descriptivo correlacional, se consideraron a 32 personas que también fueron tomadas como muestra de los cuales se pudo obtener los datos que se necesitaban para la investigación; Se llegó a concluir que su variable independiente es desfavorable, de tal manera que los no existe compromiso laboral ni una adecuada comunicación que los colaboradores deberían tener en cuenta al momento de cumplir con sus funciones, así mismo, también se logró conocer que el desempeño laboral no es bueno, La Investigación demuestra una existente correlación entre ambas variables ya que se muestra un Rho de Spearman 0,716 indicando relación positiva alta, la correlación es significativa. Se acepta H1, porque sig. es,

0.01<0,05 lo que indica la existencia de una relación significativa entre sus variables.

Gracias al antecedente anterior nos podemos dar cuenta, que aunque exista relación entre las variables, no siempre querrá decir que en la empresa u organización en donde se esté realizando la investigación el clima laboral va a ser positivo, ni el desempeño laboral será el adecuado.

Elera y Vega (2018), en la investigación que llevaron a cabo en la Sub Gerencia Regional de Condorcanqui – Amazonas; buscando encontrar relación entre el clima y desempeño laboral, asimismo, gracias al estudio describieron el clima organizacional y lograron conocer en qué nivel se estaba el desempeño laboral de los colaboradores. Para poder obtener los datos aplicaron una encuesta a 24 colaboradores de la antes mencionada institución, dichos colaboradores se desempeñan en la Institución bajo la condición de nombrados y CAS. En el estudio se observa una correlación positiva moderada de 0.431, la significancia tiene un nivel de 0,036, menor a 0,05, logrando el objetivo y confirmándose la hipótesis que señala la existente relación de ambas variables.

Campos y Espino (2016), enfocan su investigación en demostrar la correlación del clima organizacional con el desempeño laboral en colaboradores de la universidad privada de Ica -2016, y para ello consideraron trabajar una investigación pura, con un diseño transaccional y relacional para que les permita estudiar la correlación entre las dos variables. Para ello, La herramienta que utilizaron fue el cuestionario. Finalmente lograron evidenciar que existe relación entre sus variables.

Trelles y Varas (2017), En su investigación buscaban determinar si sus dos variables clima laboral y desempeño de los trabajadores Distribuidora Dial S.R. L. Trujillo 2017, tras el estudio realizado, se logró reflejar un existente impacto en la variable clima sobre la variable desempeño. Se trabajo sobre la población de 26 colaboradores, quienes fueron considerados para la muestra. Con todos los métodos estadísticos utilizados en el estudio demostrando que no se evidencia directamente una relación entre las dos variables.

Inglessi y Mimbela (2017), en su investigación también basada en encontrar la relación entre clima y desempeño de los trabajadores de Tai Loy S.A. Trujillo 2017, en donde se observó la influencia que este tiene en sus trabajadores. Para la investigación se consideró en la metodología la encuesta como técnica y una prueba como instrumento para poder aplicar, también se realizó una entrevista para la obtención de información adicional que contribuyeron con el estudio. Se tomo una población y muestra de 15 colaboradores, para la primera muestra y población se tomaron a 14 trabajadores y para la segunda muestra y población se tomaron a los jefes directos y también al administrador. Se concluye, observando que una inexistente relación entre las variables, sin embargo, sí se relaciona al desempeño de los trabajadores con la dimensión Remuneración, quedando claro que existen otro tipo de incentivos que motivan al buen desempeño.

Existen investigaciones en donde el objetivo es poder demostrar la correlación entre las variables antes mencionadas y encontramos investigaciones en donde lo que se busca es analizar el grado de relación, como en el trabajo de investigación de:

Rossi (2019), Plantearon como hipótesis en su investigación que grado de relación existe entre el clima y el desempeño del personal de la empresa ADIDAS Trujillo2018, y obtuvieron que es considerablemente positiva; esperaban hallar que su coeficiente de relación rho de Spearman estaría dentro del rango comprendido entre sus valores propuestos en el estudio. La población que consideraron para el estudio fue de 24 colaboradores, consideraban que la cantidad de encuestados era pequeña, sin embargo, trabajaron su muestra con 23 colaboradores, y no tomaron en cuenta al gerente. De tal manera, concluyeron en que sí hay una existente relación significativa entre ambas variables.

Hoy en día existen un sin fin de investigaciones en donde los autores buscan hallar la relación que tiene el clima laboral que se vive en las empresas y de qué manera impacta en el desempeño de los colaboradores al momento de realizar o cumplir con sus tareas de trabajo por eso en el siguiente estudio.

Rodríguez (2017), Realizo su investigación para demostrar la relación entre sus variables, el estudio lo realizo con los colaboradores del BCP, 2017. El estudio fue teniendo en cuenta un diseño no experimental y transversal con enfoque cuantitativo, la población que tomaron en cuenta fue de 170 trabajadores entre los supervisores y a los trabajadores de atención al cliente. Su técnica fue la encuesta y trabajaron con dos instrumentos bajo la escala Likert para cada una de las variables: utilizo el instrumento de Marvin Weisbord (1976), para el clima laboral y para la motivación laboral el cuestionario de Steers y Braunstein (1976), para comprobar la confiabilidad utilizó el alfa de Cronbach. En la investigación se demostró que el clima organizacional presenta un nivel regular, con el 91.3%, y el 90.8% de colaboradores indicó encontrarse regularmente motivado.

Siguiendo con los trabajos de investigación que analizan y estudian las variables antes mencionadas tenemos también a:

Tello (2016), Para su investigación realizada a los trabajadores de atención al cliente del Banco Continental Trujillo. Busca encontrar relación en sus variables de estudio. Con un diseño de investigación descriptivo de corte transversal, considero la encuesta como técnica de investigación. De tal manera concluyo: que, en el análisis del clima laboral, observo que el 75% de los trabajadores perciben en su centro de labores un regular clima laboral. Al evaluar a los clientes del banco con la encuesta, el 49% indicó que se observa un regular desempeño en los trabajadores.

Como nos podemos dar cuenta, normalmente en los trabajos en donde los autores investigan o buscan encontrar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral los resultados indican de manera afirmativa la relación entre ambas variables, como en la siguiente investigación:

Armas y Alarcón (2019), En su estudio tuvo como objetivo demostrar cómo influye la variable clima organizacional en la variable satisfacción laboral en los 38 trabajadores de Pizza Hut. Trujillo 2017. Se utilizo El método considerado es de tipo causal correlacional, con una variable independiente y una variable dependiente, la relación entre las variables es de causa y efecto. Para la toma de datos se utiliza la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento.

Esta investigación finaliza al haber obtenido como resultado que la variable clima laboral sí influye sobre la variable satisfacción laboral que perciben los trabajadores.

Por todo lo antes expuesto, en esta investigación el objetivo general es determinar la relación entre clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera, Perú 2021. Se busca también hacer un análisis sobre el nivel del clima laboral y el nivel de desempeño laboral que perciben los colaboradores el área comercial de una Entidad Financiera, Perú 2021. De tal manera, es importante mencionar los objetivos específicos que se establecen en la investigación, siendo los siguientes, determinar la relación entre la dimensión relación – empleado con el desempeño laboral en los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera, Perú 2021, asimismo, determinar la relación entre la dimensión infraestructura con el desempeño laboral en los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera, Perú 2021 , y determinar la relación entre la dimensión beneficios laborales y el desempeño laboral en los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera, Perú 2021.

Por ello, para la presente investigación plantea dos hipótesis generales:

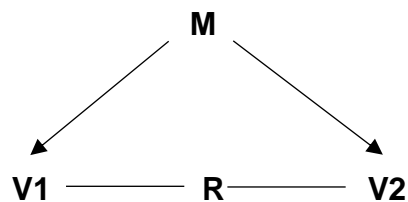
H1: Sí existe relación entre clima laboral y desempeño laboral en el área comercial de una Entidad Financiera, Perú 2021.

H0: No existe relación entre clima laboral y desempeño laboral y desempeño laboral en el área comercial de una Entidad Financiera, Perú 2021.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Teniendo en cuenta a Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes demuestran que en una investigación no experimental se realiza sin modificación alguna de las variables, y es transversal siempre y cuando los datos se tomen dentro de un determinado momento. Teniendo en cuenta lo antes mencionado, se considera no experimental, porque no hubo modificación de variables y es de corte transversal porque los datos serán tomados en un determinado momento. Asimismo, el estudio es de tipo correlacional, ya que las variables clima laboral y desempeño laboral se describirán y buscando poder demostrar si existe o no relación entre ambas.



Leyenda:

M: Colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera

V1: Clima Laboral

V2: Desempeño Laboral

R: Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable Clima Laboral:

Cuando hablamos de Clima Laboral, nos referimos a todo lo que siendo colaboradores de una determinada empresa podemos percibir, para la presente investigación tomaremos en cuenta.

3.3. Población, muestra y muestreo

Se está considerando para la población de 25 colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera. En cuanto al estudio que se llevará a cabo se trabajará con el total de los colaboradores del área antes mencionada, por ello no será necesaria utilizar fórmula o realizar muestreo. Asimismo, se tomará en cuenta a los trabajadores de oficina, ventanilla y plataforma ya que son medidos igual por cuota de ventas. Se considera analizar a toda el área comercial ya que son la mayor cantidad de trabajadores de la empresa y son más homogéneos en condiciones laborales.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la investigación es muy importante tener comunicación directa con cada trabajador, para ello la técnica a utilizar para la obtención de datos será la encuesta. En cuanto al instrumento, serán dos cuestionarios con 20 preguntas cada uno que nos ayudarán a obtener los datos que medirán cada variable, dichos cuestionarios serán respondidos por cada uno de los colaboradores del área comercial. La validez del cuestionario será a través de un especialista en el tema que contribuirá en la investigación con su asesoramiento.

3.5. Procedimiento

Como punto de partida se recopilarán los datos e información, que nos ayudarán o para poder estructurar el cuestionario. Asimismo, se procederá a coordinar con el contacto el día para continuar con la aplicación del instrumento, siendo esto necesario para el estudio las variables planteadas. De esta manera

los datos obtenidos se trabajarán mediante la estadística para poder obtener la información requerida en el presente trabajo de investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Se aplicarán técnicas estadísticas para procesar y analizar los datos cuantitativos. Asimismo, el cuestionario será en escala ordinal, contando con las valoraciones del 1 al 5, siendo 1 una valoración baja y 5 una valoración alta, Una vez obtenidos los datos, se procederá a pasarlos al SPSS 26, de tal manera en el análisis se utilizarán tablas y gráficos que permitirán además de medir los datos, demostrar los resultados.

3.7. Aspectos éticos

La obtención de los datos que se necesitan en la investigación, será gracias a la información que nos proporcione cada colaborador con la certeza y confianza en que la información será utilizada de manera discreta y confidencial. Asimismo, en cuanto al registro, será la Universidad César y la autora quienes protegerán la presente investigación.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

Distribución de frecuencias según niveles de la variable clima laboral y sus dimensiones en los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera. Perú 2021 (n=25)

Nivel	Variable				Dimensiones			
	Clima laboral		Relación organización - empleado		Infraestructura		Beneficios laborales	
	f	%	f	%	f	%	F	%
Alto	5	20.00	7	28.00	6	24.00	9	36.00
Medio	18	72.00	16	64.00	15	60.00	14	56.00
Bajo	2	8.00	2	8.00	4	16.00	2	8.00
Total	25	100.00	25	100.00	25	100.00	25	100.00

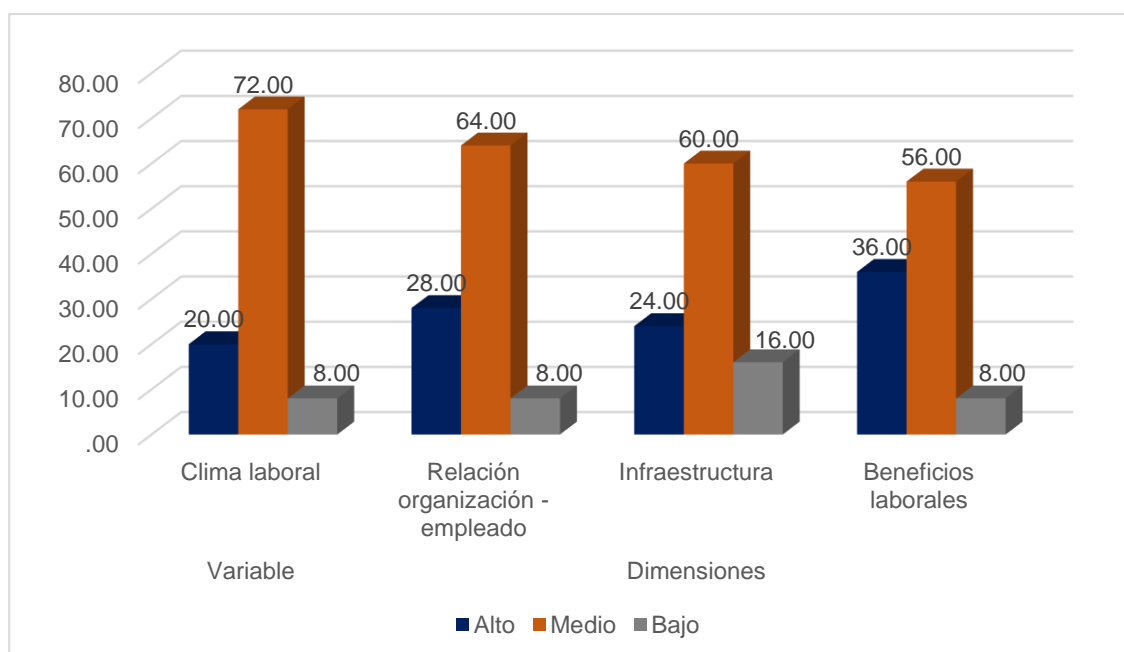


Figura 1. Distribución de porcentajes de la variable clima laboral

En la tabla 1 y figura 1 se aprecia el análisis de distribución de frecuencias y porcentajes según niveles pertinente a la variable clima laboral y sus dimensiones, donde se observa que en la variable total prevalece el nivel medio (72%) seguido del nivel alto (20%), de modo similar se aprecia que en cada una de las dimensiones que estructuran la variable también prevalece el nivel medio (56% a 64%) seguido del nivel alto (26% a 36%).

Tabla 2

Distribución de frecuencias según niveles de la variable desempeño laboral y sus dimensiones en los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera.

Perú 2021 (n=25)

Nivel	Variable		Dimensiones			
	Desempeño laboral		Desempeño		Cumplimiento de la cultura organizacional	
	f	%	f	%	f	%
Alto	13	52.00	15	60.00	13	52.00
Medio	10	40.00	7	28.00	10	40.00
Bajo	2	8.00	3	12.00	2	8.00
Total	25	100.00	25	100.00	25	100.00

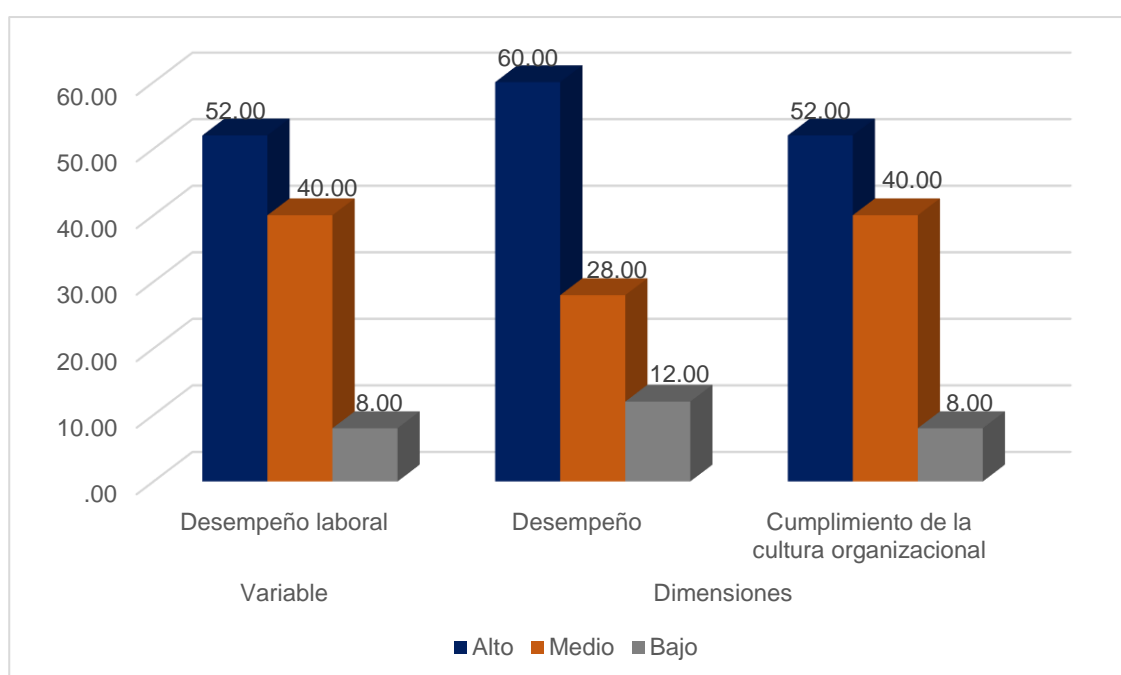


Figura 2. Distribución de porcentajes de la variable desempeño laboral

En la tabla 2 y figura 2 se analiza la distribución de las frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral y sus dimensiones, donde en la variable general predomina el nivel alto (52%) seguido del nivel medio (40%), asimismo, se observa una dinámica similar en sus dos dimensiones donde el nivel que prevalece es alto (60% y 52%) seguido del nivel medio (28% y 40%).

Análisis de normalidad

Tabla 3

Prueba de normalidad para las puntuaciones obtenidas de los instrumentos de clima laboral y desempeño laboral en los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera. Perú 2021 (n=25)

Variable/ dimensión	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	.885	25	.009
Relación organización - empleado	.902	25	.020
Infraestructura	.978	25	.842
Beneficios laborales	.952	25	.279
Desempeño laboral	.939	25	.144

Nota: gl=grados libertad; p=valor de significancia estadística

En la tabla 3 se aprecia el análisis de distribución de las puntuaciones de los instrumentos de clima y desempeño laboral, donde en el total de clima laboral y en la dimensión relación organización – empleado la distribución no es normal ($p < .05$), en tanto, en las dimensiones infraestructura y beneficios laborales, así como en desempeño laboral la distribución es normal ($p > .05$). Por tanto, para la correlación de clima laboral y relación organización – empleado con desempeño laboral se hizo uso del coeficiente de correlación de Spearman (ρ), en tanto, para la correlación entre infraestructura y beneficios laborales con desempeño laboral se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson (r).

Análisis correlacional

Tabla 4

Correlación entre clima laboral y desempeño laboral en los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera. Perú 2021 (n=25)

Variable		rho	p
Clima laboral	Desempeño laboral	,542**	.005

Nota: rho=coeficiente de correlación de Spearman; p<05=relación significativa; p<.01**=relación muy significativa*

En la tabla 4 se aprecia que el clima laboral se correlaciona positiva y significativamente de efecto grande con el desempeño laboral (rho=.542**), lo cual permite rechazar la hipótesis nula que postula la independencia de variables, indicando de tal manera que los participantes que tienen una percepción de un adecuado clima laboral muestran un buen desempeño laboral.

Tabla 5

Correlación entre la dimensión relación organización – empleado y desempeño laboral en los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera. Perú 2021 (n=25)

Variable		rho	p
Relación organización – empleado	Desempeño laboral	,411*	.041

Nota: rho=coeficiente de correlación de Spearman; p<05=relación significativa; p<.01**=relación muy significativa*

En la tabla 5 se aprecia que la dimensión relación organización – empleado se relaciona positiva y significativamente de efecto medio con el desempeño laboral (rho=.411*), lo cual permite rechazar la hipótesis nula que establece la no correlación entre variables, denotando que los participantes con altos niveles en relación organización – empleado muestran un buen desempeño laboral.

Tabla 6

Correlación entre la dimensión infraestructura y desempeño laboral en los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera. Perú 2021 (n=25)

Variable		r	p
Infraestructura	Desempeño laboral	,669**	.000

Nota: r=coeficiente de correlación de Pearson; p<05=relación significativa; p<.01**=relación muy significativa*

En la tabla 6 se aprecia que la dimensión infraestructura se correlaciona positiva y significativamente de efecto grande con el desempeño laboral ($r=.669^{**}$), lo cual permite rechazar la hipótesis nula que determina la inexistencia de relación entre las variables, poniendo de manifiesto que los participantes que tienen la percepción de la existencia de una buena infraestructura dentro de la empresa muestran un buen desempeño laboral.

Tabla 7

Correlación entre la dimensión beneficios laborales y desempeño laboral en los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera. Perú 2021 (n=25)

Variable		r	p
Beneficios laborales	Desempeño laboral	,588**	.002

Nota: r=coeficiente de correlación de Pearson; p<05=relación significativa; p<.01**=relación muy significativa*

En la tabla 7 se aprecia que la dimensión beneficios laborales se correlaciona positiva y significativamente de efecto grande con la variable desempeño laboral ($r=.588^{**}$), lo cual permite rechazar la hipótesis nula que postula la independencia de variables, indicando de tal manera que los participantes con altos niveles en beneficios laborales muestran un buen desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

Para la presente investigación se planteó como objetivo general poder determinar la relación entre clima laboral y el desempeño laboral en el área comercial de una Entidad Financiera, Perú 2021. Como parte del estudio realizado pudimos encontrar los trabajos de los siguientes autores en donde se encuentra que la metodología de análisis de datos incluso los resultados indican una existente relación entre las variables antes mencionadas.

Castañeda y Rivera (2018), en su investigación obtuvo un Rho de Spearman 0,716 siendo una correlación positiva alta, por lo tanto, sí existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en la empresa comercializadora de repuestos Díaz. Asimismo, en la presente investigación podemos observar en la tabla 4 del análisis correlacional, que las variables que se está estudiando en los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera, se obtuvo que el clima laboral se correlaciona positiva y significativamente de efecto grande con el desempeño laboral ($\rho = .542^{**}$).

Hoy en día sabemos lo importante que el clima laboral es dentro de una empresa, ya que es la percepción de como los colaboradores se sienten laboralmente hablando.

Para Tello (2016), en su estudio pudo determinar que se obtuvo que el 75% de los colaboradores tienen una percepción que en el banco hay un clima laboral regular. Para la investigación que se está realizando a los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera, tal como lo muestra la tabla 1 se encontró que el 20% de los encuestados perciben un clima laboral de nivel alto, el 72% (18) indica percibir el clima laboral en nivel medio, y, asimismo, el 8% (2) perciben el clima laboral en un nivel bajo.

Así como conocemos la importancia del clima laboral que se percibe en las empresas, de la misma manera es importante analizar de qué manera esta puede influir, o que efecto puede presentar en el desempeño laboral de los colaboradores, ya que cuando hablamos de desempeño, nos referimos al comportamiento y actitudes que los trabajadores van a demostrar al momento

de cumplir con sus funciones del área para la cual trabajan y de ello va a depender mucho que tan productivos puedan ser o no.

Nieto y Campos (2019), en su trabajo de investigación además de confirmar la existencia entre las variables clima laboral y desempeño laboral, pudieron demostrar que el nivel de los colaboradores en cuanto al desempeño laboral se encuentra en un nivel excelente. En cuanto a la investigación realizada en el área comercial de una Entidad Financiera pudimos obtener los siguientes datos, que el 52% (13) se encontró en un nivel alto de desempeño laboral, el 40% (10) se mantenía en un nivel medio y el otro 8% (2) de los colaboradores se encuentran en un nivel de desempeño laboral bajo.

Por todo lo antes expuesto, podemos decir que en definitiva hoy en día en las organizaciones se deben preocupar en mantener un clima laboral adecuado, en donde los colaboradores perciban que no solo se trabaja para cumplir los objetivos de la empresa sino también que estos van de la mano con sus metas personales y profesionales, y de esa manera se van a esmerar por ser más productivos y comprometidos con la empresa.

Asimismo, cuando se habla de desempeño laboral, sabemos que es el trabajo de calidad que los colaboradores realizan en las organizaciones y este según las investigaciones, que se han mencionado anteriormente en el presente trabajo, se ve en la gran mayoría de casos impactada por la percepción que el trabajador tiene de su entorno laboral.

Siguiendo con los objetivos específicos en la presente investigación justo en la tabla 5 se aprecia que la dimensión relación organización – empleado se relaciona positiva y significativamente de efecto medio con el desempeño laboral ($\rho=.411^*$), lo cual permite rechazar la hipótesis nula que establece la no correlación entre variables, denotando que los participantes con altos niveles en relación organización – empleado muestran un buen desempeño laboral. Tal cual fue el resultado que dio Guion (1973), en su investigación concluyendo que el clima laboral también se le considera en relación con el comportamiento, actitud y acciones de los empleados en relación con la empresa.

Respecto a los resultados que se muestran en la tabla 6 se aprecia que la dimensión infraestructura se correlaciona positiva y significativamente de efecto

grande con el desempeño laboral ($r=.669^{**}$), indicando que los participantes que tienen la percepción de la existencia de una buena infraestructura dentro de la empresa muestran un buen desempeño laboral. Para ello se tomó en cuenta el estudio realizado por Litwin y Stringer (1968), quien determinó que las dimensiones como infraestructura, responsabilidades, riesgos, relaciones entre la empresa y el colaborador, se relacionan con el desempeño de los colaboradores al realizar sus funciones.

Finalmente, en la tabla 7 se aprecia que la dimensión beneficios laborales se correlaciona positiva y significativamente de efecto grande con la variable desempeño laboral ($r=.588^{**}$), lo cual permite rechazar la hipótesis nula que postula la independencia de variables, indicando de tal manera que los participantes con altos niveles en beneficios laborales muestran un buen desempeño laboral. Esto tiene coincidencia con el estudio de Inglessi y Mimbela (2017), quien concluye su investigación demostrando que además del clima laboral existen estímulos externos que impulsan a los colaboradores a tener un buen desempeño laboral.

Por ello es fundamental que las organizaciones puedan medir cuál es el comportamiento y actitudes de sus trabajadores, como también es importante evaluar qué beneficios la empresa le ofrece a su gente ya que está comprobado que el clima laboral sí tiene relación con el desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Para concluir, respecto al objetivo general, relación entre clima laboral y el desempeño laboral, se encontró que el clima laboral se correlaciona positiva y significativamente de efecto grande con el desempeño laboral ($\rho=.542^{**}$), de los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera, Perú2021.

SEGUNDA: En relación con el objetivo específico, que busca determinar la relación de la dimensión relación – empleado con el desempeño laboral, se puede demostrar que se relacionan positiva y significativamente de efecto medio con el desempeño laboral ($\rho=.411^{*}$), de los en los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera, Perú.

TERCERA: En relación con el objetivo específico, que busca determinar la relación de la dimensión infraestructura con el desempeño laboral, queda demostrado que se correlaciona positiva y significativamente de efecto grande con el desempeño laboral ($r=.669^{**}$), de los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera, Perú 2021.

CUARTA: Finalmente, en relación con el objetivo específico que busca determinar la relación entre la dimensión beneficios laborales y el desempeño laboral, se logró conocer, que se correlacionan positiva y significativamente de efecto grande con la variable desempeño laboral ($r=.588^{**}$), en los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera, Perú 2021.

VIII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Plantear y programar periódicamente evaluaciones que puedan demostrar cómo se percibe el clima laboral y así evitar problemas en el desempeño laboral de los colaboradores.

SEGUNDA: Promover capacitaciones que contribuyan a la formación y desarrollo profesional y personal de los colaboradores del área comercial, de tal manera que se pueda generar una relación positiva y buena comunicación buscando siempre el compromiso y cumplimiento de los objetivos de la empresa y de los colaboradores.

TERCERA: Implementar un programa con el objetivo de repotenciar la relación entre la empresa y el empleado, como también, mejorar la infraestructura de trabajo e incentivar a los colaboradores ofreciéndoles beneficios laborales que incentiven a su desempeño laboral.

REFERENCIAS

Armas, A. (2017) *Influencia del clima laboral sobre satisfacción laboral de los colaboradores de Pizza Hut. Trujillo 2017.* Universidad Católica de Trujillo Benedicto XV. Perú.

Recuperado de: <https://cutt.ly/jm2wtEB>

Campos, E. (2016) *Clima Organizacional y El Desempeño Laboral de los trabajadores de la Universidad Privada de Ica. 2016.* Universidad Autónoma de Ica. Perú.

Recuperado de: <https://cutt.ly/ym071wG>

Castañeda, R. (2018) *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Empresa Comercializadora de Repuestos Diaz, Jaén 2018.* Universidad de Chiclayo. Perú.

Recuperado: <https://cutt.ly/Km07nmX>

Campos, N. (2020) *Clima Laboral y Desempeño Laboral en los trabajadores del Instituto Superior Tecnología de Chincha. 2020.* Universidad Autónoma de Ica. Perú.

Recuperado: <https://cutt.ly/Fm05uxl>

Elera, V. (2018) *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional. Amazonas 2018.* Universidad de Chiclayo. Perú.

Recuperado de: <https://cutt.ly/ym07Up8>

Federico, G. y Jaume, T. (2012). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones.* Madrid – España. Ediciones Díaz de Santos. ISBN 978-84-7979-332-7. <https://url2.cl/flQQQ>

Gutiérrez, G. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta De Chimbote, 2017* (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Chimbote. Recuperado de: <https://cutt.ly/dh3JIBi>

Gonzales, O. (2019). *Análisis del clima organizacional en la agencia Piura de CrediScotia*, Perú. Universidad Nacional de Piura – Perú. Recuperado de: <https://cutt.ly/Om04IKW>

Inglessi, M. (2017) *El clima laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores de Tai Loy*. Trujillo. 2017. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú. Recuperado de: <https://cutt.ly/Xm05Ge1>

Reátegui, L. (2017). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores, de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma*, de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016 (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Recuperado de: <https://cutt.ly/8h3JR9o>

Rodríguez, G. (2017). *Clima organizacional y motivación laboral en el área de atención al cliente del BCP*. Universidad Cesar Vallejo. Perú. <https://url2.cl/RzYUm>

Tello (2016) *Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores del área de atención al cliente de BBVA*. Trujillo. 2016. Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Recuperado de: <https://cutt.ly/Wm2qW2D>

Trelles, V. (2017) *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la distribuidora Dial S.R.L de Trujillo*. 2017. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú. Recuperado de: <https://cutt.ly/Sm05bDf>

ANEXO 1: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Escala
Clima Laboral	Son las condiciones laborales percibidas por el trabajador que condicionan como se siente al realizar sus tareas (Chiavenato, 2007).	Es la percepción de una persona dentro de un centro de trabajo, se evaluará por medio de las siguientes dimensiones: relación entre organización - empleado, infraestructura y beneficios laborales.	Relación Organización - Empleado	Funciones definidas Autoridad Relaciones interpersonales Comunicación	Ordinal
			Infraestructura	Comodidad Seguridad	
			Beneficios laborales	Remuneración Ascensos Horarios	
Desempeño Laboral	Es el comportamiento de un trabajador respecto a las tareas que debe realizar en un momento determinado (Chiavenato, 2007).	Es el comportamiento que ejerce el personal de trabajo, esto se evaluará por medio de las siguientes dimensiones: desempeño y cumplimiento de la cultura organizacional.	Desempeño	Desempeño de funciones Responsabilidad Eficiencia	Ordinal
			Cumplimiento de la cultura organizacional	Puntualidad Imagen Cumplimiento Normas	

**ANEXO 2: CUESTIONARIO CLIMA LABORAL
ENCUESTA – CLIMA LABORAL**

**“CLIMA LABORAL Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DEL ÁREA COMERCIAL DE UNA ENTIDAD
FINANCIERA, PERÚ 2021”**

INSTRUCCIONES:

El objetivo principal de esta encuesta es la obtención de la información sobre el Clima Laboral. Así mismo los resultados que se obtengan nos ayudaran para la toma de decisiones y de esa manera se puedan tomar acciones a favor del personal del área comercial. A continuación, se mostrarán una serie de preguntas y afirmaciones que Ud. deberá responder con gran sinceridad, marque las alternativas que conscientemente describa mejor lo que Ud. siente o cree. Esta encuesta es anónima.

RELACION ORGANIZACIÓN – EMPLEADO

Tareas Definidas:

1. En esta empresa cada uno de los colaboradores conoce sus tareas y funciones.

- a) Totalmente en desacuerdo**
- b) En desacuerdo**
- c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) De acuerdo**
- e) Totalmente de acuerdo**

2. En la empresa constantemente se fomenta el trabajo en equipo.

- a) Totalmente en desacuerdo**
- b) En desacuerdo**
- c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) De acuerdo**
- e) Totalmente de acuerdo**

3. En el área al momento de asignar funciones se realiza de manera equitativa.

- a) Totalmente en desacuerdo**
- a) Totalmente en desacuerdo**
- b) En desacuerdo**

- c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Autoridad:

4. En esta empresa se conoce y se tiene en cuenta el nivel jerárquico.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

5. En esta empresa se respeta y se conoce quien toma las decisiones.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Relaciones interpersonales:

6. En esta empresa cada líder fomenta e inducen a la mejora continua de mi desempeño personal y grupal.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

7. Mi jefe y compañeros de equipo me ayudan cuando me encuentro en una situación laboral complicada.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

8. La relación entre compañeros de trabajo en la organización es la mejor:

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Comunicación:

9. Se mantiene una comunicación respetuosa y cordial tanto con mi jefe como con mis compañeros de equipo.

- a) Totalmente en desacuerdo**
- b) En desacuerdo**
- c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) De acuerdo**
- e) Totalmente de acuerdo**

10. Normalmente existe una comunicación asertiva dentro de mi equipo de trabajo.

- a) Totalmente en desacuerdo**
- b) En desacuerdo**
- c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) De acuerdo**
- e) Totalmente de acuerdo**

INFRAESTRUCTURA

Comodidad:

11. Para el buen desempeño de mis funciones, el ambiente de trabajo es el adecuado.

- a) Totalmente en desacuerdo**
- b) En desacuerdo**
- c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) De acuerdo**
- e) Totalmente de acuerdo**

12. En la empresa existe un área de descanso adecuado y confortable.

- a) Totalmente en desacuerdo**
- b) En desacuerdo**
- c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) De acuerdo**
- e) Totalmente de acuerdo**

13. Cuento constantemente con los recursos o herramientas (materiales, equipos e infraestructura) para realizar de manera adecuada mis funciones.

- a) Totalmente en desacuerdo**
- b) En desacuerdo**
- c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) De acuerdo**
- e) Totalmente de acuerdo**

Seguridad:

14. En la empresa existen zonas seguras con señalización adecuada en caso de alguna emergencia.

- a) **Totalmente en desacuerdo**
- b) **En desacuerdo**
- c) **Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) **De acuerdo**
- e) **Totalmente de acuerdo**

15. Existe una organización adecuada en la empresa en caso de presentarse algún accidente, emergencia o desastre natural para actuar de inmediato.

- a) **Totalmente en desacuerdo**
- b) **En desacuerdo**
- c) **Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) **De acuerdo**
- e) **Totalmente de acuerdo**

BENEFICIOS LABORALES**Remuneraciones:**

16. Considero que actualmente percibo un sueldo adecuado según a mis capacidades.

- a) **Totalmente en desacuerdo**
- b) **En desacuerdo**
- c) **Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) **De acuerdo**
- e) **Totalmente de acuerdo**

17. Considero que mi remuneración, comparada con los que otros perciben, está acorde con las responsabilidades y las funciones de mi cargo.

- a) **Totalmente en desacuerdo**
- b) **En desacuerdo**
- c) **Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) **De acuerdo**
- e) **Totalmente de acuerdo**

Ascensos:

18. En la empresa existe un adecuado sistema de promoción que permita que el colaborador que se desempeña correctamente pueda hacer línea de carrera.

- a) **Totalmente en desacuerdo**
- b) **En desacuerdo**
- c) **Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) **De acuerdo**
- e) **Totalmente de acuerdo**

Horario:

19. El horario establecido en la empresa es accesible ya que me permite realizar actividades personales y/o familiares.

- a) **Totalmente en desacuerdo**
- b) **En desacuerdo**
- c) **Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) **De acuerdo**
- e) **Totalmente de acuerdo**

20. Considero que el tiempo establecido en mi horario laboral es suficiente para cumplir con mis funciones.

- a) **Totalmente en desacuerdo**
- b) **En desacuerdo**
- c) **Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) **De acuerdo**
- e) **Totalmente de acuerdo**

**ANEXO 3: CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL
ENCUESTA – DESEMPEÑO LABORAL**

**“CLIMA LABORAL Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DEL ÁREA COMERCIAL DE UNA ENTIDAD
FINANCIERA, PERÚ 2021”**

INSTRUCCIONES:

El objetivo principal de esta encuesta es la obtención de la información sobre el Desempeño Laboral. Así mismo los resultados que se obtengan nos ayudaran para la toma de decisiones y de esa manera se puedan tomar acciones a favor del personal del área comercial. A continuación, se mostrarán una serie de preguntas y afirmaciones que Ud. deberá responder con gran sinceridad, marque las alternativas que conscientemente describa mejor lo que Ud. siente o cree. Esta encuesta es anónima.

DESEMPEÑO

Desempeño en las funciones

1. El personal de ventas cumple satisfactoriamente con la cuota de venta requerida.

- a) Totalmente en desacuerdo**
- b) En desacuerdo**
- c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) De acuerdo**
- e) Totalmente de acuerdo**

2. El personal se compromete y comprende correctamente con las funciones asignadas.

- a) Totalmente en desacuerdo**
- b) En desacuerdo**
- c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) De acuerdo**
- e) Totalmente de acuerdo**

Responsabilidad

3. Cada uno de los colaboradores es responsable de su actitud y de mantener una conducta correcta, ya que esta definitivamente afecta el ambiente laboral.

- a) Totalmente en desacuerdo**
- b) En desacuerdo**
- c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) De acuerdo**
- e) Totalmente de acuerdo**

4. Los colaboradores de la empresa se comprometen con sus funciones con el fin de lograr los objetivos grupales.

- a) Totalmente en desacuerdo**
- b) En desacuerdo**
- c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) De acuerdo**
- e) Totalmente de acuerdo**

5. En esta empresa, el colaborador que no cumple con las reglas asume con responsabilidad las consecuencias con buena actitud.

- a) Totalmente en desacuerdo**
- b) En desacuerdo**
- c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) De acuerdo**
- e) Totalmente de acuerdo**

Eficiencia:

6. Los colaboradores del área comercial cumplen y realizan sus funciones de manera rápida.

- a) Totalmente en desacuerdo**
- b) En desacuerdo**
- c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) De acuerdo**
- e) Totalmente de acuerdo**

7. Garantizo que en el tiempo que llevo en la empresa el desempeño de mis compañeros de equipo y de área ha sido el mejor.

- a) Totalmente en desacuerdo**
- b) En desacuerdo**
- c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) De acuerdo**
- e) Totalmente de acuerdo**

8. Los colaboradores del área comercial mantienen una comunicación oportuna con los requerimientos del área.

- a) **Totalmente en desacuerdo**
- b) **En desacuerdo**
- c) **Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) **De acuerdo**
- e) **Totalmente de acuerdo**

9. Los colaboradores del área comercial utilizan adecuadamente las herramientas y/o materiales que se les distribuye para realizar sus labores.

- a) **Totalmente en desacuerdo**
- b) **En desacuerdo**
- c) **Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) **De acuerdo**
- e) **Totalmente de acuerdo**

10. En esta empresa el ahorro de materiales no solo asegura un mejor margen de ganancia para la empresa, sino también para los colaboradores.

- a) **Totalmente en desacuerdo**
- b) **En desacuerdo**
- c) **Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) **De acuerdo**
- e) **Totalmente de acuerdo**

CUMPLIMIENTO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Puntualidad

11. Los colaboradores del área asisten en el tiempo indicado a las reuniones y capacitaciones.

- a) **Totalmente en desacuerdo**
- b) **En desacuerdo**
- c) **Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) **De acuerdo**
- e) **Totalmente de acuerdo**

12. Los compañeros del equipo respetan el horario laboral que la empresa les asigna.

- a) **Totalmente en desacuerdo**
- b) **En desacuerdo**
- c) **Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) **De acuerdo**
- e) **Totalmente de acuerdo**

13. Me considero una persona honesta, responsable y puntual al momento de cumplir con las tareas y funciones que se me asignan logrando resultados positivos.

- a) **Totalmente en desacuerdo**
- b) **En desacuerdo**
- c) **Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) **De acuerdo**
- e) **Totalmente de acuerdo**

14. Las tareas y funciones que se asignan se realizan en el tiempo preestablecido.

- a) **Totalmente en desacuerdo**
- b) **En desacuerdo**
- c) **Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) **De acuerdo**
- e) **Totalmente de acuerdo**

Imagen

15. Los colaboradores mantienen una imagen presentable y adecuada.

- a) **Totalmente en desacuerdo**
- b) **En desacuerdo**
- c) **Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) **De acuerdo**
- e) **Totalmente de acuerdo**

16. Los colaboradores de esta empresa mantienen una imagen adecuada hacia los clientes.

- a) **Totalmente en desacuerdo**
- b) **En desacuerdo**
- c) **Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) **De acuerdo**
- e) **Totalmente de acuerdo**

Cumplimiento de normas:

17. Los colaboradores del área comercial mantiene una comunicación adecuada basada en el respeto.

- a) **Totalmente en desacuerdo**
- b) **En desacuerdo**
- c) **Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) **De acuerdo**
- e) **Totalmente de acuerdo**

18. Las reglas de esta empresa contribuyen a una adecuada convivencia para la realización del trabajo.

- a) **Totalmente en desacuerdo**
- b) **En desacuerdo**
- c) **Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) **De acuerdo**
- e) **Totalmente de acuerdo**

19. Las reglas de esta empresa contribuyen a las acciones justas y de tal manera las sanciones y premios son los correctos en mi opinión.

- a) **Totalmente en desacuerdo**
- b) **En desacuerdo**
- c) **Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) **De acuerdo**
- e) **Totalmente de acuerdo**

20. Constantemente las reglas son respetadas por cada uno de mis compañeros de trabajo.

- a) **Totalmente en desacuerdo**
- b) **En desacuerdo**
- c) **Ni en desacuerdo, ni de acuerdo**
- d) **De acuerdo**
- e) **Totalmente de acuerdo**

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE PRUEBAS POR CRITERIOS DE JUECES

CRITERIOS DE JUECES

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir el Clima Laboral.

OBJETIVOS: Analizar el nivel de clima laboral que mantiene el área comercial de una Entidad Financiera, Perú 2021.

DIRIGIDO A: Colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera, Perú 2021.

NOMBRE DEL EVALUADOR: GRADOS VASQUEZ MARTIN MANUEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

ESTUDIOS REALIZADOS:

VALORACIÓN:

Altamente válido X	Válido	Regularmente válido	Baja validez	No válido
------------------------------	--------	---------------------	--------------	-----------



Firma del Evaluador:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN									
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el ítem y el indicador		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CLIMA LABORAL	Beneficio Empleado	Funciones definidas	1. ¿En esta empresa cada uno de los colaboradores conoce sus áreas y funciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			2. ¿En la empresa cada colaborador se enfrenta al trabajo en equipo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			3. ¿En el área al momento de asignar funciones se toman los recursos equitativos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Autonomía	4. ¿En esta empresa se conoce y se toma en cuenta el nivel jerárquico?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			5. ¿En esta empresa se respeta y se conoce quien toma las decisiones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			6. ¿En esta empresa cada uno toma fuerza e impulsa a la mejora continua de su desempeño personal y grupal?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Relaciones Interpersonales	7. ¿El jefe y colaboradores de equipo no aceptan cuando no encuentran en uno al otro laboralmente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			8. ¿La relación entre compañeros de trabajo en la organización es la mejor?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			9. Se mantiene una comunicación regular y cordial tanto con el jefe como con los compañeros de equipo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Comunicación	10. ¿Normalmente existe una comunicación efectiva dentro de los equipos de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			11. ¿Falta el buen desempeño de las funciones al momento de trabajar en el área?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Infraestructura	Comodidad	Seguridad	12. ¿Cuanto constantemente con los recursos y herramientas (muebles, equipo e infraestructura) para realizar de manera adecuada las funciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			13. ¿En la empresa existen áreas seguras con señalización adecuada en caso de alguna emergencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			14. ¿Existe una emergencia adecuada en la empresa en caso de presentarse algún accidente, emergencia o desastre natural para actuar de inmediato?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Remuneración	15. ¿Considero que actualmente percibo un sueldo adecuado según a mis capacidades?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			16. ¿Considero que actualmente percibo un sueldo acorde a las funciones de mi cargo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			17. ¿En la empresa existe un adecuado sistema de promoción que permita que el colaborador que se desempeña correctamente pueda hacer frente de carrera?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Beneficio Empresa	Beneficio	18. ¿El trabajo establecido en la empresa es acorde a lo que me permite realizar actividades personales y familiares?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				19. ¿Considero que el tiempo establecido en el horario laboral es suficiente para cumplir con las funciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ANEXO 5: VALIDACIÓN DE PRUEBAS POR CRITERIOS DE JUECES

CRITERIOS DE JUECES

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar el desempeño laboral.

OBJETIVOS: Analizar el nivel de desempeño laboral que ejercen los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera, Perú 2021.

DIRIGIDO A: Colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera, Perú 2021.

NOMBRE DEL EVALUADOR: GRADOS VÁSQUEZ MARTIN MANUEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

ESTUDIOS REALIZADOS:

VALORACIÓN:

Altamente válido	Válido	Regularmente válido	Baja validez	No válido
X				


Firma del Evaluador:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION										
				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				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
DESEMPEÑO LABORAL	Desempeño	Desempeño de funciones	1. ¿El personal de áreas claves satisfactoriamente con la carga de trabajo requerida?	X		X		X		X				
			2. ¿El personal se compromete y desempeña correctamente con las funciones asignadas?	X		X		X		X				
		Responsabilidad	3. ¿Cada uno de los colaboradores es responsable de su actitud y de mantener una conducta correcta ya que está debidamente afilada el ambiente laboral?	X		X		X		X				
			4. ¿Los colaboradores de la empresa se comprometen con sus funciones con el fin de lograr los objetivos propuestos?	X		X		X		X				
			5. ¿En esta empresa, el colaborador que no cumple con los roles assume con responsabilidad las consecuencias de sus acciones?	X		X		X		X				
		Eficiencia	6. ¿Los colaboradores del área comercial cumplen y realizan sus funciones de manera rápida?	X		X		X		X				
			7. ¿Cambios que en el tiempo que hace en la empresa al desempeño de mis	X		X		X		X				
	Cumplimiento de la cultura organizacional	Puntualidad	8. ¿Los colaboradores del área comercial mantienen una comunicación oportuna con los requerimientos del área?	X		X		X		X				
			9. ¿Los colaboradores del área comercial utilizan adecuadamente los herramientas por materiales que se les distribuye para mejorar sus labores?	X		X		X		X				
			10. ¿En esta empresa el apoyo de materiales no solo asegura un mejor trabajo de gestión para la empresa, sino también para los colaboradores?	X		X		X		X				
			11. ¿Los colaboradores del área asisten en el tiempo indicado a las reuniones y capacitaciones?	X		X		X		X				
			12. ¿Los compañeros del equipo respetan el tiempo laboral que la empresa les exige?	X		X		X		X				
		Imagen	13. ¿Me considero una persona honesta, responsable y que actúo al momento de cumplir con los roles y funciones que se me asignan logrando resultados positivos?	X		X		X		X				
			14. ¿Las tareas y funciones que se asignan se realizan en el tiempo preestablecido?	X		X		X		X				
			15. ¿Los colaboradores mantienen una imagen presentable y adecuada?	X		X		X		X				
			16. ¿Los colaboradores de esta empresa mantienen una imagen adecuada hacia los clientes?	X		X		X		X				

NEXO 7: VALIDACIÓN DE PRUEBAS POR CRITERIOS DE JUECES

CRITERIOS DE JUECES

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar el desempeño laboral.

OBJETIVOS: Analizar el nivel de desempeño laboral que ejercen los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera, Perú 2021.

DIRIGIDO A: Colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera, Perú 2021

NOMBRE DEL EVALUADOR: JOSÉ GUÉBARA RAMÍREZ _____

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR _____

ESTUDIOS REALIZADOS: ADMINISTRACIÓN

VALORACIÓN:

Altamente válido	Válido	Regularmente válido	Baja validez	No válido
------------------	--------	---------------------	--------------	-----------



Firma del Evaluador:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION										
				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				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
DESEMPEÑO LABORAL	Desempeño	Desempeño de funciones	1. ¿El personal de ventas cumple satisfactoriamente con la cuota de ventas requerida?	X		X		X		X				
			2. ¿El personal se compromete y comprende correctamente con las funciones asignadas?	X		X		X		X		X		
		Responsabilidad	3. ¿Cada uno de los colaboradores es responsable de su actitud y de mantener una conducta correcta, ya que está directamente afecto al servicio laboral?	X		X		X		X		X		
			4. ¿Los colaboradores de la empresa se comprometen con sus funciones con el fin de lograr los objetivos planteados?	X		X		X		X		X		
			5. ¿En esta empresa, el colaborador que no cumple con las reglas assume con responsabilidad las consecuencias con buena actitud?	X		X		X		X		X		
		Eficiencia	6. ¿Los colaboradores del área comercial cumplen y realizan sus funciones de manera rápida?	X		X		X		X		X		
			7. ¿Cuánto tiempo que en el tiempo que levo en la empresa el desempeño de mis	X		X		X		X		X		
	Satisfacción de las tareas asignadas	Fidelidad	8. ¿El personal de ventas y de atención al cliente cumple con las normas de conducta y actitudes requeridas para el desempeño de sus funciones?	X		X		X		X				
			9. ¿El personal de ventas y de atención al cliente cumple con las normas de conducta y actitudes requeridas para el desempeño de sus funciones?	X		X		X		X		X		
			10. ¿El personal de ventas y de atención al cliente cumple con las normas de conducta y actitudes requeridas para el desempeño de sus funciones?	X		X		X		X		X		
			11. ¿El personal de ventas y de atención al cliente cumple con las normas de conducta y actitudes requeridas para el desempeño de sus funciones?	X		X		X		X		X		
			12. ¿El personal de ventas y de atención al cliente cumple con las normas de conducta y actitudes requeridas para el desempeño de sus funciones?	X		X		X		X		X		
			13. ¿El personal de ventas y de atención al cliente cumple con las normas de conducta y actitudes requeridas para el desempeño de sus funciones?	X		X		X		X		X		
			14. ¿El personal de ventas y de atención al cliente cumple con las normas de conducta y actitudes requeridas para el desempeño de sus funciones?	X		X		X		X		X		
		Imagen	15. ¿Los colaboradores de esta entidad muestran una imagen adecuada frente al cliente?	X		X		X		X				
			16. ¿Los colaboradores de esta entidad muestran una imagen adecuada frente al cliente?	X		X		X		X		X		

ANEXO 8: VALIDACIÓN DE PRUEBAS POR CRITERIOS DE JUECES

CRITERIOS DE JUECES

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir el Clima Laboral.

OBJETIVOS: Analizar el nivel de clima laboral que mantiene el área comercial de una Entidad Financiera, Perú 2021.

DIRIGIDO A: Colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera, Perú 2021.

NOMBRE DEL EVALUADOR: Tony Venancio Pereyra Gonzales

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

ESTUDIOS REALIZADOS: Gestión Pública

VALORACIÓN: Válido

Altamente válido	Válido	Regularmente válido	Baja validez	No válido
------------------	--------	---------------------	--------------	-----------



Firma del Evaluador:

Criterio	Indicadores	Evaluación	Ítems	Criterios de Evaluación							
				Relación entre la variable y el fenómeno		Relación entre el indicador y el fenómeno		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la variable de estudio	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
El clima laboral	Relación Organizacional Empresa	Funciones definidas	1. ¿En esta empresa cada uno de los colaboradores conoce sus áreas y funciones?	X		X		X		X	
			2. ¿En la empresa formalmente se formalizó el trabajo en equipo?	X		X		X		X	
			3. ¿En el área de trabajo del trabajo formalmente se define los roles o responsabilidades?	X		X		X		X	
			4. ¿En esta empresa se conocen y se tienen en cuenta las áreas asignadas?	X		X		X		X	
	Relaciones Interpersonales	Solidaridad	5. ¿En esta empresa se respeta y se promueve el respeto de los derechos?	X		X		X		X	
			6. ¿En esta empresa cada uno de los colaboradores conoce a la empresa mediante de sus actividades personal y grupo?	X		X		X		X	
			7. ¿Al jefe y colaboradores de equipo son equitativa y respetuosos en sus actividades laborales cotidianas?	X		X		X		X	
			8. ¿La relación entre compañeros de trabajo es respetuosa y libre de conflictos?	X		X		X		X	
	Estructura	Comunicación	9. Se respaldan una comunicación respetuosa y correcta tanto interna que como con los proveedores de equipo.	X		X		X		X	
			10. ¿Actualmente existe una comunicación adecuada dentro de los equipos de trabajo?	X		X		X		X	
Subestructura	Comunicación	11. ¿Para el buen desarrollo de sus funciones, el ambiente de trabajo es el adecuado?	X		X		X		X		

Beneficios laborales	Seguridad	Seguridad	12. ¿En la empresa existe un área de recursos humanos y contabilidad?	X		X		X		X	
			13. ¿Cuanto corresponde con los seguros o herramientas (maquinaria, equipos e infraestructura para realizar de manera adecuada sus funciones)?	X		X		X		X	
			14. ¿En la empresa existen zonas seguras con señalización adecuada en caso de alguna emergencia?	X		X		X		X	
			15. ¿Existe una capacitación adecuada en la empresa en caso de presentarse algún accidente, emergencia o desastre natural para actuar de manera adecuada?	X		X		X		X	
	Remuneración	Remuneración	16. ¿Considero que actualmente percibo un sueldo adecuado según a mis necesidades?	X		X		X		X	
			17. ¿Considero que mi remuneración, comparada con los que otros perciben, está acorde con las responsabilidades y las funciones de mi cargo?	X		X		X		X	
			18. ¿En la empresa existe un adecuado sistema de promoción que permita que el colaborador que se desempeña correctamente pueda hacer otros roles de cargo?	X		X		X		X	
	Horarios	Horarios	19. ¿El horario establecido en la empresa es adecuado ya que me permite realizar actividades personales y/o familiares?	X		X		X		X	
			20. ¿Considero que el tiempo establecido en mi horario laboral es suficiente para cumplir con mis funciones?	X		X		X		X	

ANEXO 9: VALIDACIÓN DE PRUEBAS POR CRITERIOS DE JUECES

CRITERIOS DE JUECES

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar el desempeño laboral.

OBJETIVO: Analizar el nivel de desempeño laboral que ejercen los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera, Perú 2021.

DIRIGIDO A: Colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera, Perú 2021

NOMBRE DEL EVALUADOR: Tony Venancio Peropyra Gonzales

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

ESTUDIOS REALIZADOS: Gestión Pública

VALIDACIÓN: VÁLIDA

Altamente válido	Válido	Regularmente válido	Baja validez	No válido
------------------	--------	---------------------	--------------	-----------



CLAP 2027

Firma del Evaluador:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION							
				Relacion entre la variable y la dimensión		Relacion entre la dimensión y el indicador		Relacion entre el indicador y el ítem		Relacion entre el ítem y la escala de respuesta	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
DESEMPEÑO LABORAL	Desempeño	Desempeño de funciones	1. ¿El personal de ventas cumple satisfactoriamente con la cuota de venta asignada?	X		X		X		X	
			2. ¿El personal se compromete y comprende correctamente con las funciones asignadas?	X		X		X		X	
			3. ¿Cada uno de los colaboradores es responsable de su actitud y de mantener una conducta correcta, ya que esta definitivamente afecta al ambiente laboral?	X		X		X		X	
		Responsabilidad	4. ¿Los colaboradores de la empresa se comprometen con sus funciones con el fin de lograr los objetivos propuestos?	X		X		X		X	
			5. ¿En esta empresa, el colaborador que no cumple con las reglas assume con responsabilidad las consecuencias con buena actitud?	X		X		X		X	
		Eficiencia	6. ¿Los colaboradores del área comercial cumplen y realizan sus funciones de manera ágil?	X		X		X		X	
			7. ¿Garantizo que en el tiempo que levo en la empresa el desempeño de mis	X		X		X		X	

Cumplimiento de la cultura organizacional	Puntualidad	8. ¿Los colaboradores del área comercial mantienen una comunicación oportuna con los requerimientos del área?	X		X		X		X	
		9. ¿Los colaboradores del área comercial utilizan adecuadamente los herramientas y/o materiales que se les distribuye para realizar sus labores?	X		X		X		X	
		10. ¿En esta empresa el ahorro de materiales no solo asegura un mejor margen de ganancia para la empresa, sino también para los colaboradores?	X		X		X		X	
		11. ¿Los colaboradores del área asisten en el tiempo indicado a las reuniones y capacitaciones?	X		X		X		X	
		12. ¿Los compañeros del equipo respetan el horario laboral que le empresa les asigna?	X		X		X		X	
		13. ¿Me considero una persona honesta, responsable y puntual al momento de cumplir con las tareas y funciones que se me asignan logrando resultados positivos?	X		X		X		X	
		14. ¿Las tareas y funciones que se asignan se realizan en el tiempo preestablecido?	X		X		X		X	
		15. ¿Los colaboradores mantienen una imagen presentable y adecuada?	X		X		X		X	
		16. ¿Los colaboradores de esta empresa mantienen una imagen adecuada hacia los clientes?	X		X		X		X	

**ANEXO10: PUNTOS DE CORTE SEGÚN EL MÉTODO DE DISTRIBUCIÓN
POR RANGOS PARA LA EL INSTRUMENTO DE CLIMA LABORAL**

Nivel	Dimensiones											
	Relación organización - empleado			Infraestructura			Beneficios laborales			Clima laboral		
Alto	38	-	50	19	-	25	19	-	25	74	-	100
Medio	24	-	37	13	-	18	13	-	18	48	-	73
Bajo	10	-	23	5	-	12	5	-	12	20	-	47

**Anexo_: puntos de corte según el método de distribución por rangos para
la el instrumento de desempeño laboral**

Nivel	Dimensiones						Desempeño laboral		
	Desempeño			Cumplimiento de la cultura organizacional					
Alto	38	-	50	38	-	50	74	-	100
Medio	24	-	37	24	-	37	48	-	73
Bajo	10	-	23	10	-	23	20	-	47

Anexo11: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO DE CLIMA LABORAL

Índices de homogeneidad según correlación R corregido y consistencia interna según el coeficiente Alfa ($n=25$)

Factor	Ítem	r_{itc}		α
		Ítem-factor	Ítem-test	
Relación organización - empleado	CL1	.37	.28	.77
	CL2	.30	.43	
	CL3	.66	.49	
	CL4	.70	.62	
	CL5	.51	.64	
	CL6	.57	.65	
	CL7	.43	.45	
	CL8	.30	.42	
	CL9	.50	.46	
	CL10	.19	.20	
Infraestructura	CL11	.69	.56	.67
	CL12	.49	.39	
	CL13	.49	.50	
	CL14	.10	.21	
	CL15	.39	.45	
Beneficios laborales	CL16	.44	.42	.73
	CL17	.68	.73	
	CL18	.48	.65	
	CL19	.39	.44	
	CL20	.47	.36	
Clima laboral				.87

Nota: r_{itc} =coeficiente de correlación R corregido; α =coeficiente de consistencia interna Alfa

Anexo12: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO LABORAL

Índices de homogeneidad según correlación R corregido y consistencia interna según el coeficiente Alfa (n=25)

Factor	Ítem	r_{itc}		A
		Ítem-factor	Ítem-test	
Desempeño	DL1	.85	.80	.94
	DL2	.71	.72	
	DL3	.72	.71	
	DL4	.79	.79	
	DL5	.80	.77	
	DL6	.80	.78	
	DL7	.77	.78	
	DL8	.55	.65	
	DL9	.75	.74	
	DL10	.74	.72	
Cumplimiento de la cultura organizacional	DL11	.49	.64	.87
	DL12	.74	.80	
	DL13	.56	.53	
	DL14	.71	.71	
	DL15	.51	.56	
	DL16	.55	.66	
	DL17	.80	.78	
	DL18	.78	.75	
	DL19	.22	.19	
	DL20	.65	.62	
Desempeño laboral				.95

Nota: r_{itc} =coeficiente de correlación R corregido; α =coeficiente de consistencia interna Alfa

ANEXO 12: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES		METODOLOGÍA
Pregunta Investigación General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: Clima Laboral		Tipo de Investigación
			Dimensiones	Indicadores	
¿Existe relación entre clima laboral y desempeño laboral en el área comercial de una Entidad Financiera, Perú 2021?	Determinar la relación entre clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera. Perú 2021.	Sí existe relación entre clima laboral y desempeño laboral en el área comercial de una Entidad Financiera, Perú 2021.	Relación Organización - Empleado	Funciones definidas, Autoridad, Relaciones Interpersonales, Comunicación	Correlacional
			Infraestructura	Comodidad, Seguridad, Remuneración	Diseño
			Beneficios laborales	Ascensos, Horario	Experimental
Pregunta de Investigación Específica	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2: Desempeño Laboral		Está conformada por 25 colaboradores de una Entidad Financiera. Perú 2021
			Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
¿En qué medida se relaciona el desempeño laboral con la dimensión relación - empleado en los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera? Perú 2021.?	Determinar la relación entre la dimensión relación – empleado con el desempeño laboral en los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera, Perú 2021.	Existe correlación entre el desempeño laboral y la dimensión relación – empleado.	Desempeño	Desempeño de Funciones, Responsabilidad, Eficiencia	Cuestionario de la Variable Clima Laboral

<p>¿En qué medida se relaciona el desempeño laboral con la dimensión infraestructura en los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera? Perú 2021.?</p>	<p>Determinar la relación entre dimensión infraestructura con el desempeño laboral en los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera, Perú 2021.</p>	<p>Existe correlación entre el desempeño laboral y la dimensión de Infraestructura.</p>			<p>Cuestionario de la Variable Desempeño Laboral</p>
<p>¿En qué medida se relaciona el desempeño laboral con la dimensión beneficios laborales en los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera? Perú 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre la dimensión beneficios laborales y el desempeño laboral en los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera, Perú 2021.</p>	<p>Existe correlación entre el desempeño laboral y la dimensión beneficios laborales.</p>	<p>Cumplimiento de la Cultura Organizacional</p>	<p>Puntualidad, Imagen, Cumplimiento de normas</p>	<p>Análisis de datos SPPS estadistic 26</p>

ANEXO 13: BASE DE DATOS CLIMA LABORAL

VARIABLE: CLIMA LABORAL																					
SUJETO	FUNCIONES DEFINIDAS			AUTORIDAD		RELACIONES INTERPERSONALES			COMUNICACIÓN		COMODIDAD			SEGURIDAD		REMUNERACIONES		ASCENSOS	HORARIOS		SUMA
	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	ÍTEM 4	ÍTEM 5	ÍTEM 6	ÍTEM 7	ÍTEM 8	ÍTEM 9	ÍTEM 10	ÍTEM 11	ÍTEM 12	ÍTEM 13	ÍTEM 14	ÍTEM 15	ÍTEM 16	ÍTEM 17	ÍTEM 18	ÍTEM 19	ÍTEM 20	
1	2	4	3	2	4	4	4	4	3	2	5	5	2	3	4	3	4	3	2	3	60
2	3	4	4	4	5	5	3	5	3	3	5	3	2	4	2	4	3	4	2	3	64
3	6	5	2	5	2	4	4	3	4	2	4	4	2	3	5	4	4	3	2	3	60
4	4	2	5	4	5	4	3	2	4	5	2	3	2	4	2	3	4	3	3	3	61
5	3	4	4	3	4	4	4	4	2	5	3	1	2	2	5	4	5	3	4	4	59
6	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	3	30
7	2	3	2	3	5	3	4	4	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	4	70
8	2	4	3	3	4	5	3	4	2	2	5	5	2	5	5	3	5	4	2	4	63
9	4	3	5	4	3	4	5	5	5	1	4	3	2	2	5	3	4	4	3	3	60
10	4	5	4	3	4	3	5	5	4	3	5	3	3	3	3	3	5	4	5	3	64
11	5	3	4	4	3	4	1	2	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	58
12	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	1	3	2	4	4	5	2	4	58
13	4	2	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5	2	2	4	5	4	4	4	2	62
14	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	44
15	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	2	2	2	39
16	5	3	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	77
17	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	2	2	4	2	5	3	3	2	3	52
18	3	2	4	3	4	4	2	2	4	5	3	2	1	3	1	5	5	3	3	4	54
19	5	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	71
20	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	53
21	4	3	2	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	56
22	2	5	3	3	3	5	2	3	4	3	4	5	3	4	2	4	4	5	2	4	63
23	4	3	3	3	5	5	3	2	5	4	5	5	4	2	4	3	4	5	3	3	68
24	2	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	59
25	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	2	3	4	3	4	3	60

ANEXO 14: BASE DE DATOS DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

SUJETO	DESEMPEÑO DE FUNCIONES		RESPONSABILIDAD			EFICIENCIA					PUNTUALIDAD				IMAGEN		CUMPLIMIENTO DE NORMAS				SUMA
	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	ÍTEM 4	ÍTEM 5	ÍTEM 6	ÍTEM 7	ÍTEM 8	ÍTEM 9	ÍTEM 10	ÍTEM 11	ÍTEM 12	ÍTEM 13	ÍTEM 14	ÍTEM 15	ÍTEM 16	ÍTEM 17	ÍTEM 18	ÍTEM 19	ÍTEM 20	
1	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	2	5	3	5	4	5	2	3	77
2	5	5	5	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	3	78
3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	3	4	4	5	2	72
4	4	5	3	3	2	4	3	3	4	4	5	5	2	2	1	3	3	4	5	2	63
5	5	3	4	3	5	4	4	4	2	4	3	5	3	2	4	3	5	4	2	2	63
6	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	33
7	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	88
8	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	2	5	3	4	5	5	2	5	74
9	4	5	4	3	5	5	4	2	4	5	3	5	2	2	3	1	4	5	3	4	69
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	85
11	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	83
12	3	3	3	5	3	5	4	3	4	2	4	5	3	2	4	3	5	4	4	4	67
13	3	5	2	3	4	5	2	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	61
14	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2	1	33
15	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	51
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94
17	2	5	5	5	5	5	3	2	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	1	79
18	3	3	4	1	2	3	3	3	5	4	3	2	5	2	5	2	3	2	2	1	52
19	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	87
20	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	86
21	2	2	3	1	1	1	3	5	1	2	1	3	5	3	2	2	5	5	5	5	53
22	4	2	4	4	5	5	5	3	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	5	2	70
23	4	4	3	4	3	3	3	5	3	1	5	2	2	2	1	5	3	3	2	2	52
24	4	5	3	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	4	5	5	5	5	2	4	77
25	3	3	5	4	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	2	1	2	1	51