



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Conflictos laborales y el clima laboral en la Agencia Banco de la Nación
Chimbote - 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

AUTORA:

Jara García, Vania Juliette (ORCID: 0000-0002-3843-5531)

ASESOR:

Dr. Álvarez Carrillo, Nicolás (ORCID: 0000-0002-9794-0423)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHIMBOTE - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y disfrutar cada día con los que más amo.

Vania Juliette Jara García

Agradecimiento

A nuestro asesor el Dr. Nicolás Álvarez Carrillo, por guiarnos en el desarrollo de nuestro informe de investigación.

A nuestros maestros, entre doctores y magísteres del Programa de Posgrado por su vocación y entrega en educarnos para el desarrollo profesional basado en competencias.

A los colaboradores del Banco de la Nación de Chimbote por ser nuestra población y muestra en este estudio.

La Autora

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Definición de las variables	10
3.3. Población, muestra y muestreo	10
3.4. Técnicas e instrumentos, valides y confiabilidad	11
3.5. Método de análisis de datos	11
3.6. Procedimientos	12
3.7. Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Prueba de la normalidad de la relación que existe entre los conflictos laborales y el clima laboral	13
Tabla 2.	Correlación entre los conflictos laborales y el clima laboral	14
Tabla 3.	Nivel de los conflictos laborales	16
Tabla 4.	Nivel del clima laboral	17
Tabla 5.	Correlación entre la dimensión adaptación con el conflicto laboral	18
Tabla 6.	Correlación entre la dimensión satisfacción de necesidades con el conflicto laboral	20
Tabla 7.	Correlación entre la dimensión equilibrio emocional con el conflicto laboral	22
Tabla 8.	Correlación entre la dimensión conflicto intrapersonal con el clima laboral	23
Tabla 9.	Correlación entre la dimensión conflicto extrapersonal con el clima laboral	25

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. Relación entre conflicto laboral y clima laboral	15
Figura 2. Nivel de conflicto laboral	16
Figura 3. Nivel de clima laboral	17
Figura 4. Correlación entre conflicto laboral y adaptación laboral	19
Figura 5. Correlación entre conflicto laboral y satisfacer necesidades	21
Figura 6. Correlación entre conflicto laboral y equilibrio emocional	23
Figura 7. Correlación entre conflicto intrapersonal y clima laboral	24
Figura 8. Correlación entre conflicto extrapersonal y clima laboral	26

RESUMEN

Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre Conflictos laborales y el clima laboral en la Agencia Banco de la Nación, Chimbote – 2021. El tipo de investigación corresponde al positivismo cuantitativo, como diseño se utilizó el descriptivo simple correlacional y se trabajó en una muestra de $n = 35$ funcionarios. Para ello se utilizaron dos instrumentos de preguntas cerradas con respuestas del tipo Escala de Likert (Siempre 3, A veces 2 y nunca 1) y como niveles de medición se establecieron: deficiente [...], bueno [...], La validez de los instrumentos se realizó a criterio de juicio de expertos y la confiabilidad por medio del Rho de Spearman ($\alpha_1 = 0,95$; $\alpha_2 = 0,87$) con niveles satisfactorios de confiabilidad, obteniéndose como conclusiones: Existe una correlación positiva moderada, la cual quiere decir que el conflicto laboral se relaciona significativamente con el clima laboral del personal del banco de la nación Chimbote teniendo como coeficiente de correlación de Rho Spearman $R = 0.551$, esto porque el currículo no es construido de manera participativa y no se percibe el liderazgo pedagógico en el desarrollo de las actividades implementadas. Y, como conclusión específica: El 68.2 % de los trabajadores de la agencia del banco de la nación de Chimbote, 2021 calificaron que el conflicto laboral tiene un nivel Medio y un 22.7% manifestaron que el nivel de conflicto laboral está con un nivel Alto, y un 9.1% está con un nivel Bajo; esto porque muchos de los trabajadores se han visto afectados negativamente o no cumplen las normativas que impone la entidad.

Palabras clave: clima laboral, conflicto laboral, conflicto intrapersonal, equilibrio emocional

ABSTRACT

The purpose of this investigation was to determine the relationship that exists between labor disputes and the work environment in the Banco de la Nación Agency, Chimbote - 2021. The type of research corresponds to quantitative positivism, as a simple descriptive correlational design was used and a sample of $n = 35$ officials was used. For this, two instruments with closed questions were used with answers of the Likert scale type (Always 3, Sometimes 2 and never 1) and as measurement levels were established: poor [...], Good [...],.... The validity of the instruments was made according to the criteria of expert judgment and the reliability by means of Spearman's Rho ($\alpha_1 = 0.95$; $\alpha_2 = 0.87$) with satisfactory levels of reliability, obtaining as conclusions: There is a moderate positive correlation, which means that the labor conflict is significantly related to the work environment of the Chimbote Nation bank staff, having as a correlation coefficient of Rho Spearman $R = 0.551$, this because the curriculum is not constructed in a way participatory and pedagogical leadership is not perceived in the development of the implemented activities. And, as a specific conclusion: 68.2% of the workers of the agency of the bank of the nation of Chimbote, 2021 qualified that the labor dispute has a Medium level and 22.7% stated that the level of labor dispute is at a High level, and 9.1% are at a Low level; This is because many of the workers have been negatively affected or do not comply with the regulations imposed by the entity

Keywords: work environment, work conflict, intrapersonal conflict, emotional balance

I. INTRODUCCIÓN

Un conflicto laboral se puede definir como desacuerdos que se originan entre diferentes grupos de personas que pertenezcan a una misma organización o grupo de trabajo. Con el paso del tiempo, resulta inevitable que se generen conflictos dentro de una empresa, ya que se encuentra constantemente evolucionando y de tal modo, los cambios ejecutados o las relaciones personales diarias pueden incitar diferencias al momento de ver los sucesos.

Por ejemplo, Bravo (2017) señala que el clima laboral siempre ha sido un elemento sumamente importante dentro de cualquier tipo de empresa, independientemente de la particularidad de sus actividades, ya que, a través de una estimación, se determina su influencia en la obtención de los objetivos que se proponen, tanto personal como a nivel organizacional. También Bordas (2016) confirma que el clima laboral hace referencia a la manera como cada uno de los integrantes de una organización describen su entorno laboral o de trabajo, en relación consigo mismo, el grupo y la organización. Añadiendo a lo antes mencionado, Brunet (2014, p.20) indica que el clima laboral es importante porque permite evaluar las fuentes del conflicto, así como la insatisfacción que podrían presentar sus colaboradores. Por su parte, Schneider (2014, p.133) afirma que el clima laboral viene a ser el resultado de las muchas maneras como los trabajadores se comunican entre sí.

Laurencio (2014) indica que el al menos el 53% de peruanos tuvieron conflictos en sus lugares de trabajo. Por eso entendemos que un ambiente negativo en el trabajo puede verse reflejado en los resultados productivos de la empresa, por lo que los jefes deben estar muy atentos a este importante factor. Es por eso que a pesar de que las empresas del país se esfuerzan por conservar un buen clima laboral para sus trabajadores, más de la mitad de ellos aseguran haber pasado problemas en su centro de labores. Para las organizaciones se ha transformado en un punto clave para evadir que todo esto repercuta a mediano y largo plazo de forma negativa en la gestión y en los resultados de la compañía, por lo cual los jefes deben tener conocimiento sobre cuándo intervenir y eliminar escenarios que vayan en contra de la estrategia que tiene la empresa, ya sea como parte de su misión o visión.

Actualmente, por las observaciones y entrevistas con los encargados, en la

Agencia del Banco de la Nación filial Chimbote, se cuenta con un clima laboral que podríamos considerar deficiente, pues los trabajadores tienen que cumplir con cada una de las normativas que impone la entidad en sentido de protocolo de atención y seguridad del cliente, sin embargo, algunos no cumplen estas normativas y están así poniendo en un serio riesgo la atención al cliente, pues varios de ellos hacen un constante uso del celular en las ventanillas. Todo el control y supervisión para hacer que se respeten y apliquen las normativas está a cargo del Administrador de la agencia. Al ejercer su función de control y supervisión, los trabajadores se ven afectados por las constantes llamadas de atención debido a su falta de compromiso con lo que dispone la organización, por lo que muchos de ellos terminan siendo sancionados y a pesar de ello, siguen comportándose de manera desafiante con el jefe inmediato, sin querer cumplir con las reglas establecidas y generando un mal clima laboral no solo para los infractores sino también para todos sus demás compañeros, provocando conflictos entre colegas con la difusión de chismes y bandos o grupos dentro del equipo de trabajo, comunicándose con gestos y tonos inadecuados, no trabajando productivamente y por lo tanto, brindando un inadecuado trato al usuario dado que todo esto ocurre en el horario que están atendiendo.

Por todo lo expuesto en lo anterior se formuló el siguiente problema de estudio: ¿Cuál es la relación que existe entre los conflictos laborales y el clima laboral de la Agencia Banco de la Nación, Chimbote - 2021?

La investigación se justifica, en el sentido que se definirán los conflictos laborales que se encuentran en la agencia Banco de la Nación Chimbote y ayudará a saber cuánto es su impacto, su gravedad, de acuerdo con eso, se buscará encontrar una solución, crear estrategias para saber manejar conflictos, todo esto en conjunto generará que el clima laboral mejore, uniendo al equipo, trabajando en armonía, participando y desempeñándose todos con el mismo fin, aumentando el volumen de operaciones y mejorando también el nivel de calidad de la atención al público que se brinda, ganando así reconocimientos que otorga la institución a sus agencias cuando superan los indicadores de productividad en volumen de operaciones. Y, metodológicamente, es importante porque de esta manera se contribuirá con nuevos instrumentos que sirvan para el estudio de las variables, las cuales se elaboran a partir de un cuadro o matriz de

operacionalización donde se definen ambas variables de esta investigación, así como sus respectivas dimensiones e indicadores, permitiendo que este proceso pueda ser replicado en otros entornos o contextos.

Como objetivo general de nuestra investigación se considera: Determinar la relación que existe entre los conflictos laborales y el clima laboral en la Agencia Banco de la Nación, Chimbote - 2021 y por lo consecuente, como objetivos específicos tenemos: Primero, describir el nivel de los conflictos laborales; segundo, describir el nivel del clima laboral; tercero, determinar la relación que existe entre la adaptación con el conflicto laboral; cuarto, determinar la relación que existe entre la satisfacción de necesidades con el conflicto laboral; quinto, determinar la relación que existe entre el equilibrio emocional con el conflicto laboral; sexto, determinar la relación que existe entre el conflicto intrapersonal con el clima laboral y determinar la relación que existe entre el conflicto extra personal con el clima laboral.

Las hipótesis expuestas en nuestra investigación, considera: la hipótesis general, H_i : Existe relación significativa entre conflictos laborales y clima laboral en la Agencia Banco de la Nación, Chimbote – 2021, como hipótesis nula, H_0 : No existe relación significativa entre conflictos laborales y clima laboral en la Agencia Banco de la Nación, Chimbote – 2021 Y, como hipótesis específicas: H_{i1} : Existe relación significativa entre la adaptación y el conflicto laboral H_{i2} : Existe relación significativa entre la satisfacción de necesidades y el conflicto laboral H_{i3} : Existe relación significativa entre el equilibrio emocional y el conflicto laboral, H_{i4} : Existe relación significativa entre el conflicto intrapersonal y el clima laboral, H_{i5} : Existe relación significativa entre el conflicto extra personal y el clima laboral.

II. MARCO TEÓRICO:

En cada uno de los estudios realizados con relación a las variables de estudio en esta investigación, tenemos: Toro (2017), concluyó que existe una necesidad apremiante en las empresas para desarrollar un plan de acción que debilite los conflictos que inquietan las relaciones entre los trabajadores del área encargada de todo el mantenimiento de la universidad; también concluyó en que deben realizarse evaluaciones constantes de clima laboral, lo que favorecerá a tomar mejores decisiones específicas que respectan al medio laboral así como a los trabajadores; y, los encargados de equipo deben comprometerse en dirigir a sus trabajadores no solo a cumplir metas organizacional dentro del área de trabajo sino también en las metas personales de cada colaborador.

Por su parte, Valdivia (2017) concluyó que se debe crear mecanismos que sean positivos de interrelación junto el debido apoyo de los oficiales del cuerpo policial, para impulsar charlas sobre participación ciudadana, respetando las pautas éticas en sus relaciones con los distintos usuarios que interactúan con los funcionarios públicos.

Mientras tanto, Cuba (2020) señaló que los servidores públicos cuentan con diversas necesidades y que las causas de los conflictos laborales son una comunicación mala, no tener reconocimiento por su desempeño, no estar motivados, lo anterior mencionado en conjunto influye de manera negativa en el desempeño laboral, dificultando así el resolver un problema pues no se logra llegar a un consenso.

Así también Flores (2018) concluyó en su investigación que es necesario que se elabore un plan para el adecuado manejo de conflictos en los enfermeros de las áreas de UCI y UCIN, impulsando la adquisición de estrategias para mejorar el manejo de conflictos, lo cual permitirá que haya una mejora en las relaciones interpersonales en los enfermeros y que también se diseñe un programa de coaching para que el personal mejore las actitudes, el trato entre ellos y se genere un liderazgo efectivo en los colaboradores.

Los investigadores Pecino, Mañas, Díaz, Lopez y Llopis (2015) concluyeron que el clima laboral, de cada área evaluada, posee una relación positiva y reveladora con la variable Satisfacción Laboral.

Juarez (2012), por su parte, concluyó que el clima laboral favorable condiciona y ayuda a aumentar el nivel de la calidad de vida en los colaboradores de dicha institución de salud y, por lo tanto, esto también mejora la prestación de servicios de salud al derechohabiente.

Por otra parte, Pérez & Rivera (2015) colocaron como fin de su investigación, hallar la relación que existía entre el Clima Laboral y la Satisfacción en los colaboradores de un Instituto en la Amazonía de Perú. Su muestra por evaluar fue conformada por 107 trabajadores, a quienes se les empleó la Escala de Clima Laboral elaborada de Palma, junto a la escala de Satisfacción Laboral Price, apropiada al contexto, hallándose que sí existía una relación positiva entre ambas variables.

Gonzales, N. (2020) recomendó a los encargados como rector y directivos, ejecutar evaluaciones anuales, de cada una de las variables estudiadas en la investigación para estimar la evolución y formular mejoras continuas.

Portocarrero (2008) concluyó que el clima laboral es un componente multidimensional y que todos los elementos suman para generar un clima particular por sus propias peculiaridades en las cuales influye la personalidad de la organización y el comportamiento individual del colaborador.

Continuando con la investigación, definiremos las variables de la presente investigación. Para hablar de conflicto laboral, primero debemos saber que significa conflicto. J.A Walls, Jr. (1995) define al conflicto como la causa en el que una de las partes comprende que la otra se encuentra en oposición o perjudica de manera negativa los intereses que tiene.

Por su parte, Lee (2006, p. 2) define al conflicto como el proceso que inicia cuando una de las partes involucradas se ha visto afectada negativamente acerca de algo que es de su interés.

González (2006, p.7), manifiesta que los conflictos laborales son un fenómeno tradicional y frecuente que sucede cuando dos individuos que tienen diferente pensamiento conviven en el mundo de relaciones laborales.

Gonzales (2012, p.4) describe que existen dos factores en los conflictos laborales que yacen de la controversia de posturas que provienen entre un grupo de personas debido que, el comportamiento de una afecta el logro de objetivos de otra, estos factores son intrapersonal y extra personal.

Entonces las dimensiones a considerar son dos: La primera es "Intrapersonal", acorde Uovirtual (2016) señala que hay posibilidad que el conflicto de roles intrapersonal brote del interior mismo de un individuo, como consecuencia de la adopción de roles contrapuestos.

García (2016) afirma que el conflicto intrapersonal es el que ocurre dentro de los individuos, los cuales incluyen sus ideas, así como sus pensamientos, emociones, los valores de cada uno, sus predisposiciones e impulsos que entran en disputa entre sí.

Codina (2015) refiere que los conflictos intrapersonales provienen por consecuencia de no estar satisfechos y tener contradicciones dentro del grupo de personas.

Para esta dimensión y en base a la información revisada se ha considerado los indicadores siguientes: Intención, que se debe a lo que el trabajador piensa, el segundo indicador es solución, evidenciando una consecuencia positiva como parte del proceso; y, finalmente, el tercer indicador es esfuerzo.

debido a que se puede generar un resultado positivo en este proceso, y el tercero es esfuerzo.

La segunda dimensión es "Extra personal", Uovirtual (2016) la define como un suceso en el cual las personalidades de los individuos no son compatibles y éstas chocan y/o que son el resultado de errores en la comunicación o percepción.

Codina (2015) considera que los conflictos extra personales nacen de confrontaciones de intereses, valores, reglas, defectuosa comunicación entre los individuos, de tal manera que los conflictos en la organización se inician por situaciones negativas vinculadas con el trabajo y las relaciones que se constituyen en los individuos de diferentes grupos de trabajo.

Los indicadores para esta dimensión son los siguientes: negociación, solución y

posición, porque estos se ejecutan entre los colegas de un grupo de trabajo, perjudicando el crecimiento de la empresa porque algunos trabajan sin ganas, desmotivados y con pocas ganas.

Por eso es de vital importancia reconocer qué tipo de conflicto es, ya sea de la misma persona (trabajador) o si es un problema o conflicto propio de la organización, pues de ser ese el caso, se podrá darle un tratamiento diferente acorde al origen de la misma.

Por otro lado, hablaremos de la definición y dimensiones de la segunda variable. El clima laboral en una definición compleja y extensa se une a los planteamientos hechos por diversas ramas de estudio, siendo una idea que se ha desarrollado y adoptado distintas participaciones de varias disciplinas que estudian el comportamiento humano.

Las definiciones de clima laboral explican que se describe a las peculiaridades del lugar de trabajo. Estas peculiaridades son observadas directa o indirectamente por los participantes del grupo de trabajo que se encuentra en ese entorno laboral. El clima tiene secuelas en la conducta laboral porque intercede entre los componentes propios del sistema organizacional y el comportamiento de cada uno de los individuos.

Para Chiavenato (2009), el clima laboral es el ambiente que existe entre cada uno de los integrantes que pertenecen a una institución. Este se relaciona directamente con la motivación que puedan presentar los colaboradores y señala de manera concreta las propiedades motivacionales del entorno organizacional. Por lo cual es favorable si se logra satisfacer adecuadamente las necesidades personales que tienen los integrantes del equipo y la elevación moral de cada uno de ellos, y definitivamente perjudicial cuando no se ha logrado saciar esas importantes necesidades.

Méndez (2006) menciona que el clima laboral está referido al entorno de la empresa, que se origina principalmente por el trabajador cuando este ingresa en interacción con otras personas en un determinado espacio, asimismo, hace

alusión a la estructura organizacional que se caracteriza principalmente por los objetivos que se persigue en la empresa, el liderazgo que se ejerce, la forma en la que se toman las decisiones, el nivel de control que se tiene, las interacción entre los colaboradores y la forma en la que estos cooperan, lo que termina determinando lo que creen lo que conocen y la actitud que tienen ante las situaciones, resaltando aquí la cooperación como un elemento sumamente clave para calcular la percepción del clima en la entidad.

En cuanto a las dimensiones propias del clima laboral son los rasgos que se miden en una organización y que tienen influencia en el comportamiento y conducta de cada uno de los que la conforman. Por este motivo, para poder realizar un análisis de clima laboral es oportuno estudiar las distintas dimensiones que se han investigado por estudiosos que han procurado conceptualizar los elementos que influyen en el ambiente organizacional.

La primera dimensión es “Adaptación”, según Hernández (2011, p.20), indica que se la conoce como el proceso por el cual se responde a la acción y la consecuencia que implica el ser adaptable, lo que implica que es de fácil ajuste a las diferentes situaciones que se tengan que afrontar. Tiene como indicadores: Acción, considerado como no continuar con un rol pasivo, manifestando nuestro comportamiento que ejecutamos ante diferentes escenarios, el segundo indicador es efecto, que es la conclusión de un factor, la consecuencia de algo y por tercer indicador es flexibilidad que se refiere a la capacidad de adaptarse acorde a las circunstancias o situaciones que el individuo se encuentra.

La segunda dimensión es “Satisfacer necesidades” cuya definición se basa en lograr expectativas que tiene cada individuo. Según Hernández (2011), señala que, para satisfacer una necesidad, primero debemos saber el deseo que tiene el consumidor por alguna marca o producto. Los indicadores para esta dimensión son: “Comportamiento” que es la forma en como una persona actúa en el ambiente que se desarrolla; otro indicador es “estrategia” la cual sirve para seguir crecimiento, siendo una herramienta importante en la organización; como último indicador de esta dimensión, tenemos a “objetivo” los cuales nos ayuda a diseñar metas para poder desarrollarnos y llegar al éxito.

“Equilibrio emocional” es nuestra última dimensión, según Hernández (2011,

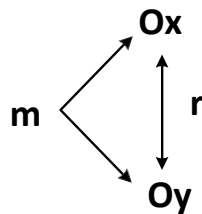
p.50) hace alusión a la forma en la que se ocupa y se conserva el cuerpo en relación con la gravedad, permitiendo que este se mantenga estable. De esta manera, a nivel emocional, trata sobre lidiar con nuestros sentidos controlándolos de forma razonable y reaccionando moderadamente. Como indicadores tenemos ambiente, que es el espacio donde se ejecuta una acción; tenemos también a emociones, que es una etapa del organismo caracterizada por un grupo de respuestas psicofisiológicas conductuales y cognitivas; finalmente tenemos a actitud que lo definimos como un medio que conlleva un comportamiento en particular, es la manera en cómo manifestamos nuestro comportamiento, sea positivo o negativo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En este estudio, se adoptó como enfoque de estudio el cuantitativo positivista, que viene a ser según Acorde Ricoy (2006, p.14) está relacionada con la forma numérica, racional, sistemática y científica en la que se trabaja una investigación con el fin de que se mantenga el objetivo de demostrar alguna hipótesis planteada por medio de algunos procedimientos de tipo estadístico.

Asimismo, Hurtado y Toro (1998) señala en relación con el enfoque cuantitativo que tiene como finalidad descifrar la claridad entre las partes que conforman el problema. Por otro lado, Tamayo (2007) comenta que este enfoque facilita que se pueda realizar la contrastación de la hipótesis, a partir de una muestra seleccionada, con la ayuda de diferentes tipos de muestreo, con el objetivo de obtener una representación clara para este estudio. El diseño de la presente investigación fue positivista – cuantitativa.



Dónde:

m : Personal de la Agencia Banco de la Nación, Chimbote

Ox: Conflicto laboral

Oy: Clima Laboral

r : Relación entre las variables

3.2. Definición de las variables

V₁: Conflicto Laboral. -

Definición conceptual. – Es un fenómeno tradicional y frecuente que proviene de dos individuos claramente contrarios conviviendo en relación con las interacciones laborales, cuyos intereses son confrontados”. González (2006)

Definición operacional. – Es el proceso que alcanza la medición de las dimensiones Intrapersonal y Extra personal con la finalidad de identificar y resolver los conflictos. Estas características serán determinadas por medio de un cuestionario medible mediante la Escala de Likert con preguntas cerradas.

V₂: Clima laboral. -

Definición conceptual. – Está referido al entorno de la empresa, que se origina principalmente por el trabajador cuando este ingresa en interacción con otras personas en un determinado espacio. Méndez (2006)

Definición operacional. – La variable en cuestión se midió según las dimensiones de adaptación, satisfacer necesidades y equilibrio emocional para poder determinar el clima laboral, los cuales fueron medidos a través de un cuestionario que estuvo compuesto por preguntas cerradas que siguieron una consigna de respuesta tipo Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

Lepkowski (2008) menciona que la población es un grupo conformado por unidades de análisis que tienen similares descripciones. De manera parecida Hernández (2006) también señala que la población está conformada por elementos que poseen características en común.

Ramírez (1997), en referencia a la muestra censal, afirma que la conforman todos los sujetos que forman parte de la investigación. De igual manera, Chávez (2007, p. 205) define a la muestra censal como la porción que representa toda la población. En la agencia Banco de la Nación Chimbote se encuentra una población de 22 personas. La muestra fue censal debido a la cantidad de trabajadores que se encuentran en la agencia.

3.4. Técnicas e instrumentos, validez y confiabilidad

Arias (2006) comenta que las técnicas usadas para poder recabar datos se definen como aquellos métodos por medio de los cuales se consigue información con el apoyo de herramientas que permiten la recopilación de los datos utilizados en el proceso de investigación. Por otro lado, Camacaro (2012, p.2) considera que son los objetos que un hombre de ciencia necesita para conocer más de cerca los acontecimientos y obtener los datos necesarios. Ruiz (2014, p.4) indica que las técnicas, son las vías empleadas para obtener conocimiento.

Hernández Sampieri (1997) define al cuestionario como probablemente el método más utilizado para la recolección de datos; éste se conforma de un conjunto de interrogaciones en proporción a las variables que serán medidas. También Tamayo y Tamayo (2008, p.124) destaca que el cuestionario abarca las particularidades del acontecimiento que se consideran principales y concreta el objeto de estudio.

Hernández et al (2014) concreta a la validez y confiabilidad como el grado en el cual un instrumento pretende medir la validez de manera efectiva. Hidalgo (2005) señala que la validez y confiabilidad son constructos esenciales a la investigación, desde el aspecto positivista, con la finalidad de brindarle, a los instrumentos y a la información obtenida, exactitud y consistencia necesaria para efectuar las publicaciones de los descubrimientos, procedentes del análisis de las variables en estudio.

3.5. Método de análisis de datos

En nuestro estudio utilizamos el coeficiente de correlación Rho de Spearman. En el 2009 Cabrera mencionó que este mide el grado de asociación que existe entre dos elementos, de modo que sirvió para conocer la correlación entre manejo de conflictos y clima laboral, asimismo, fue aplicado para obtener la correlación de los demás objetivos específicos de esta investigación. Por último, se utilizó el método interpretativo para las conclusiones, mientras que para el tratamiento de los datos se utilizó el SPSS v.25.

3.6. Procedimientos

Como fundamento base de esta investigación, en primera instancia se buscó definir el problema y plantearlo de manera adecuada; posterior a ello, se realizó la revisión bibliográfica, de la cual se determinó la operacionalización de las variables, y con esto, se construyeron y validaron los instrumentos usados para la recabación de datos, en base a lo expuesto, en esta investigación se considera aplicar el cuestionario a los trabajadores del banco de la nación; a fin de obtener el nivel de conflicto y clima laboral de la problemática al interior de la entidad.

Por ello, el cuestionario consta de 30 ítems, considerando la escala de Likert, el cual contiene un grupo de afirmaciones sobre los que se indaga la reacción en base a tres respuestas valoradas numéricamente, obteniéndose una puntuación en cada una de las afirmaciones y, finalmente, el valor total de la sumatoria de las puntuaciones obtenidas. Estas valoraciones se mostrarán en la tabla de especificaciones. Hernández (2014, p. 238). La información será recabada mediante la interacción directa con los participantes.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación es auténtica y se siguió los siguientes principios que fueron: la estricta reserva de la identidad de todos los trabajadores que realizaron la encuesta, se citaron los textos y documentos consultados correctamente que se encuentran ubicados en referencias bibliográficas.

IV. RESULTADOS

Se encuestó a un total de 22 colaboradores que conformaron la muestra del personal del Banco de la Nación, quienes respondieron ambos cuestionarios enviados mediante un enlace que los direccionaba a encuesta virtual elaborada mediante la herramienta del Google Forms.

Tabla 1:

Prueba de la normalidad de la relación que existe entre los conflictos laborales y el clima laboral en la Agencia Banco de la Nación, Chimbote - 2021

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
INTRAPERSONAL	,804	22	,001
EXTRAPERSONAL	,770	22	,000
CONFLICO LABORAL	,733	22	,000
ADAPTACION	,785	22	,000
SATIFACER NECESIDADES	,813	22	,001
EQUILIBRIO EMOCIONAL	,803	22	,001
CLIMA LABORAL	,754	22	,000

Descripción Estadística: En la Tabla N°1 se puede apreciar el método de Shapiro-Wilk cuando se usa una muestra inferior o igual a 50, donde se evidencia que una de las variables alcanzó niveles de significancia ($p < 0.05$), de modo que, se confirma que los datos percibidos en esta investigación se distribuyen de forma NO normal, en base a ello, se confirma la utilización de una prueba no paramétrica de correlación de Spearman con el fin de hallar la relación entre las variables de estudio.

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre los conflictos laborales y el clima laboral en la Agencia Banco de la Nación, Chimbote – 2021.

Tabla 2.

Correlación entre las variables conflictos laborales y clima laboral

			CONFLICTO LABORAL	CLIMA LABORAL
Rho de	CONFLICTO LABORAL	Coefficiente de correlación		,551
		Sig. (bilateral)		,008
		N		22
Spearman	CLIMA LABORAL	Coefficiente de correlación	,551	
		Sig. (bilateral)	,008	
		N	22	

Fuente: Base de datos

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Descripción Estadística: En la Tabla N° 02 se evidencia que existe una relación positiva moderada con un Rho Spearman de 0.551, de modo que se puede afirmar que el conflicto laboral tiene una relación significativa con el clima laboral del personal del banco de la nación Chimbote. Asimismo, se encontró un nivel de significancia $p = 0.008$, por lo que mientras mejor se corrija el conflicto laboral, mejor será el clima laboral.

Cálculo Spearman:

$$\tau = 2.95$$

La Tabla obtiene un valor de $T_{0,95;22} = \mp 1,72$ por lo que se estima que es mayor al de la Tabla presenta de modo que se puede aceptar la H_1 .

Prueba de hipótesis:

H_1 : Existe relación significativa entre los conflictos laborales y el clima laboral en la Agencia Banco de la Nación, Chimbote – 2021.

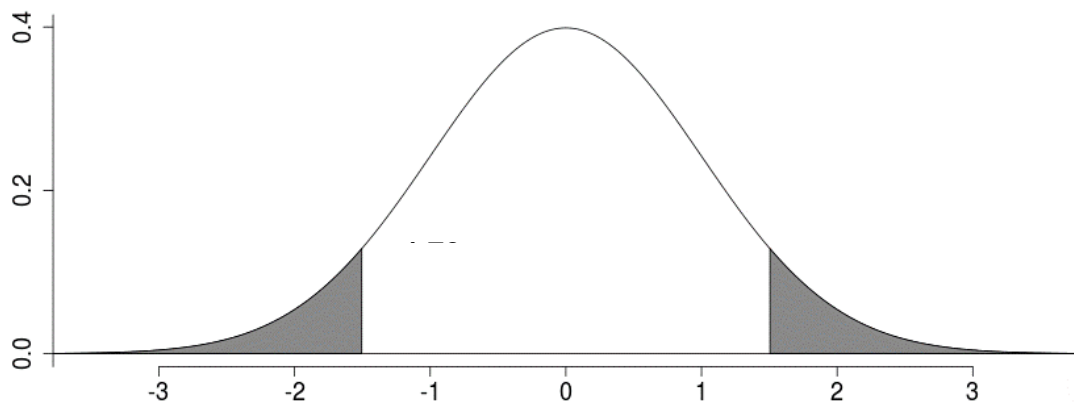


Figura 1.

Relación existe entre los conflictos laborales y el clima laboral en la agencia Banco de la Nación, Chimbote – 2021

Objetivo Especifico 1: Describir el nivel de los conflictos laborales; en la agencia Banco de la Nación, Chimbote – 2021

Tabla 3.

Nivel de conflictos laborales

		Frecuencia	%
CONFLICTO LABORAL	BAJO	2	9,1%
	MEDIO	15	68,2%
	ALTO	5	22,7%
	Total	22	100,0%

Fuente: Base de datos

Descripción Estadística: En la tabla 3, el 68.2% de los trabajadores opinaron que el conflicto laboral tiene un nivel Medio, y el 22.7% manifestaron que el nivel de conflicto laboral está con un nivel Alto, por lo contrario, y en discusión con un 9.1% está con un nivel Bajo de los trabajadores de la agencia de Chimbote.

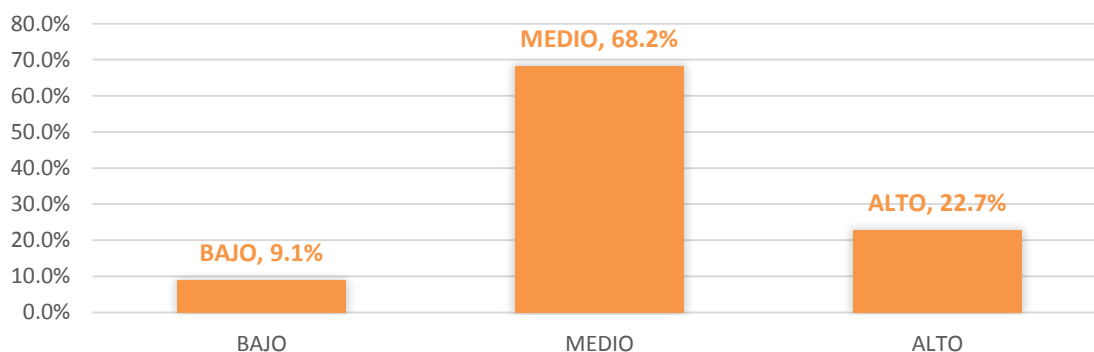


Figura 2.

Nivel de los conflictos laborales; en la agencia Banco de la Nación, Chimbote – 2021.

Objetivo Especifico 2: Describir el nivel del clima laboral

Tabla 4.

Nivel de clima laboral

		Frecuencia	%
CLIMA LABORAL	MALO	2	9,1%
	REGULAR	14	63,6%
	BUENO	6	27,3%
	Total	22	100,0%

Fuente: Base de datos

Descripción Estadística: En la tabla 4, el 63.6% de los trabajadores opinaron que el clima laboral tiene un nivel Regular, y el 27.3% manifestaron que el nivel de clima laboral está con un nivel Bueno, por lo contrario, y en discusión con un 9.1% está con un nivel Malo de clima laboral de los trabadores de la agencia del banco de la nación de Chimbote.

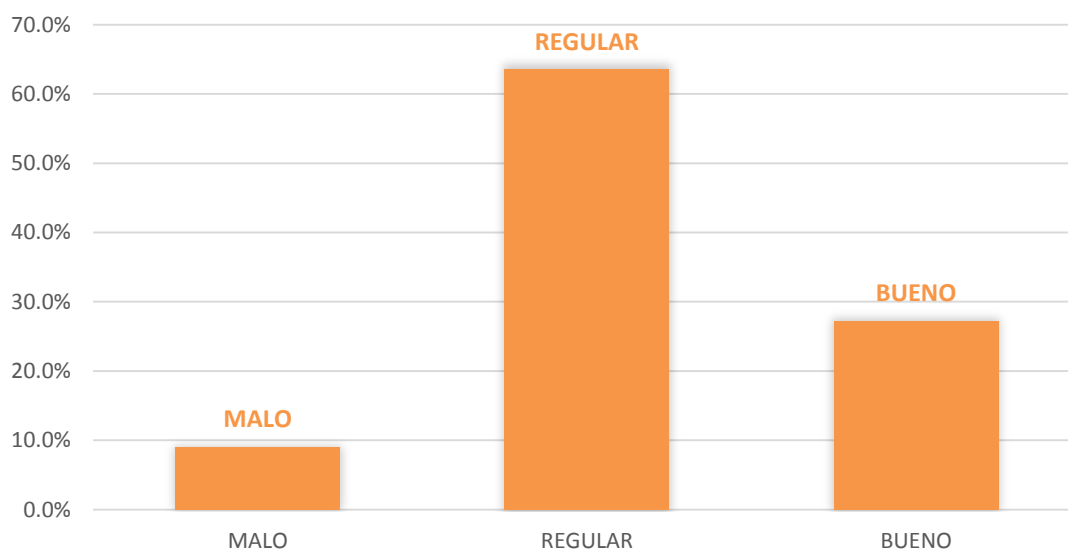


Figura 3.

Nivel de clima laboral

Objetivo Especifico 3: Determinar la relación que existe entre la adaptación con el conflicto laboral.

Tabla 5.

Correlación entre dimensión adaptación y conflicto laboral

		CONFLICTO LABORAL		ADAPTACION
Rho de Spearman	CONFLICTO LABORAL	Coefficiente de correlación		,520
		Sig. (bilateral)		,004
		N		22
	ADAPTACION	Coefficiente de correlación	,520	
		Sig. (bilateral)	,004	
		N	22	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición.

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Descripción Estadística: En la tabla 5 evidenciamos que el coeficiente de correlación de Spearman es 0.520 demostrando que existe una relación positiva a nivel moderado, la cual nos muestra que el conflicto laboral se relaciona significativamente con la dimensión de Adaptación del personal del banco de la nación Chimbote. Por otro lado, se halló un nivel de significancia $p = 0.004$, por lo que mientras mejor se corrija el conflicto laboral, mejor será la adaptación.

Cálculo Spearman:

$$\tau = 2.75$$

La Tabla obtiene un valor de $T_{0,95;22} = \mp 1,72$ por lo que se estima que es mayor al de la Tabla presenta de modo que se puede aceptar la H_1 .

Prueba de hipótesis:

H1: Existe relación significativa entre los conflictos laborales y la adaptación en la Agencia Banco de la Nación, Chimbote – 2021

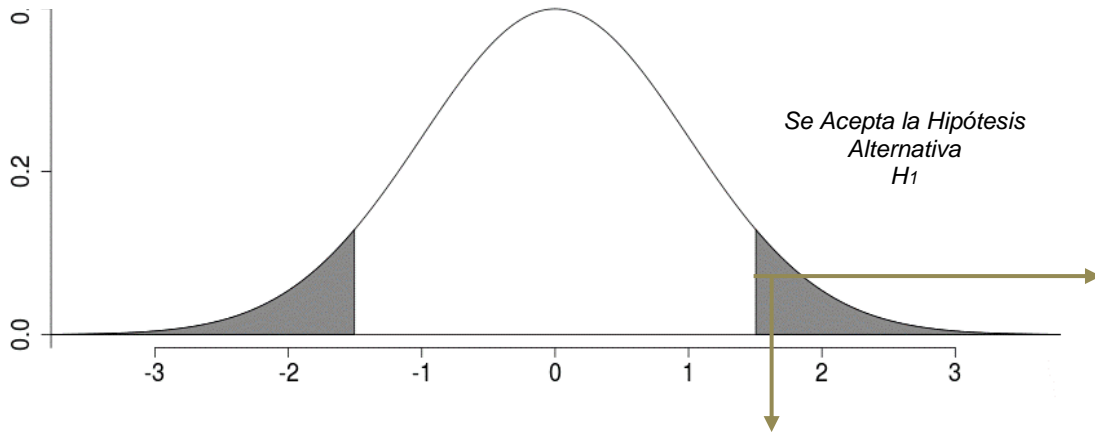


Figura 4.

Correlación entre conflicto laboral y adaptación laboral

Objetivo Especifico 4: Determinar la relación que existe entre la satisfacción de necesidades con el conflicto laboral

Tabla 6.

Correlación entre dimensión satisfacción de necesidades y conflicto laboral

			SATIFACER NECESIDADES	CONFLICTO LABORAL
Rho de Spearman	SATIFACER NECESIDADES	Coeficiente de correlación		,519
		Sig. (bilateral)		,004
		N		22
	CONFLICTO LABORAL	Coeficiente de correlación	,519	
		Sig. (bilateral)	,004	
		N	22	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición.

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Descripción Estadística: La tabla N° 6 evidencia que el índice de correlación de Spearman alcanza un valor es 0.519, de modo que se puede confirmar que existe una relación positiva y moderada de modo que hay relación significativa entre las variable en el personal del banco de la nación en Chimbote, con un nivel de significancia $p = 0.004$, por lo que mientras mejor se corrija el conflicto laboral, mejor será satisfacer las necesidades.

Prueba de hipótesis:

H1: Existe relación significativa entre los conflictos laborales y satisfacer las necesidades en la Agencia Banco de la Nación, Chimbote – 2021

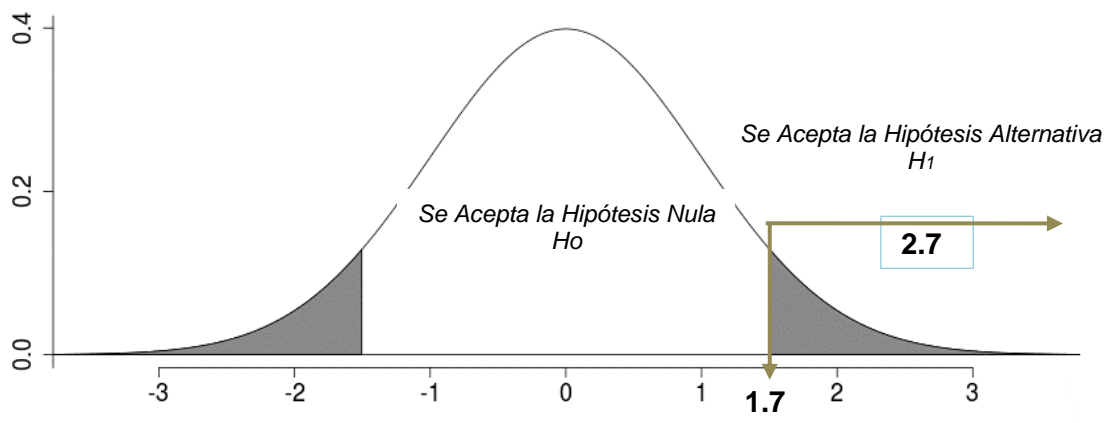


Figura 5.
Correlación entre conflicto laboral y satisfacer necesidades

Objetivo Especifico 5: Determinar la relación que existe entre el equilibrio emocional con el conflicto laboral, en la agencia Banco de la Nación, Chimbote – 2021.

Tabla 7.

Correlación entre la dimensión equilibrio emocional y conflicto laboral

			EQUILIBRIO EMOCIONAL	CONFLICTO LABORAL
Rho de Spearm an	EQUILIBRIO EMOCIONAL	Coeficiente de correlación		,588
		Sig. (bilateral)		,007
		N		22
	CONFLICTO LABORAL	Coeficiente de correlación	,588	
		Sig. (bilateral)	,007	
		N	22	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición.

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Descripción Estadística: La tabla N° 7 evidencia que el índice de correlación de Spearman alcanza un valor es 0.588, de modo que se puede confirmar que existe una relación positiva y moderada de modo que hay relación significativa entre las variables en el personal del banco de la nación en Chimbote, con un nivel de significancia $p = 0.007$, por lo que mientras mejor se corrija el conflicto laboral, mejor será satisfacer las necesidades.

Prueba de hipótesis:

H1: Existe relación significativa entre los conflictos laborales y el equilibrio emocional en la Agencia Banco de la Nación, Chimbote – 2021

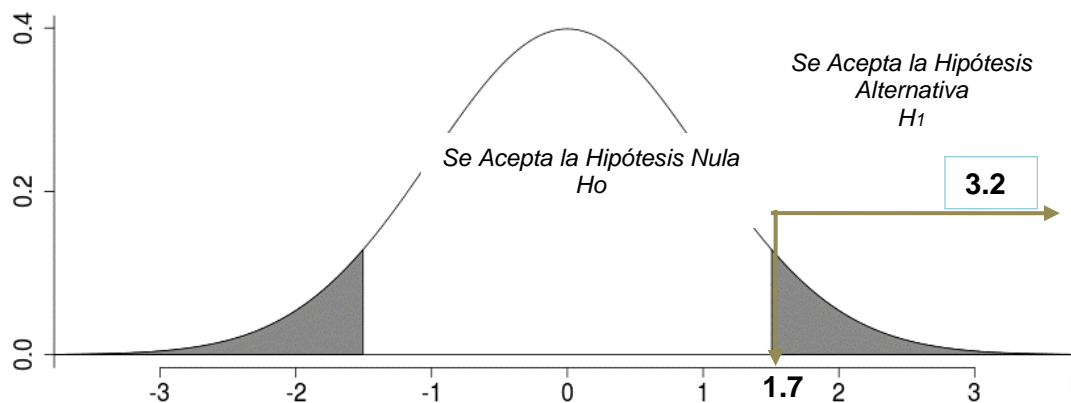


Figura 6.

Correlación entre conflicto laboral y equilibrio emocional

Objetivo Especifico 6: Determinar la relación que existe entre el conflicto intrapersonal con el clima laboral.

Tabla 8.

Correlación entre la dimensión conflicto intrapersonal y clima laboral

		INTRAPERSONAL	CLIMA LABORAL
Rho de Spearman			
	INTRAPERSONAL		
	CLIMA LABORAL		

Fuente: Base de datos del instrumento de medición.

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Descripción Estadística: La tabla N° 8 evidencia que el índice de correlación de Spearman alcanza un valor es 0.619, de modo que se puede confirmar que existe una relación positiva y alto de modo que hay relación significativa entre las variables en el personal del banco de la nación en Chimbote, con un nivel de significancia $p = 0.000$, por lo que mientras mejor se corrija el conflicto laboral, mejor será satisfacer las necesidades.

Prueba de hipótesis:

H1: Existe relación significativa entre el conflicto Intrapersonal y el clima laboral en la Agencia Banco de la Nación, Chimbote – 2021

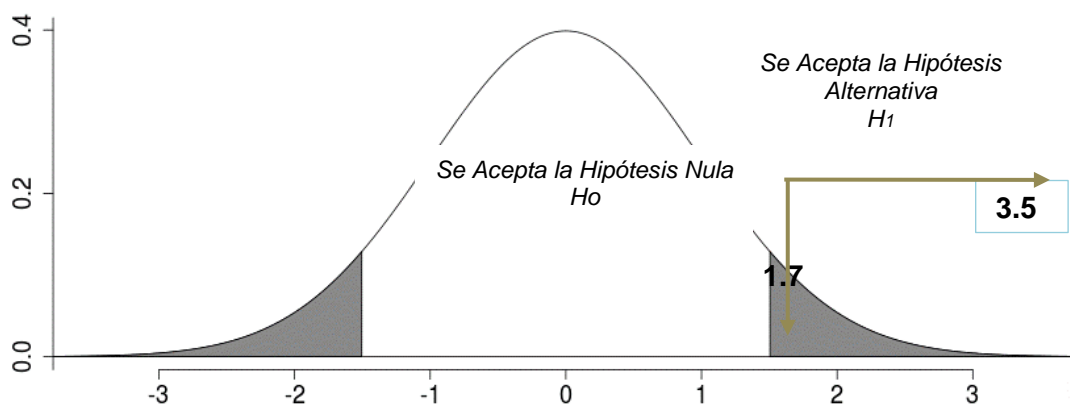


Figura 7.

Correlación entre conflicto intrapersonal y clima laboral

Objetivo Especifico 7: Determinar la relación que existe entre el conflicto extrapersonal con el clima laboral.

Tabla 9.

Correlación entre la dimensión conflicto extrapersonal y clima laboral

		EXTRAPERSONAL	CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	EXTRAPERSONAL		
	Coeficiente de correlación		,517
	Sig. (bilateral)		,004
	N		22
CLIMA LABORAL	EXTRAPERSONAL	,517	
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	22	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición.

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Descripción Estadística: La tabla N° 9 evidencia que el índice de correlación de Spearman alcanza un valor es 0.517, de modo que se puede confirmar que existe una relación positiva y moderada de modo que hay relación significativa entre las variables en el personal del banco de la nación en Chimbote, con un nivel de significancia $p = 0.004$, por lo que mientras mejor se corrija el conflicto laboral, mejor será satisfacer las necesidades.

Prueba de hipótesis:

H1: Existe relación significativa entre el conflicto Intrapersonal y el clima laboral en la Agencia Banco de la Nación, Chimbote – 2021.

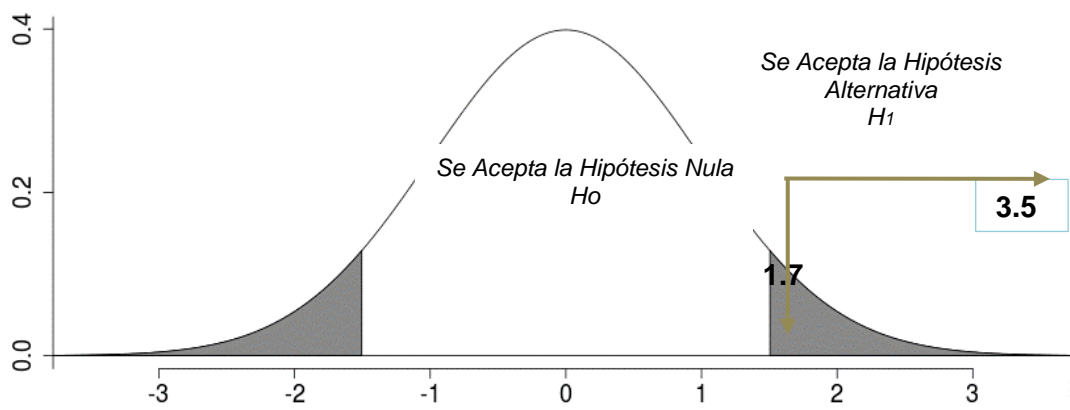


Figura 8.

Correlación entre conflicto extrapersonal y clima laboral

V. DISCUSIÓN

En función a los resultados obtenidos, los estudios previos y las teorías que sostienes la investigación, expongo lo siguiente:

Objetivo General: En la tabla N° 02 así como en la figura N° 01 se evidencia una correlación positiva y moderada de 0.551 lo cual quiere decir que el conflicto laboral se relaciona significativamente con el clima laboral del personal del banco de la nación Chimbote. Por otro lado, se halló una significancia de $p=0.008$, rechazando así la hipótesis nula. Se confirma así lo sostenido por González (2006, p.7), manifiesta que los conflictos laborales son un fenómeno tradicional y frecuente que sucede cuando dos individuos que tienen diferente pensamiento conviven en el mundo de relaciones laborales. Estos resultados son similares a los encontrados por Toro (2017) quien concluyó, que existe una necesidad en desarrollar un plan de acción que debilite los conflictos que inquietan las relaciones laborales en el área de mantenimiento de la universidad; también, deben realizarse evaluaciones de clima laboral, lo que favorecerá a tomar mejores decisiones que respectan al medio laboral.

Objetivo Específico 1: De la tabla N° 03 y figura N° 02 de la muestra encuestada, se observa que el 68.2% de los trabajadores opinaron que el conflicto laboral tiene un nivel Medio, y el 22.7% manifestaron que el nivel de conflicto laboral está con un nivel Alto, por lo contrario, y en discusión con un 9.1% está con un nivel Bajo de los trabadores de la agencia. Estos resultados concuerdan a lo encontrado por Lee (2006, p. 2) define al conflicto como el proceso que inicia cuando una de las partes involucradas se ha visto afectada negativamente acerca de algo que es de su interés. Estos resultados están acordes a los encontrados por Valdivia (2017) quien en su investigación concluyó, que se debe crear mecanismos que sean positivos de interrelación. De lo mencionado se puede inferir que todavía hay muchas deficiencias por mejorar para poder combatir el conflicto laboral.

Objetivo Específico 2: De la tabla N° 04 y figura N° 03 de la muestra encuestada, se encontró que el 63.6% de los trabajadores opinaron que el

clima laboral tiene un nivel Regular, y el 27.3% manifestaron que el nivel de clima laboral está con un nivel Bueno, por lo contrario, y en discusión con un 9.1% está con un nivel Malo de clima laboral de los trabajadores. Se confirma así lo sostenido por Chiavenato (2009) indica que el clima laboral se refiere al entorno que existe entre los miembros de la organización. Está completamente ligado con el nivel de motivación que tienen los trabajadores y señala de manera concreta las propiedades motivacionales del entorno organizacional. Estos resultados con confrontados según lo indicado por Pecino, Mañas, Díaz, Lopez y Llopis (2015) quienes concluyeron que el clima laboral, de cada área evaluada, posee una relación positiva y reveladora con la Satisfacción Laboral.

Objetivo Específico 3: De la tabla N° 05 y figura N° 04 se observa que el coeficiente de correlación es positivo y de 0.520, es decir, en un nivel moderado la cual quiere decir que el conflicto laboral se relaciona significativamente con la dimensión de Adaptación del personal del banco de la nación Chimbote. Estos resultados se ajustan a lo encontrado en otra investigación por Hernández (2011, p.20), quien indica que se conoce como la acción y el efecto de ser flexible, un verbo que hace referencia a la acomodación o ajuste de algo respecto a otra cosa.

Objetivo Específico 4: De la tabla N° 06 y figura N° 05 se observa que el coeficiente de correlación es 0.519, es decir, de tipo positivo y en nivel moderada) la cual quiere decir que el conflicto laboral se relaciona significativamente con la dimensión de satisfacer las necesidades del personal del banco de la nación Chimbote. Por otro lado, se halló una significancia donde $p=0.004$, se rechaza entonces la hipótesis nula. Se confirma así lo sostenido por Hernández (2011), señala que, para satisfacer una necesidad, primero debemos saber el deseo que tiene el consumidor por alguna marca o producto.

Objetivo Específico 5: De la tabla N° 07 y figura N° 06 el coeficiente de correlación es 0.588 (existiendo una relación positiva moderada) de lo cual podemos interpretar que la dimensión conflicto laboral se relaciona significativamente con la dimensión equilibrio emocional del personal del banco

de la nación Chimbote. Por otra parte, se halló una significancia $p=0.007$, rechazando así la hipótesis nula. Estos resultados son similares a los hallados por Hernández (2011) el equilibrio emocional trata sobre lidiar con nuestros sentidos controlándolos de forma razonable y reaccionando moderadamente.

Objetivo Específico 6: De la tabla N° 08 y figura N° 07 se evidencia que el coeficiente de correlación es 0.619, por lo que alcanza una relación positiva en nivel alto demostrándose así que el conflicto Intrapersonal se relaciona significativamente con el clima laboral del personal del banco de la nación Chimbote. Así también, se halló un nivel de significancia $p=0.000$ por ello rechazamos la hipótesis nula. Estos resultados se ajustan a lo indicado por Uovirtual (2016) señala que hay posibilidad que el conflicto de roles intrapersonal brote del interior mismo de un individuo, como consecuencia de la adopción de roles contrapuestos. Asimismo, García (2016) afirma que el conflicto intrapersonal ocurre dentro de los individuos, que son sus ideas, sus pensamientos, emociones, valores, predisposiciones y finalmente sus impulsos, que entran en disputa unos contra otros.

Objetivo Específico 7: En la tabla N° 09 y figura N° 08 se puede observar que hay una correlación de 0.517 demostrando que existe una relación positiva en nivel moderado, la cual quiere decir que el conflicto Extra personal se relaciona significativamente con el clima laboral del personal del banco de la nación Chimbote. Por otro lado, el nivel de significancia fue de $p= 0.004$, rechazando así la hipótesis nula. Los hallazgos son respaldados y avalados por la teoría de Codina (2015) considera que los conflictos extra personales nacen de confrontaciones de intereses, valores, reglas, defectuosa comunicación entre los individuos, de tal manera que los conflictos en la organización se inician por situaciones negativas vinculadas con el trabajo y las relaciones que se constituyen en los individuos de diferentes grupos de trabajo.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Entre los conflictos laborales y el clima laboral, se halló una significancia donde $p < 0.05$, concluyendo que existe relación a nivel significativo entre el conflicto laboral y el clima laboral por lo que mientras mejor se corrija el conflicto laboral, mejor será el clima laboral. Se deben solucionar de la mejor manera para evitar que estos se vuelvan más grandes; reunirse con las partes implicadas y aplicar las estrategias adecuadas que debiliten las deficiencias que ocasionan el conflicto laboral para evitar que se afecte el clima laboral.

Segunda. El 68.2 % de los trabajadores calificaron que el conflicto laboral tiene un nivel Medio y un 22.7% indicaron que el nivel de conflicto laboral alcanza un nivel Alto, y un 9.1% está con un nivel Bajo; esto se debe a que mucho de los trabajadores se han visto afectados negativamente existe mucha presión laboral en este caso se han implementado nuevos cambios en la política de atención al cliente y no se acatado de la mejor manera por parte de los trabajadores en muchos casos no cumplen las normativas que impone la entidad.

Tercera. El 63.6% de los trabajadores opinaron que el clima laboral tiene un nivel Regular, y el 27.3% manifestaron que el nivel de la variable clima laboral alcanza un nivel Bueno, y un 9.1% está con un nivel Malo; esto se debe a que existe una comunicación deficiente entre los empleados en muchas ocasiones se han generado rumores, informaciones falsas que han provocado malos entendidos a esto se le suma que no están motivados o no logran satisfacer sus necesidades personales.

Cuarta. Entre la adaptación con el conflicto laboral, se halló un nivel de significancia $p=0.004$, concluyendo que la relación que existe es significativa entre el conflicto laboral y la dimensión de adaptación por lo que mientras se hagan mejoras el conflicto laboral, mejor será la adaptación. En este caso se debe saber manejar los conflictos que puedan existir, es decir ser flexibles o acomodarse a la situación ya que en estos tiempos de pandemia es muy difícil conseguir un empleo.

Quinta. Entre la satisfacción de necesidades con el conflicto laboral, se halló una significancia donde $p=0.004$, resultando que existe una relación a nivel significativo entre el conflicto laboral y la dimensión de satisfacer las necesidades por lo que mientras mejor se corrija el conflicto laboral, mejor será para poder satisfacer sus necesidades. Se entiende que si existen conflictos en el entorno del trabajador lógicamente este no podrá trabajar tranquilo o no estará cómodo, lo cual ocasionará que realicen su trabajo por compromiso y no porque de verdad les guste por lo tanto se debe buscar soluciones rápidas, razonables y en beneficio de todos no solo de la entidad

Sexta. Entre el equilibrio emocional con el conflicto laboral, se halló una significancia $p=0.007$, determinando una relación significativa entre el conflicto laboral y la dimensión de equilibrio emocional. Esto se debe que en estos tiempos de pandemia más aun en las entidades bancarias se han implementados una serie de protocolos de bioseguridad para salvaguardar tanto al trabajador como al cliente por lo tanto deben reaccionar de manera mesurada a ciertos comentarios, tareas, cambios de políticas en el trabajo, etc.; para evitar los conflictos laborales.

Séptima. Entre el conflicto intrapersonal con el clima laboral, se halló una significancia $p=0.000$, concluyendo que existe relación significativa entre el conflicto Intrapersonal y la variable clima laboral. Se debe a que en muchos casos los jefes piden hacer cosas que van en contra

de sus principios o valores y se va generando un clima laboral negativo muchas veces generando esa duda si lo que hemos hecho es lo correcto o no creándonos la duda si seguiremos en el trabajo porque en muchos casos por no cumplir órdenes son despedidos.

Octava. Entre el conflicto extra personal con el clima laboral, se halló una significancia $p=0.004$, determinando que hay presencia de relación de manera significativa entre la dimensión conflicto Extra personal y la variable clima laboral. Se refiere a conflictos que no estamos involucrados directamente pero que afectan el ambiente de trabajo generando que este sea tenso por lo tanto para contrarrestar estas deficiencias se debe tomar acciones inmediatas por el bien de la entidad.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Al Administrador de la Agencia del Banco de la Nación Chimbote se le recomienda diseñar un plan de acción para poder intervenir de manera adecuada y/o oportuna al momento de identificar algún problema respecto al conflicto laboral lo cual permitirá eliminar estos aspectos negativos en mejora de la entidad.

Segunda. También tener bien definido el tipo de personal a reclutar, definiendo los perfiles adecuados para cada área y hacer una selección minuciosa; esto permitirá descartar aquellos que puedan influenciar de manera negativa en la entidad.

Tercera. Actuar con mucha calma ante alguna situación negativa por parte de sus trabajadores escuchando los argumentos de los involucrados y dando una solución parcial.

Cuarta. Realizar encuestas relacionadas al clima laboral periódicamente que permita conocer a tiempo los conflictos laborales y trabajarlos a tiempo.

Quinta. A los trabajadores, no reaccionar ni tomar los comportamientos de los colegas de manera personal, sino entender que, debido a los momentos de estrés, algunos de ellos podrían tener comportamientos negativos.

REFERENCIAS

- Ahmed, N., Khan, M. (2012). A Comparative Study of Organizational Climate and Job Satisfaction in Public, Private and Foreign Banks. *Asian Social Science*
- Alós, R., Martín, A. (2002) *Teorías del conflicto y negociación laboral: una perspectiva sociológica*. Editorial UOC
- Albañil-Ordinola, A. (2015). *El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura*. (Tesis de Maestría, Universidad de Piura)
- Álvarez, G. (1992). *El constructo clima organizacional: Concepto, teorías e investigaciones y resultados relevantes*.
- Álvarez, H. (1995). *Modelo Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante*. Universidad del Valle.
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: Empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research*, <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Editorial UNED
- Brioso Vital, T. (2015). *La gestión de conflictos: Estilos de Gestión e Inteligencia Emocional. Estudio De Un Caso*. (Tesis para obtener Grado de RRLL y RRHH, Universidad de Cádiz)
- Brunet, L. (2014) *El clima de trabajo en las organizaciones*. (1.a. ed.) México: Trillas
- Bustamante, M. (2019). Origen, Desarrollo y Evolución del Constructo Clima Organizacional. *Revista Empresarial*. <https://doi.org/10.23878/empr.v12i46.138>
- Cabanillas, L. A. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral de los

trabajadores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Tumbes, 2018. Repositorio Institucional - UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39929>

Castilho, D. E. C. (2020). Factors related to the patient safety climate in an emergency hospital. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3353.3273>

Codina, A. (2015). Manejo de conflictos. Para una dirección efectiva. http://www.degerencia.com/articulo/manejo_de_conflictos_para_una_direccion_efectiva

Cloke, K., Goldsmith, J. (2011) *Resolving Conflicts at Work: Eight Strategies por Everyone on the Job*. Editorial John Wiley & Sons.

Dessler, G y Varela, R. (2011) *Administración de Recursos Humanos: Enfoque latinoamericano*. (5.a ed.) Mexico: Pearson Educación

Enríquez, M., y Calderón, J. (2017). El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador. <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/77>

Forehand, G. y Gllmer, B. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological bulletin*

Gan, F., Triginé, J. (2013) *Clima Laboral*. Editorial Díaz de Santos

Galtung, J. (2009). *The Theory of Conflicts*. México.

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. (<http://LeLibros.org/>, Trad.) New York, United States.

Gomero Mancesidor, J. (2019). *Clima Organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la universidad de Barranca*. Huacho: Universidad

Nacional José Faustino Sánchez Carrión

González, M. (2006). Gestión de conflictos laborales. Editorial Innovación y Cualificación.

González, G. (2012). Los conflictos en la empresa. Definición, análisis y soluciones. <http://www.gestiopolis.com/los-conflictos-en-la-empresadefinicion-analisis-soluciones/>

González, S. (2016). Clima laboral y satisfacción docente en el Colegio Técnico Microempresarial el Carmen – Colombia. Universidad Norbet Wiener

Govea, K. y Zúñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. Investigación y Negocios. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372020000100003&script=sci_abstract

Guerrero, C. Hernández, A. & Penalva, A. (2013). Conflict Management and Improvement of School Life. Case Studies. Universidad de Murcia, Murcia, España.

KILMANN, T. (1981) “The Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI) Online”

Jones, A. y James, L. (1979). Psychological climate: Dimensions and relationships of individual and aggregated work environment perceptions. Organizational Behavior and Human Performance

Lee, G. (2006). How to manage conflicto in the organization. Editorial American Management Association

León Garrido, C. (2016). La gestión del conflicto en las organizaciones complejas.

Littlechild, B. (2020). Working with Conflic in Social Work Practice. Editorial McGraw-Hill Education

- Litwin, G., & Stringer, R. A. (1978) Motivation and organitacional climate. Boston Division of Research: Graduate Scool of Business Administration, Harvard University.
- Lozada, D. (2017) El rol del director y la gestión de conflictos aplicado a los directores de las instituciones educativas de la Ugel Unión-Piura (Tesis de maestría) Universidad de Piura.
- Mañas, M. A., y Díaz-Fúnez, P. A. (2009). El conflicto, una oportunidad de mejora del rendimiento en los grupos de trabajo. En Boada i Grau, J. (Eds.), Solución de conflictos en empresas y organizaciones. Madrid: Editorial Pirámide
- Olaz A. (2013). El clima laboral en cuestión. (Universidad de Murcia) <http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/aolaz1.pdf>
- Palmer B, (2001). "Emotional intelligence and effective leadership". Leadership Organizational Development. Pág. 5-10.
- Pecino, V., Mañas, M., Diaz, P., López, J. & Llopis, J. (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. Canales de psicología, 31(2), 658-666.
- Pelaes, O. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos [Tesis de doctorado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú]. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1140/>
- Pereira Reyes, C. (2012). Resolución y manejo de conflictos. (Universidad Militar Nueva Granada)
- Roche, W., Teague, P., Colvin, A. (2014) The Oxford Handbook of Conflict Management in Organizations. Editorial Oxford University Press, Londres, Inglaterra.
- Rousseau, D. (1988). The Construction of Climate in Organizational Research.

International Review of Industrial and Organization Psychology. Wiley.

Sandoval Caraveo M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensiones.pdf

Schneider, B., Barbera, K. (2014). The Oxford Handbook of Organizational Climate and Culture. Editorial Oxford University Press.

Serrano, S. (2013). Conflictos Laborales. <http://www.aepccc.es/blog/item/conflictos-laborales.html>

Singh, B. (2008) Managing Conflict and Negotiation, Editorial Excel Books, Nueva Delhi, India.

Slocum, J. (1974). Organizational climate: measures, research and contingencies. Academy of Management Journal,

Stephen, W., Smith, A., Daunic, M., David, M. Y Rowand, R. (2010). Conflict Resolution and Peer Mediation in Middle Schools: Extending the Process and Outcome Knowledge Base. The Journal of Social Psychology 142, 567-586. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00224540209603919>

Tamayo, M. (2002). El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa, México

Torres, B. (2007). Metodología de la Investigación Científica. UNMSM, Lima Perú.

Tyssen, A. K., Wald, A. y Heidenreich, S. (2014). Leadership in the Context of Temporary Organizations A Study on the Effects of Transactional and Transformational Leadership on Followers' Commitment in Projects. Journal of Leadership & Organizational Studies, <http://dx.doi.org/10.1177/1548051813502086>

Vara-Horna, A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Universidad de San Martín de Porres. Lima. Manual electrónico disponible en internet: www.aristidesvara.net 451 pp.

Woodhouse, T y Ramsbotham, O (2000) *Contemporary Conflict Resolution* (3rd Ed.) Editorial: Routledge.

ANEXOS:

ANEXO 1. MATRIZ DE OPERATIVIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición		
						Siempre	A Veces	Nunca
Conflictos laborales	González (2006) revela que los conflictos laborales se pueden observar como un fenómeno tradicional y frecuente que proviene de dos individuos claramente contrarios conviviendo en el mundo de relaciones laborales, cuyos intereses son confrontados”	La variable conflictos laborales será medida a través de las dimensiones: Intrapersonal y Extra personal	Intrapersonal	Intención		Siempre	A Veces	Nunca
				Solución				
				Esfuerzo				
			Extra personal	Negociación				
				Solución				
				Posición				
Clima laboral	Méndez (2006) indica al clima laboral como el ambiente propio de la empresa, originado y descubierto por el trabajador conforme a las situaciones que se encuentra en el desarrollo de la interacción social y en la estructura organizacional.	La variable clima laboral será medida a través de: adaptación, satisfacer necesidades y equilibrio emocional	Adaptación	Acción		Siempre	A Veces	Nunca
				Efecto				
				Flexibilidad				
			Satisfacer necesidades	Comportamiento				
				Estrategia				
				Objetivo				
			Equilibrio emocional	Ambiente				
				Emociones				
				Actitud				

ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 1

CUESTIONARIO SOBRE CONFLICTOS LABORALES

Estimado amigo, el presente cuestionario con *finés académicos*, pretende recoger información sobre el manejo de conflictos en la Agencia Banco de la Nación Chimbote.

Agradezco, que puedas leer de manera reflexiva cada uno de los ítems y marques con una equis (X) la respuesta que creas conveniente.

V ₁ : CONFLICTO LABORAL				
INTRAPERSONAL				
N°	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
1	¿Te comprometes con el trabajo que desempeñas?			
2	¿Prestas atención a lo que sucede a tu alrededor?			
3	¿Logras calmar lo que sientes ante una situación que te resulta difícil?			
4	¿Encuentras una solución a los problemas para evitar que vuelvan a suceder?			
5	¿Muestras los beneficios y defiendes tu posición sobre un tema?			
6	¿Evitas crear situaciones que te resultan desagradables?			
7	¿Pospones conversar sobre algo que te aturde por miedo a la confrontación?			
8	¿Eres firme en cumplir tus objetivos?			
EXTRAPERSONAL				
N°	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
9	¿Dejas que un tercero resuelva tus problemas porque consideras que no puedes solucionarlo?			
10	Cuando estás negociando ¿propones que ambas partes lleguen a un acuerdo?			
11	¿Ayudas a tus compañeros a encontrar una solución a sus problemas?			
12	¿Presionas a tus compañeros para que hagan tu trabajo?			
13	¿Brindas estrategias a tus colegas para cumplir sus metas grupales?			
14	Cuando sucede un malentendido ¿buscas aclararlo?			
15	¿Convences a tus compañeros que tu siempre tienes la razón?			
16	¿Dejas que los demás brinden sus ideas sobre un tema que propusiste?			

NIVELES DE LA VARIABLE CONFLICTO LABORAL

Niveles	INTRAPERSONAL	EXTRAPERSONAL	CONFLICTO LABORAL
BAJO	8 - 12	8 - 12	16 - 26
MEDIO	13 - 18	13 - 18	27 - 36
ALTO	19 - 24	19 - 24	37 - 48

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS:

Conflictos laborales y el clima laboral en la Agencia Banco de la Nación Chimbote, 2021.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de preguntas cerradas

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Siempre (3)	A Veces (2)	Nunca (1)	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Conflicto Laboral	Intrapersonal	Intención	¿Encuentras una solución a los problemas para evitar que vuelvan a suceder?				x	y	x			X		X					
			¿Prestas atención a lo que sucede a tu alrededor?									X		X					
		Emoción	¿Pospones conversar sobre algo que te aturde por miedo a la confrontación?										X		X				
			¿Logras calmar lo que sientes ante una situación que te resulta difícil?										X		X				
			¿Evitas crear situaciones que te resultan desagradables?										X		X				
			¿Pospones conversar sobre algo que te aturde por miedo a la confrontación?										X		X				
		Esfuerzo	¿Te comprometes con el trabajo que desempeñas?										x		X		X		
			¿Eres firme en cumplir tus objetivos?												X		X		
	Extra-personal	Negociación	Cuando estás negociando ¿propones que ambas partes lleguen a un acuerdo?				X			X			X		X				
			¿Dejas que los demás brinden sus ideas sobre un tema que propusiste?										X		X				
		Solución	¿Dejas que un tercero resuelva tus problemas porque no consideras que no											X		X		X	

			puedes solucionarlo?										
			¿Ayudas a tus compañeros a encontrar una solución a sus problemas?							X		X	
			Cuando sucede un malentendido ¿buscas aclararlo?							X		X	
			¿Brindas estrategias a tus colegas para cumplir sus metas grupales?							X		X	
		Posición	¿Presionas a tus compañeros para que hagan tu trabajo?							X		X	
			¿Convences a tus compañeros que tú siempre tienes la razón?							X		X	



Dr. Nicolas Alvarez Carrillo
DNI. 32736800

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de preguntas cerradas para medir la variable "Conflicto Laboral"

OBJETIVO: Recoger información de la variable conflicto laboral.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Banco de la Nación - Chimbote

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : ALVAREZ CARRILLO NICOLAS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR EN EDUCACIÓN

Firma



Post firma
DNI. Nicolas Alvarez Carrillo
32736800

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS:


Conflictos laborales y el clima laboral en la Agencia Banco de la Nación Chimbote, 2021.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de preguntas cerradas

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
				Siempre (3)	A Veces (2)	Nunca (1)	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta							
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO						
Conflicto Laboral	Intrapersonal	Intención	¿Encuentras una solución a los problemas para evitar que vuelvan a suceder?										X		X					
			¿Prestas atención a lo que sucede a tu alrededor?										X		X					
		Emoción	¿Pospones conversar sobre algo que te aturde por miedo a la confrontación?				x	✓	x					X		X				
			¿Logras calmar lo que sientes ante una situación que te resulta difícil?											X		X				
			¿Evitas crear situaciones que te resultan desagradables?											X		X				
			¿Pospones conversar sobre algo que te aturde por miedo a la confrontación?											X		X				
		Esfuerzo	¿Te comprometes con el trabajo que desempeñas?										X		X					
			¿Eres firme en cumplir tus objetivos?										X		X					
	Extra-personal	Negociación	Cuando estás negociando ¿propones que ambas partes lleguen a un acuerdo?				X							X		X				
			¿Dejas que los demás brinden sus ideas sobre un tema que propusiste?											X		X				
		Solución	¿Dejas que un tercero resuelva tus problemas porque no consideras que no puedes solucionarlo?													X		X		
			¿Ayudas a tus compañeros a encontrar una solución a sus													X		X		

			problemas?											
			Cuando sucede un malentendido ¿buscas aclararlo?								X		X	
			¿Brindas estrategias a tus colegas para cumplir sus metas grupales?								X		X	
		Posición	¿Presionas a tus compañeros para que hagan tu trabajo?								X		X	
			¿Convences a tus compañeros que tú siempre tienes la razón?							x		X		X



Mg. Luis Calderón Yarlequé
DNI. 40097132

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de preguntas cerradas para medir la variable "Conflicto Laboral"

OBJETIVO: Recoger información de la variable conflicto laboral.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Banco de la Nación - Chimbote

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CALDERON YARLEQUE LUIS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS MBA

Firma



Post firma

Luis Calderón Yarlequé.
40087132

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO 3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 2

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA LABORAL

Estimado amigo, el presente cuestionario con *finés académicos*, pretende recoger información sobre el clima laboral en la Agencia Banco de la Nación Chimbote.

Agradezco, que puedas leer de manera reflexiva cada uno de los ítems y marques con una equis (X) la respuesta que creas conveniente.

V₂: CLIMA LABORAL				
ADAPTACION				
N°	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
1	¿En su área de trabajo, hay un ambiente agradable?			
2	¿Recibe información adecuada para desempeñarse correctamente en el trabajo?			
3	En su trabajo ¿consideran las opiniones y referencias de los trabajadores?			
4	¿Es fácil comunicarse y relacionarse en el área que trabaja?			
SATISFACER NECESIDADES				
N°	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
5	¿Reconocen y valoran el esfuerzo de trabajo que usted realiza mediante su desempeño?			
6	¿Le brindan charlas o capacitaciones para reforzar la información en la atención al usuario?			
7	¿Le brindan incentivos o bonos como estrategia de motivación?			
8	¿La empresa cumple la misión principal que es encaminar hacia los objetivos a los colaboradores?			
9	¿La organización cuenta con una infraestructura adecuada para ejecutar su jornada laboral?			
10	¿Crees que te dan un trato justo en el área donde trabajas?			
EQUILIBRIO EMOCIONAL				
N°	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
11	¿Solucionan los problemas o inconvenientes que se dan en las actividades de trabajo de manera eficaz?			
12	¿Se adapta y realiza sus actividades de trabajo bajo presión?			
13	¿Tiene libertad para realizar su labor en el trabajo?			
14	¿Crees que tu esfuerzo es reconocido?			

NIVELES DE LA VARIABLE CLIMA LABORAL

Niveles	ADAPTACION	SATISFACER NECESIDADES	EQUILIBRIO EMOCIONAL	CLIMA LABORAL
MALO	4 - 6	6 - 9	4 - 6	14 - 22
REGULAR	7 - 8	10 - 13	7 - 8	23 - 32
BUENO	9 - 12	14 - 18	9 - 12	33 - 42

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS:

Conflictos laborales y el clima laboral en la Agencia Banco de la Nación Chimbote, 2021.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de preguntas cerradas

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Siempre (3)	A Veces (2)	Nunca (1)	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Clima Laboral	Adaptación	Acción	¿Recibe una gestión de información adecuada para desempeñarse correctamente en el trabajo?									X		X			
			¿En la empresa consideran las opiniones y referencias de los trabajadores?				x					X		X			
		Efecto	¿En la organización, hay un ambiente de trabajo agradable?							X		X		X			
			Flexibilidad	¿Es fácil comunicarse y relacionarse en el área que trabaja?						x		x		x			
	Satisfacer necesidades	Comportamiento	¿La organización reconoce y valora el esfuerzo de trabajo que realiza usted mediante su desempeño?								X		X				
			¿Consideras que se te da un trato justo en el área donde te desempeñas?				x		x			X		X			
		Estrategia	¿La organización utiliza charlas o capacitaciones para reforzar su gestión de información en la atención al usuario?								X		X		X		
			¿La organización brinda									X		X			

			incentivos o bonos como estrategia de motivación?											
	Objetivo		¿La empresa cumple la misión principal que es encaminar hacia los objetivos a los colaboradores?						x				x	
			¿La organización cuenta con una infraestructura adecuada para la labor de trabajo?										x	
Equilibrio emocional	Ambiente		¿Tiene libertad para realizar su labor en el trabajo?										X	X
			¿En el trabajo solucionan los problemas o inconvenientes que se dan en las actividades de trabajo de manera eficaz?				X	X					X	X
	Emociones		¿Crees que tu esfuerzo es reconocido?						X				X	
	Actitud		¿Se adapta y realiza sus actividades de trabajo bajo presión?						x				x	



Dr. Nicolas Alvarez Carrillo
DNI. 32736800

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de preguntas cerradas para medir la variable "Clima Laboral"

OBJETIVO: Recoger información de la variable clima laboral.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Banco de la Nación - Chimbote

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

1.72

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : ALVAREZ CARRILLO NICOLAS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR EN EDUCACIÓN

Firma



Post firma Nicolas Alvarez Carrillo
DNI 32736800

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS:

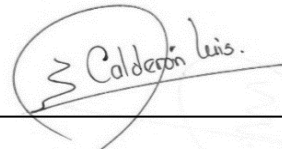
Conflictos laborales y el clima laboral en la Agencia Banco de la Nación Chimbote, 2021.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de preguntas cerradas

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Siempre (3)	A Veces (2)	Nunca (1)	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Clima Laboral	Adaptación	Acción	¿Recibe una gestión de información adecuada para desempeñarse correctamente en el trabajo?									X			X		
			¿En la empresa consideran las opiniones y referencias de los trabajadores?										X			X	
		Efecto	¿En la organización, hay un ambiente de trabajo agradable?									X		X		X	
			Flexibilidad	¿Es fácil comunicarse y relacionarse en el área que trabaja?								X		X		X	
	Satisfacer necesidades	Comportamiento	¿La organización reconoce y valora el esfuerzo de trabajo que realiza usted mediante su desempeño?										X			X	
			¿Consideras que se te da un trato justo en el área donde te desempeñas?						X	X				X		X	
		Estrategia	¿La organización utiliza charlas o capacitaciones para reforzar su gestión de información en la atención al usuario?										X			X	
			¿La organización brinda											X		X	

			incentivos o bonos como estrategia de motivación?													
		Objetivo	¿La empresa cumple la misión principal que es encaminar hacia los objetivos a los colaboradores?						x				x			
			¿La organización cuenta con una infraestructura adecuada para la labor de trabajo?								x			x		
Equilibrio emocional		Ambiente	¿Tiene libertad para realizar su labor en el trabajo?										X		X	
			¿En el trabajo solucionan los problemas o inconvenientes que se dan en las actividades de trabajo de manera eficaz?					X	X					X		X
		Emociones	¿Crees que tu esfuerzo es reconocido?						X			X			X	
		Actitud	¿Se adapta y realiza sus actividades de trabajo bajo presión?						x			x			x	



Mg. Luis Calderón Yarlequé
DNI. 40097132

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de preguntas cerradas para medir la variable "Clima Laboral"

OBJETIVO: Recoger información de la variable clima laboral.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Banco de la Nación - Chimbote

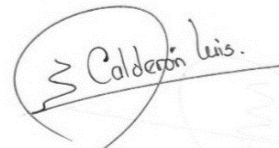
VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CALDERON YARLEQUE LUIS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS MBA

Firma

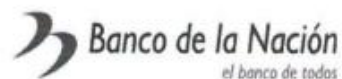


Post firma Luis Calderón Yarlequé.
40087132

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO 4. AUTORIZACIÓN PARA RECOGER LOS DATOS.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

SRA. KARLA GARCIA CRUZ

SUB GERENTE

ADMINISTRACION DE PERSONAL

BANCO DE LA NACION

Presente



De mi especial consideración:

Es grato expresarle mis saludos y comentarle que soy estudiante del Programa Académico de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO del periodo 2021-1 de la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote, desarrollando actualmente el Informe de Investigación, por lo cual solicito me pueda brindar su apoyo para acceder a la información y/o aplicar los instrumentos de recolección de datos a fin de estudiar alguna problemática de interés de la institución y por consiguiente, logre desarrollar mi informe de Tesis.

Espero pueda contar con su apoyo para poder ejecutar el desarrollo de la investigación que llevo a cabo.

Agradeciéndole el tiempo brindado, me despido.

Atentamente



JARA GARCÍA VANIA JULIETTE

Gestor de Servicios

Ag. 3 Nuevo Chimbote