



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Clima y Desempeño Laboral en los trabajadores de una heladería,
Piura 2022.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Chinchay Zapata, Paola Lisset (orcid.org/0000-0002-8780-8437)
Santiago Huertas, Fresia Del Socorro (orcid.org/0000-0002-1798-0055)

ASESORA:

Dra. Lam Flores, Silvia Liliana (orcid.org/0000-0002-6039-7666)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatorias

Dedico esta tesis en primer lugar a papá Dios, a mis padres que siempre han estado conmigo, a mis hermanos que siempre me han acompañado con sus ánimos, a mi esposo por su compañía constante. Y por último a mi tía y a mi abuelito, mis ángeles.
Chinchay Zapata, Paola Lisset

Esta tesis va dedicada en primer lugar a Dios. A mi padre que es mi ángel. A mi madre por estar conmigo siempre. A mis hermanos por sus palabras y por su compañía y a mi compañero de vida e hijo por ser el motivo principal para cumplir mis metas. Santiago Huertas, Fresia Del Socorro.

Agradecimientos

Agradecemos a Dios por permitirnos cumplir nuestras metas, a nuestros padres y hermanos por estar con nosotras en cada logro y celebración, a nuestros esposos por sus constantes palabras de aliento y motivación, a la heladería y a nuestra asesora por sus horas de enseñanza.

Índice de Contenido

| | |
|----------------------------------------------------------|-----|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen | vi |
| Abstract | vii |
| | |
| I.INTRODUCCIÓN | 1 |
| II.MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III.METODOLOGÍA..... | 9 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 9 |
| 3.2 Variables y Operacionalización | 10 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo..... | 11 |
| 3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos | 11 |
| 3.5 Procedimientos..... | 13 |
| 3.6 Métodos de análisis de datos..... | 13 |
| 3.7 Aspectos éticos | 14 |
| IV. RESULTADOS..... | 15 |
| V.DISCUSIÓN | 21 |
| | |
| VI.CONCLUSIONES | 25 |
| VII.Recomendaciones | 26 |
| REFERENCIAS | 27 |
| Anexos | |

Índice de Tablas

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 Correlación entre la variable Clima Laboral y la variable Desempeño Laboral..... | 19 |
| Tabla 2 Correlación entre la dimensión Autorrealización y la variable Desempeño Laboral | 20 |
| Tabla 3 Correlación entre la dimensión Involucramiento Laboral y la variable Desempeño Laboral | 21 |
| Tabla 4 Correlación entre la dimensión Supervisión y la variable Desempeño Laboral | 22 |
| Tabla 5 Correlación entre la dimensión Comunicación y la variable Desempeño Laboral | 23 |
| Tabla 6 Correlación entre la dimensión Condiciones Laborales y la variable Desempeño Laboral | 24 |

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre el clima y el desempeño laboral en los trabajadores de una heladería en el departamento de Piura 2022. El tipo de investigación fue básica, con diseño no experimental, de tipo transversal y a un nivel de investigación descriptivo-correlacional. La población fueron 99 trabajadores de la heladería. También se hizo uso de dos instrumentos psicológicos: Escala de Clima Laboral CL-SPC (Sonia Palma-2013) y el Cuestionario de Medición de Desempeño Laboral (Koopmans et al. 2013) cuyos resultados fueron procesados por el programa SPSS versión 26.

Finalmente se llegó a concluir que existe una correlación positiva baja entre ambas variables, y es estadísticamente significativa. De la misma forma las dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales de la variable clima laboral fueron correlacionadas con la variable desempeño laboral, obteniendo también una correlación positiva baja y siendo estadísticamente significativa, concluyendo así que el clima laboral no es un factor determinante para el desempeño laboral.

Palabras clave: clima laboral, desempeño laboral, trabajadores.

Abstract

The general objective of this research is to determine the relationship between climate and job performance in workers of an ice cream parlor in the department of Piura 2022. The type of research was basic, with a non-experimental design, cross-sectional and a descriptive-correlational research level. The population was 99 ice cream workers. Two psychological instruments were also used: Labor Climate Scale CL-SPC (Sonia Palma-2013) and the Labor Performance Measurement Questionnaire (Koopmans et al. 2013) whose results were processed by the SPSS version 26 program.

Finally, it was concluded that there is a low positive correlation between both variables, and it is statistically significant. In the same way, the dimensions of self-realization, work involvement, supervision, communication and working conditions of the work environment variable were correlated with the work performance variable, also obtaining a low positive correlation and being statistically significant, thus concluding that the work environment is not a determining factor for job performance.

Keywords: work environment, job performance, workers.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) señala que se está viendo grandemente afectado por la epidemia global, siendo un riesgo para la salud, las alteraciones a nivel económico y social poniendo en peligro los medios de vida a largo plazo y el bienestar de millones de personas.

A nivel local, el 81% de los trabajadores opinan que el clima organizacional es indispensable para el desempeño laboral. Teniendo un promedio del 70%, el cuál consideran que sus opiniones, ideas, soluciones y sugerencias deben ser escuchadas y consideradas como estrategias para mejorar el ambiente de la organización (Agencia Peruana de Noticias, 2020).

Por otra parte, el INEI en el año 2015 realizó una investigación a más de 250 empresas peruanas en la cual mostró que el 46% favorece la intervención del desempeño en la evaluación de sus recursos humanos, mostrando un regular interés, sin embargo, el 54% de empresas peruanas aún no le están dando la importancia que merece al desempeño laboral dentro de sus empresas.

Asimismo se volvió muy dura la problemática para la heladería, ya que se comenzó a generar problemas internos en el clima laboral y aún más en el desempeño de los trabajadores, ya que comenzaron a tener síntomas de dicha sepa, saliendo positivos en la gran mayoría, y optando por los descansos médicos para que se tomen las medidas correspondientes, a su vez los trabajadores que salían negativos en ocasiones tenían que realizar doble turno o cambiar sus descansos para poder continuar con las labores con aparente normalidad, lo que les generaba incomodidad y cansancio físico y mental, ya que aparte de lidiar dicho problema dentro de la empresa también se lidiaba con los clientes, optando algunos por separarse de manera definitiva de la empresa o solicitando realizar el trabajo pero en medio tiempo.

En los trabajadores de la heladería, el clima laboral se está viendo perjudicado, por la falta de personal en las distintas áreas debido a la demanda de contagios del COVID-19, lo que genera una problemática interna, por las nuevas medidas establecidas

dentro de la empresa. A su vez también hay problemas con las solicitudes de colaboradores que quieren bajar sus horas de trabajo, exponiendo y dejando una gran responsabilidad a los trabajadores que tienen o que cumplen un horario completo.

A su vez en dicha empresa el desempeño laboral se está viendo perjudicado, debido a las constantes horas extras que están optando por hacer, para cubrir la demanda del trabajo, también no les parece justo algunas medidas tomadas para afrontar dicha problemática, lo que se refleja en las solicitudes de separación de manera definitiva de la empresa.

Por lo consiguiente esta investigación es sumamente importante ya que busca reconocer la relación que existe entre el clima de los trabajadores de una heladería en Piura, y cómo influirá en el desempeño laboral, con el estudio de los resultados obtenidos se elaboró una propuesta para mejorar con soluciones prácticas y así la empresa las aplique y por lo tanto el desempeño laboral sea satisfactorio.

Bajo la problemática argumentada la pregunta de investigación fue la siguiente: ¿Cuál es la relación entre clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una heladería, Piura 2022?

El actual trabajo de investigación, a nivel teórico contribuirá a una mayor comprensión sobre clima y desempeño laboral tomando en cuenta autores y sus definiciones, asimismo, comprender la conducta de los colaboradores de la Heladería ante las exigencias de su entorno laboral. Por otro lado, a nivel práctico y social se aportará con nuevos conocimientos, beneficiando a la empresa como a los colaboradores ya que podrán implementar programas para el bienestar de la organización y así mejorar su eficacia.

Para esta investigación se propuso como objeto universal: determinar la relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una heladería, Piura 2022.

Por otro lado, como objetivos específicos tenemos: a) determinar la relación entre la dimensión “autorrealización” del clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una heladería, Piura 2022, b) determinar la relación entre la dimensión “involucramiento laboral” del clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una heladería, Piura 2022, c) determinar la relación entre la dimensión “supervisión” del clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una heladería, Piura 2022, d) determinar la relación entre la dimensión “comunicación” del clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una heladería, Piura 2022, e) determinar la relación entre la dimensión “condiciones laborales” del clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una heladería, Piura 2022.

Las hipótesis que se plantearon fueron las siguientes, como hipótesis alterna: el clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de una heladería, Piura 2022 y como hipótesis nula: el clima laboral no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de una heladería, Piura 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Robles et al, (2020) realizaron un estudio teniendo como finalidad determinar el clima y desempeño laboral en colaboradores de instituciones mexicanas durante la epidemia del Covid-19, este estudio estuvo constituido por 350 trabajadores y entre sus resultados encontramos que el efecto de la pandemia tiene influencia directa en los colaboradores, afectando el clima organizacional de forma negativa y por ende al desempeño.

Díaz (2019) en su investigación sobre clima institucional y el impacto en el desempeño laboral de una organización en Guayaquil, la cual utilizó como sistema el método inductivo, deductivo, descriptivo y cualitativo. Entre los principales resultados se obtuvo un nivel medio para ambas variantes, siendo 56% para el clima laboral y el 50% para el desempeño.

Huamán (2019) realizó un estudio con el objetivo de identificar la conexión entre el clima y desempeño laboral en trabajadores de Sepadal, asimismo trabajó con una muestra de 80 personas. Llegó a la deducción que el desempeño se situaba en el nivel medio 72%, al igual que el clima organizacional con un 86%, asimismo, se estableció que entre ambas variantes hay una relación de tipo positiva débil.

Peralta (2019) hizo una investigación con la intención de establecer la relación entre el clima y desempeño institucional en una organización de Outsourcing, Lima, en la cual participaron 39 colaboradores. Determinándose que entre ambas variantes existe una asociación significativa ($r=0.533$), debido a que ciertas dimensiones estudiadas poseen relación significativa.

Valle (2019) ejecutó una investigación con el motivo de determinar la asociación relación entre clima y el desempeño laboral, para la cual se utilizó el método cuantitativo, descriptivo, no experimental y de diseño transversal correlacional. Entre los resultados se obtuvo que el variante clima organizacional está en un nivel bueno (65.1%) y la segunda variante, en un nivel alto (60.5%).

Pastor (2018) por su lado, estableció como finalidad conocer la asociación entre clima y desempeño laboral en el área de administración de una institución privada, para lo cual trabajó con 162 trabajadores. Finalizó que existe correlación directa entre ambas variantes de investigación, teniendo a la variante del clima laboral en un, el 31% es decir en un nivel regular.

Rojas (2018) buscó determinar la asociación entre clima y desempeño laboral de los trabajadores de Huancayo, se usó una metodología cualitativa, no experimental, y de diseño correlacional. Como conclusión, se obtuvo una asociación entre las variantes estudiadas con un valor de 0,318 y una sig. (bilateral) de 0,018.

Chunga (2018) buscó especificar la conexión entre clima y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Bellavista, La Unión - Sechura, 2018. Se llegó a concluir, que según el clima institucional sea un ambiente correcto, se logra que los colaboradores muestren un mejor desempeño en sus funciones.

Cómo podemos apreciar no se ha encontrado antecedentes entre clima y desempeño laboral en personal de heladerías, sin embargo, si hay estudios de estas variables de forma independiente en otras poblaciones.

A continuación, se exponen algunos conceptos que dan fundamento al clima laboral.

Para empezar, hablaremos primero del autor Chiavenato (2011) él nos dice que el estado de motivación de los colaboradores, el rendimiento y la colaboración se ve reflejada en el ambiente del clima laboral. Sin embargo, cuando hay descenso o desilusión en la satisfacción de las necesidades, conlleva a disminuir, por periodos de inactividad y complacencia.

De manera similar también tenemos a Aguirre & Martínez (2012, p. 12) los cuales aseguran que el clima laboral va de la mano con una gran productividad y una buena rentabilidad o rendimiento hacia la empresa, ya que si sus colaboradores se encuentran satisfechos lograrán ser parte de los logros de la organización. De igual manera nos brindan unos elementos acerca del clima laboral que para ellos resultan

ser relevantes dentro de una organización: Como primer lugar está el entorno donde los trabajadores ejercen su trabajo, prosiguiendo se encuentra el tratado y la importancia que tienen la gerencia hacia ellos, luego, está el vínculo entre compañeros y finalmente la confianza.

Por otro lado, se encuentra Zepeda (2010) y nos brinda dos factores principales del Clima Organizacional, los cuales son: la comunicación y se define como el informe que se brindan entre personas del mismo rango o los diferentes grados de un gobierno. También está la participación laboral la cual es definida como la importancia del interés realizar actividades dentro de la empresa teniendo la satisfacción de ejecutarlas.

Al mismo tiempo Brunet(2014) nos brinda las dimensiones del clima laboral consideradas por su persona: la primera dimensión es el trabajo en equipo que tiene como significado permitir a la persona amoldarse a un determinado suceso y ejecutar tareas diferentes (Torrelles et ál.2011), segundo, apoyo, tolerancia para la acción dentro del lugar de trabajo (Villamil y Sánchez, 2012), tercero, comunicación y se basa en el contacto al interior de la empresa y la escucha de solicitudes por parte de la gerencia, finalmente, el cuarto factor es la equidad, o justicia histórica (Toledano, 2009).

A partir de estas afirmaciones hablaremos de las teorías más importantes que fundamentan al Clima Laboral.

En primer lugar, tenemos la teoría de Palma citado en Pastor (2018) quien plantea al clima institucional como la apreciación de las cualidades involucradas al ambiente de trabajo, realiza un diagnóstico orientado a acciones preventivas y correctivas para el óptimo fortalecimiento del funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. A su vez establece las dimensiones brindadas a continuación: autorrealización (el cual será encargado de analizar el medio laboral referente a las posibilidades del trabajador, su desarrollo personal y profesional contingente a la tarea), involucramiento laboral (se encargara de identificar los principios organizacionales y el deber con el desarrollo de la empresa), supervisión (van hacer todas las apreciaciones que

brindarán los encargados en la supervisión de los deberes laborales), comunicación (locuacidad, inteligibilidad, coherencia y precisión de cualquier dato) y condiciones laborales (tener al alcance los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el logro de las tareas).

Por otro lado, está la teoría de Rensis Likert (1965) el cuál plantea que la conducta depende de cómo se percibe la conducta de los directivos y en las condiciones las cuales laboran. A su vez establece modelos de variables que son tres, éstas marcan las características de una organización y que afecta el clima laboral, entre ellas tenemos las variables causales o independientes que se enfocan en cómo una empresa se desarrolla y en cómo consigue resultados, continuando se encuentra las variables intermedias, las cuales son orientadas a diagnosticar el ambiente laboral de la empresa, la motivación en la que el personal se encuentra, su rendimiento laboral, el diálogo corporativo y la toma de decisiones, finalizando tenemos a las variantes finales, las cuales están definidas como dependientes debido a que son efectos de la empresa generadas por sus tareas; como la producción, calidad de servicio, costos y también el margen de ganancias.

A continuación, se exponen los conceptos que dan fundamento al Desempeño Laboral:

Chiavenato (2000) sostiene que el desempeño institucional es la acción y conducta observada por un empleado respecto a los logros institucionales. A su vez, Bitel (2000) cree que el desempeño está firmemente perjudicado por los intereses de los colaboradores, su disposición y su interés por la armonía, por lo cual vincula a la variable con los talentos y la inteligencia en base a la conducta de los colaboradores para completar sus metas en la empresa.

A su vez, Pernía y Carrera (2014) sostienen la relevancia del desempeño institucional, junto a nuevas leyes de recompensa, así como la correcta detección de fallas. Ya que es beneficioso identificar disputas laborales que perjudiquen al colaborador en el desempeño del puesto.

A partir de estas afirmaciones hablaremos de las teorías más importantes que fundamentan al Desempeño Laboral.

Empezaremos en primer lugar con Koopmans et al. (2013) y adaptado por Gabini y Salessi (2016) quienes explican que el desempeño laboral son conductas notorias hacia los objetivos laborales, las cuales pueden desencadenar en el éxito o fracaso de la institución, asimismo, hacen hincapié en la relevancia de contar con un instrumento capaz de predecir y medir la presente variante y sus factores: 1) desempeño de la tarea, habilidad para llevar a cabo labores que conduzcan al funcionamiento técnico de la entidad (Koopmans et al., 2013), estos comportamientos deben ser examinados en función a indicadores: planeamiento, organización de labores, orientación a resultados, priorización del deber y eficacia institucional, 2) desempeño contextual, facilita las tareas y operaciones laborales, entre sus indicadores están la iniciativa, actualización de saberes, actitudes frente al trabajo y soluciones a nuevas problemáticas; 3) comportamientos contraproducentes, conductas antisociales ejecutadas por los colaboradores en su ambiente laboral, violando leyes de la empresa y amenazan a sus miembros (Gabini, 2018).

Luego tenemos la teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow (1943), quien señala que los colaboradores deben alcanzar el goce de cinco necesidades, cuatro básicas y una de crecimiento, con la finalidad que se sientan inmensamente motivados, así tenemos: 1) fisiológicas, necesarias para la sobrevivencia (respirar, alimentarse, dormir, vestirse), las cuales se logran alcanzar mediante las remuneraciones, 2) seguridad, necesidad del sujeto de no sentirse desprotegido, 3) afecto, amor, pertenencia; mantener lazos afectivos con sus pares, que faciliten el diálogo y apoyo entre los equipos de trabajo, 4) reconocimiento, sentirse querido y reconocido por el resto y por uno mismo, 5) autorrealización, satisfacción de todas las necesidades anteriores, plenitud, significa el progreso de sus capacidades, es continuo y jamás será satisfecha por completo, puesto que aparecen más metas y aspiraciones.

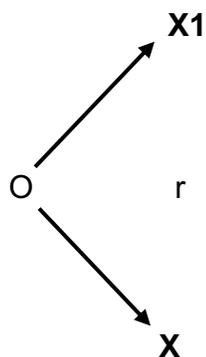
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

La investigación fue básica, ya que se intentó responder a un problema teórico a través de descripciones o explicaciones realizadas dentro de un espacio y tiempo determinado (Sánchez y Reyes, 2006).

Asimismo, el estudio perteneció al diseño no experimental ya que se presentaron los acontecimientos tal cual en su contexto natural para después ser analizados. A su vez se dividió en transversal, porque la información se obtuvo en un determinado y específico periodo de tiempo y para finalizar se tuvo la función de la investigación, la cual fue descriptivo-correlacional, ya que se estudió la asociación entre una y otra variable o entre dos a más variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El esquema es el siguiente:



2 DÓNDE:

O = Trabajadores de una heladería

X1= Clima Laboral

X2= Desempeño Laboral

r= Relación entre x1 y x2

3.2. Variables y Operacionalización

Variante 1: Clima Laboral

Definición Conceptual: Es toda percepción de los trabajadores con respecto al ambiente de la empresa en la que se desempeñan, dependiendo las variadas actividades, experiencias e interacciones que cada uno de ellos tenga con la empresa, reflejando así la interacción entre características personales y organizacionales (Palma,2004).

Definición Operacional: Ésta variable se medirá por un instrumento denominado “ESCALA DE CLIMA LABORAL” creado por la autora y psicóloga Sonia Palma Carrillo con el objetivo de analizar el nivel global de percepción en el ambiente laboral en base a 5 factores, los cuales son autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, contando con 50 preguntas y teniendo en cuenta 5 niveles de respuestas de tipo Likert.

Indicadores: 1,6,11,16,21,26,31,36,41,46 (Autorrealización),
2,7,12,17,22,27,32,37,42,47 (Involucramiento Laboral), 3,8,13,18,23,28,33,38,43,48,
(Supervisión), 4,9,14,19,24,29,34,39,44,49 (Comunicación),
5,10,15,20,25,30,35,40,45,50 (Condiciones Laborales).

Escala de medición: Escala Ordinal.

Variante 2: Desempeño Laboral

Definición Conceptual: Es el comportamiento relevante para las metas organizacionales ya que se encuentran bajo el control del individuo, los cuales dan resultados positivos o negativos a la organización (Koopmans et al,2014).

Definición Operacional: La variable se medirá a través de un instrumento denominado “CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL”, diseñado por (Koopmans et al., 2013), para este estudio se utilizó la adaptación de Gabini (2016), y el estudio de Ayala en 2019, donde su objetivo fue medir el desempeño laboral

individual, la prueba consiste de 16 ítems en total, teniendo su calificación de formato Likert y consta de tres dimensiones: 1) desempeño en la tarea que consiste en cinco ítems, 2) desempeño contextual de ocho ítems, y 3) conductas laborales contraproducentes de cinco ítems.

Indicadores: Desempeño de tareas (1,2,3,4,5,6,7) Desempeño contextual (8,9,10,11,12) Desempeño Organizacional (13,14,15,16).

Escala de medición: Escala Ordinal

3.3. Población

Población: viene hacer todas las personas que coinciden con determinadas especificaciones según Hernández, Fernández y Baptista (2014). Nuestra población fueron 99 trabajadores de una heladería, Piura 2022.

- Criterios de inclusión: personal que labora en la empresa, colaboradores que aceptan participar voluntariamente en la investigación virtual, los que responden todas las preguntas, se dará en el periodo de enero-junio y ambos sexos.
- Criterios de exclusión: personas que ya no laboran en la empresa, colaboradores que no han querido participar por miedo de responder, o que no contaban con internet al momento de la prueba.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se usó de la encuesta, la cual se define como el instrumento idóneo para recolectar datos, siendo conformada por una serie de ítems ya sea de una o más variables a medir con el fin de recolectar datos (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Cómo primer instrumento para la recolección de datos fue el de Clima Laboral CL-SPC (Palma, 2013) con respuestas tipo Likert, conformada por un total de 50 ítems, su administración es individual o colectiva, su duración es de 15 a 30 minutos, está

dirigida a trabajadores con dependencia laboral, con el objetivo de analizar el grado de apreciación del ambiente laboral y su asociación con las dimensiones. Su calificación fue de acuerdo a las normas técnicas, se puntúa de 1 a 5, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y 50 puntos para cada uno de los factores, tomándose como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo. Siendo sus categorías las siguientes: muy favorable (42-50), favorable (34-41), medio (26-33), desfavorable (18-25), muy desfavorable (10-17).

Validez y Confiabilidad

Se estimó la confiabilidad en base al Alfa de Cronbach evidenciando así una correlación de 97; estipulándose una alta consistencia interna, concluyendo que el instrumento es confiable. Luego de ser corroborado se efectuó el análisis del factor de extracción y las comunidades pertinentes; asimismo se hizo el análisis exploratorio y rotación con el método de Varimax, concluyendo con 50 ítems para la versión del instrumento.

Continuando con la descripción de los instrumentos, hablaremos ahora del cuestionario para medir el Desempeño Laboral (Koopmans et al., 2013) adaptado por Gabini y Salessi (2016) y validado en Perú tras un estudio de Ayala (2019), la cual evalúa el nivel de desempeño laboral en base a la autopercepción de los colaboradores sobre su desempeño en la tarea, en el contexto y comportamientos contraproducentes, basada en su proceso mental, captado a través de los sentidos, lo que contribuye a su desarrollo individual personal. Su administración es individual, y su tiempo de aplicación es de 10 minutos. Asimismo, presentan 16 ítems, con 05 alternativas de respuesta de tipo Likert, entre ellas: nunca, poco, regular, mucho y siempre, teniendo como categorización y rango de medición: el nivel bajo de 16 - 48, nivel medio de 49-65, nivel alto de 66-80.

Validez y Confiabilidad

Se realizó el estadístico Alfa de Cronbach, los coeficientes alfa ordinales para cada una de las tres dimensiones fueron adecuados (desempeño en la tarea: $\alpha = 0.76$; comportamientos contraproducentes: $\alpha = 0.76$, y desempeño en el contexto: $\alpha = 0.72$). La escala total alcanzó un valor de 0,70 considerándose como una fiabilidad alta. (Gabini y Salessi, 2016). Ayala (2019) en la validación del instrumento aquí en Perú, mostró una confiabilidad de 0.637 mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Para recolectar los datos, primero se solicitó una carta de presentación y de autorización a la coordinadora nacional de psicología del programa de titulación de la universidad para que nos presente a una heladería en el departamento de Piura. Luego teniendo la aceptación de los jefes encargados de la heladería, se continuó con la aplicación de los instrumentos, los cuales fueron traspasados a manera virtual, para que sea más flexible la participación en la investigación, debido a la realidad social que nos encontrábamos pasando. Luego de ello se les envió a los trabajadores el cuestionario virtual, y las respuestas se descargaron al programa EXCEL el cual después se pasó al programa de SPSS que nos permitió correlacionar los resultados y finalizar con la tabulación de la encuesta.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de los objetivos se determinó primero la distribución normal de los datos con el estadístico Kolmogórov-Smirnov ya que nuestra población es mayor a 50, donde se mostró que los datos no tenían una distribución normal por lo que se utilizó para el análisis de la correlación el coeficiente spearman.

3.7 Aspectos éticos

Según el artículo 14 del Código de Ética de la Investigación de la UCV, aprobado con la resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV del 23 de mayo de 2017, esta tesis respetará la libre participación, la confidencialidad de datos y el beneficio a los trabajadores, así como también las referencias bibliográficas que se manifestaran en esta investigación mediante las normas APA. De la misma manera la parte autónoma y el valor de la justicia se consideró a través del consentimiento informado que consistió en brindarles información a los encargados y trabajadores que fueron partícipes sin discriminación, sobre los objetivos de la investigación, y asimismo se tuvo en cuenta la veracidad de la información que se expondrá en esta tesis, la cual corresponderá a los datos obtenidos en la investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Correlación entre la variable Clima Laboral y la variable Desempeño Laboral en los trabajadores de una heladería, Piura 2022.

| | | Desempeño Laboral | |
|-----------------|---------------|-----------------------------|----------|
| Rho de Spearman | Clima Laboral | Coefficiente de correlación | de ,226* |
| | | Sig. (bilateral) | 0.025 |
| | | N | 99 |

Nota: N: número de sujetos

La tabla 1 presenta la correlación entre el Clima laboral y Desempeño Laboral de los participantes del estudio realizado, evidenciándose una correlación positiva baja (0,226) y siendo estadísticamente significativa ($p < 0.05$).

Tabla 2

Correlación de la dimensión Autorrealización y la variable Desempeño Laboral en los trabajadores de una heladería, Piura 2022.

| | | Desempeño Laboral | |
|--------------|---------------------|----------------------------|----------|
| Rho Spearman | de Autorrealización | Coeficiente de correlación | de ,219* |
| | | Sig. (bilateral) | 0.030 |
| | | N | 99 |

Nota: N: número de sujetos

La tabla 2 se muestra la correlación entre la dimensión Autorrealización del Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los participantes de la investigación hecha. Lo que se evidencia es que en cuanto a la primera dimensión y el Desempeño Laboral existe una correlación positiva baja (0,219) y es estadísticamente significativa ($p < 0.05$).

Tabla 3

Correlación de la dimensión Involucramiento Laboral y la variable Desempeño Laboral en los trabajadores de una heladería, Piura 2022.

| | | Desempeño Laboral |
|--------------|----------------------------|-------------------|
| Rho Spearman | de Involucramiento Laboral | de ,216* |
| | Coeficiente correlación | 0.031 |
| | Sig. (bilateral) | |
| | N | 99 |

Nota: N: número de sujetos

La tabla 3 se muestra una correlación entre la dimensión Involucramiento Laboral del Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los participantes del análisis realizado. Se muestra que la segunda dimensión y el Desempeño Laboral existe una correlación positiva baja (0,216) y es estadísticamente significativa ($p < 0.05$).

Tabla 4

Correlación de la dimensión Supervisión y la variable Desempeño Laboral en los trabajadores de una heladería, Piura 2022.

| | | Desempeño Laboral | |
|-----------------|-------------|----------------------------|----------|
| Rho de Spearman | Supervisión | Coeficiente de correlación | de ,219* |
| | | Sig. (bilateral) | 0.030 |
| | | N | 99 |

Nota: N: número de sujetos

La tabla 4 se visualiza una correlación entre la dimensión Supervisión del Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los participantes del estudio realizado, evidenciándose que en cuanto a la tercera dimensión y el Desempeño Laboral existe una correlación positiva baja (0,219) y es estadísticamente significativa ($p < 0.05$).

Tabla 5

Correlación de la dimensión Comunicación y la variable Desempeño Laboral en los trabajadores de una heladería, Piura 2022.

| | | Desempeño Laboral | |
|-----------------|--------------|-----------------------------|----------|
| Rho de Spearman | Comunicación | Coefficiente de correlación | de ,203* |
| | | Sig. (bilateral) | 0.044 |
| | | N | 99 |

Nota: N: número de sujetos

La tabla 5 se muestra una correlación entre la dimensión Comunicación del Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los participantes del estudio realizado. Se evidencia que en cuanto a la cuarta dimensión y el Desempeño Laboral existe una correlación positiva baja (0,203) y es estadísticamente significativa ($p < 0.05$).

Tabla 6

Correlación de la dimensión Condiciones Laborales y la variable Desempeño Laboral en los trabajadores de una heladería, Piura 2022.

| | | Desempeño Laboral | |
|-----------------|-----------------------|--------------------------|----------|
| Rho de Spearman | Condiciones Laborales | Coefficiente correlación | de ,208* |
| | | Sig. (bilateral) | 0.039 |
| | | N | 99 |

Nota: N: número de sujetos

La tabla 6 se muestra una correlación entre la dimensión Condiciones Laborales del Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los participantes del estudio realizado. Se evidencia que en cuanto a la quinta dimensión y el Desempeño Laboral existe una correlación positiva baja (0,208) y es estadísticamente significativa ($p < 0.05$).

V. DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre clima y desempeño laboral, así como su relación con cada una de las dimensiones de la primera variable. Para ello se trabajó con 99 trabajadores de ambos sexos de una heladería, del departamento de Piura, que aceptaron participar voluntariamente en la investigación virtual y los que respondieron todas las preguntas.

Al analizar la correlación entre clima y desempeño laboral se evidencia que hay una correlación positiva baja en ambas variables, lo que significa que si hay relación pero que el clima laboral no es un factor determinante para el desempeño laboral siendo así, que el estado de motivación, rendimiento y colaboración de los trabajadores son factores que se deben ver reflejados en el ambiente, puesto que cuando hay descenso o desilusión en la satisfacción de las necesidades, se conlleva a disminuir los resultados, dicho esto por el autor Chiavenato en el año 2019, coincidiendo de esa manera con la investigación hecha por Huamán en el 2019, quien hizo su estudio con el propósito de identificar la conexión entre el clima y desempeño laboral, llegando a la deducción que entre ambas variantes hay una relación de tipo positiva débil, pero que mantienen otros factores determinantes dentro de su correlación como: la comunicación, el liderazgo y el ambiente físico.

Al examinar la correlación entre la dimensión de autorrealización del clima laboral y la variable desempeño laboral se evidencia que existe una correlación positiva baja entre ambas, es decir que si hay una relación pero que el clima laboral va de la mano con el trabajo en equipo, el apoyo, la comunicación y la equidad según Brunet(2014) viéndose reflejada asimismo en una gran productividad, rentabilidad y rendimiento hacia la empresa, ya que si sus colaboradores se encuentran satisfechos logran ser parte del desempeño y logros de la organización asegurándolo Aguirre & Martínez en el 2012 y coincidiendo así con el estudio que realizó el autor Chunga en el año 2018, el cual buscó especificar la conexión entre clima y desempeño laboral, llegando a la

conclusión , que mientras el clima institucional sea un ambiente de satisfacción laboral, se logrará que los colaboradores muestren un mejor desempeño en sus funciones.

Al estudiar la correlación entre la dimensión de involucramiento del clima laboral y la variable desempeño laboral se evidencia que existe una correlación positiva baja entre ambas, describiendo que la relación entre las variables existe, pero que el clima laboral se enfoca en como una empresa se desarrolla y consigue resultados, a través de la motivación, el dialogo corporativo y la toma de decisiones, según el autor Rensis Likert en el año 1965, a su vez, Pernía y Carrera en el 2014 comentan que el desempeño laboral va de la mano con las recompensas en base al buen funcionamiento y trabajo en equipo. Viéndose contradicha de esa manera por la problemática de nuestro centro de investigación, ya que el clima laboral está siendo reflejado por la falta de personal en las distintas áreas y por la negatividad de las nuevas medidas establecidas, lo que genera que haya resultados negativos sobre el desempeño ya que se está optando por realizar horas extras, generándoles incomodidad a los trabajadores y haciéndose presente las solicitudes de separación de manera definitiva de la empresa. Y la cual está respaldada por la investigación que realizo Robles et al en el año 2020, la cual tuvo como finalidad determinar la relación entre clima y desempeño laboral durante la pandemia, teniendo como resultados que el efecto de la pandemia tiene influencia directa en los colaboradores, afectando el clima organizacional de forma negativa y por ende al desempeño.

Al evaluar la correlación entre la dimensión supervisión del Clima laboral y la variable Desempeño laboral se evidencia que existe una correlación positiva baja entre ambas, mencionando que hay una relación y coincidiendo con el estudio que realizó Huamán (2019) quién obtuvo como resultado una relación de tipo positiva débil entre ambas variantes, ya que se llegó a la deducción que el desempeño se situaba en el nivel medio al igual que el clima organizacional. Siendo afirmada también por el estudio que se realizó en nuestra investigación en el año 2022, ya que también se obtuvieron

resultados positivos de grado bajo, concluyendo de esa manera que el clima laboral no es factor determinante para el desempeño laboral.

Al analizar la correlación entre la dimensión comunicación del Clima laboral y la variable Desempeño laboral se evidencia que existe una correlación positiva baja entre ambas, describiendo que mientras haya una buena comunicación entre el clima de los trabajadores se obtendrá un buen desempeño laboral, ya que esto ayuda a que haya un buen dialogo, confianza y un buen trato laboral dentro de la empresa. Coincidiendo así con la investigación que realizo el autor Rojas en el año 2018, el cual buscó determinar la asociación entre clima y desempeño laboral en los trabajadores de Huancayo, obteniendo como resultados que existe una relación positiva baja, es decir que el clima laboral no es determinante para el desempeño laboral En cuanto al sustento teórico la comunicación es un factor principal para un buen desempeño laboral ya que se brinda entre personas del mismo rango o los diferentes grados según Zepeda (2010), siendo reafirmada a su vez por el autor Tolendano en el 2009 quien menciona que el clima laboral se basa en el contacto al interior de la empresa y la escucha de solicitudes por parte de la gerencia, obteniendo así un resultado de rendimiento satisfactorio, a través del buen desarrollo laboral y el trabajo en equipo.

Al observar la correlación entre la dimensión Condiciones laborales del Clima laboral y la variable Desempeño laboral se evidencia que existe una correlación positiva baja entre ambas, describiendo que la relación entre las variables existe, pero que el clima laboral debe analizar en como una empresa evoluciona y da resultados como menciona Rensis Likert en 1965, el cuál plantea que la conducta depende de cómo se percibe de los directivos y en las condiciones las cuales laboran. Así mismo Sonia Palma citado en Pastor (2018) considera que las condiciones laborales es tener alcance los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el logro de las tareas. Viéndose de esta manera importante para la problemática que se

encuentra en nuestro centro de investigación, ya que el clima laboral se está viendo afectado por las bajas condiciones que establece el personal en sus áreas.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la correlación entre clima y desempeño laboral en los trabajadores de una heladería, Piura 2022, obteniéndose una correlación positiva baja (0,226) y es estadísticamente significativa ($p < 0.05$)
2. Se determinó que en cuanto a la primera dimensión del clima laboral (autorrealización) y la variable desempeño laboral existe una correlación positiva baja (0,219) y es estadísticamente significativa ($p < 0.05$).
3. Se determinó que en cuanto a la segunda dimensión del clima laboral (involucramiento) y la variable desempeño laboral existe una correlación positiva baja (0,216) y es estadísticamente significativa ($p < 0.05$).
4. Se determinó que en cuanto a la tercera dimensión del clima laboral (supervisión) y la variable desempeño laboral existe una correlación positiva baja (0,219) y es estadísticamente significativa ($p < 0.05$).
5. Se determinó que en cuanto a la cuarta dimensión del clima laboral (comunicación) y la variable desempeño laboral existe una correlación positiva baja (0,203) y es estadísticamente significativa ($p < 0.05$).
6. Se determinó que en cuanto a la quinta dimensión del clima laboral (condiciones laborales) y la variable desempeño laboral existe una correlación positiva baja (0,208) y es estadísticamente significativa ($p < 0.05$).

VII. RECOMENDACIONES

1. Promover capacitaciones que contribuyan al cumplimiento profesional y personal de los trabajadores, reforzando así el clima laboral y buscando siempre el compromiso de los objetivos de sí mismo y de la empresa, con el fin de alcanzar el desarrollo dentro de la organización.
2. Mantener un ambiente de apoyo, respetar los horarios establecidos y trabajar en equipo para generar un clima de confianza, mejorando así sus funciones y obteniendo un rendimiento óptimo, logrando que se cumplan los objetivos de la empresa.
3. Se recomienda evaluar el clima laboral de la empresa para así identificar las carencias y debilidades que tiene la organización y buscar soluciones de una manera eficaz.
4. Dar capacitaciones de comunicación para el personal quienes serán los encargados de emitir la visión, misión y objetivos que busca la empresa.
5. Programar una reevaluación con un tiempo determinado de 6 meses.

REFERENCIAS

Alvarado, E & Cunya, A. (2021). *Clima organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de una empresa privada de la ciudad de Piura* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73271>

Ayala, E. (2019). *Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad de Ate – Agencia de Huaycan y su impacto interno, Lima* (tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Perú https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2512/Estefany_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Aguilar, E, Bautista, R & Cienfuegos, R. (2020). El Desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 1-13

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi7qIH7xtz1AhU1CrkGHbliAW8QFnoECCQQAQ&url=https%3A%2F%2Frevistas.upeu.edu.pe%2Findex.php%2Fri_va%2Farticle%2Fview%2F1417%2F1788&usg=AOvVaw36G5Rx5ttTjFgQiuKCrFDX

Baltazar, D & Chirinos, J. (2013). *Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, Chiclayo, 2014* [tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo] Repositorio Institucional. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/332>

Bermejo, C. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en una institución educativa de Guayaquil – 2019* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58950/Velezv%3Ada_EDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bravo, M. (2021). *Engagement y desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020* (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54716/Bravo_EM-BM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Brito, C. Pitre, R. & Cardona, A. D. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio. *Información Tecnológica*, 31(1), 141-148.

<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-141.pdf>

Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias* (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11957/duelles_r.pdf?sequence=1

Cabrera, R. (2019). *Clima organizacional y Desempeño laboral de los docentes de educación primaria en una institución educativa La Esperanza. 2019* (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58950/Velezv%3%ada_EDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chávez, S & Galindo, E. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en personal administrativo de una municipalidad en el departamento de Arequipa, 2021*(tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73819/Chavez_HSA-Galindo_SEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chunga, M. (2018). *Clima organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Unión-Sechura* (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28578/Chunga_CMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Escobedo, C y Quiñones, M. (2019). *Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%C3%8DA_QUI%C3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1
- Escriba, A. (2019). *Clima laboral y desempeño docente en la Institución Educativa Mariscal Cáceres. Ayacucho, 2018* (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61495/Chavez_HJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Faria, F. (1995). *Desarrollo organizacional enfoque integral* (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11957/duelles_rm.pdf?sequence=1
- García, M (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración, (42),43-61.
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

- Gabini, S, y Salessi, S. (2017). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1), 10-26. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar/article/download/15714/15505/43082+&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Goicochea, D. (2018). *Tesis del Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un Outsourcing internacional en el año 2017* (tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma, Perú. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1653/Tesis%20Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y_
- Huamán, D. & Páucar, D. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Jeans C y O S.A* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16629>
- Huarca, A. (2016). *Clima y satisfacción laboral en los trabajadores del GRUPO SIAS S.A.C, del distrito de Chimbote* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú. https://www.academia.edu/33297169/TESINA_OCTAVO_CICLO_corregido?email_work_card=view-paper
- Lagos (2014). *Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño de los Docentes del Nivel de Secundaria de la Institución Educativa Privada Trilce Salaverry – Ubicada en el Distrito de Jesús María – Provincia de Lima – Región Lima en el año 2011* (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11957/duelles_rm.pdf?sequence=1

- Meléndez (2015). *Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño de los Trabajadores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el Periodo 2013 -2014* (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11957/duelles_rm.pdf?sequence=1
- Mora, M. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de la Convención, Quillabamba, Lima* (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71159/Mora_HM_C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pando (2015). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Satipo – Junín 2013* (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11957/duelles_rm.pdf?sequence=1
- Pedraza, N (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación* 15(1), 90-101.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/695/69559148009/html/index.html>
- Peralta, P (2019). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los empleados de una empresa Outsourcing en Lima* (tesis de pregrado). Universidad de Piura, Perú.
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4347/TSP_AE_1923.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pereyra, A y Vasquez, C (2022). *Satisfacción con la vida y desempeño laboral en docentes de la provincia de Ucayali* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77993/Pereyra_RA_Vasquez_CCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Romero, G (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los docentes en la I.E José Antonio Encinas Franco* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Moyobamba, Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57758?show=full>

Riquelme, M. (2022,06 de julio). *La pirámide de Maslow y su influencia en la empresa*. Razón Pública.
<https://www.webyempresas.com/la-piramide-de-maslow-y-su-influencia-en-la-empresa/>.

Santisteban, L. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público, Lambayeque-Chiclayo* (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49030?show=full&locale-attribute=es>

Serrano, M. (2017). *El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Archivo del Servicio de Administración Tributaria de Lima* (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23533/Serrano_IMG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sierra, M. (2015). *El clima laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V* [tesis de posgrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Institucional
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>

- Solano, S. (2017). *“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central”* (tesis de posgrado,). Universidad César Vallejo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1725/solano_rs.pdf?sequence=1
- Sulca, K. (2021). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa ISET S.A. San Martín de Porres, Lima, Perú* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74208/Sulca_QK_Y-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, N (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A., Trujillo 2019* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/48805>
- Vargas, R (2021) *Clima organizacional y desempeño laboral en la institución educativa José Faustino Sánchez Carrión Pacayzapa, San Martín* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67036/Vargas_MRDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables.

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicador | Ítems | Escala de medición |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Clima Laboral | Percepción de los trabajadores sobre el ambiente de la empresa, dependiendo de las actividades, experiencias e interacciones que cada uno de ellos tengan con la organización, el | Ésta variable se medirá por un instrumento denominado "ESCALA DE CLIMA LABORAL" creado por la autora y psicóloga Sonia Palma Carrillo con el objetivo de analizar el nivel global de percepción en el ambiente | Autorrealización | Encargado de analizar el medio laboral con respecto a las posibilidades que tenga el trabajador, mediante el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea. | 1,6,11,16, 21,26,31,36, 41,46 | Ordinal |
| | | | Involucramiento Laboral | Identifica los valores organizacionales y el compromiso con el cumplimiento y el desarrollo de la empresa. | 2,7,12,17, 22,27,32,37, 42,47 | <u>CATEGORIAS</u> Muy Favorable (42-50) Favorable (34-41) Medio (26-33) Desfavorable (18-25) |
| | | | Supervisión | Apreciaciones que brindarán los encargados en la supervisión de las tareas laborales que forman parte de su desempeño diario. | 3,8,13,18,23, 28,33,38,43, 48 | Muy Desfavorable(10-17) |

| | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| reflejando así la relación entre característica s personales y organizacionales (Palma,2004) | laboral contando con 50 preguntas y teniendo en cuenta 5 niveles de respuestas de tipo Likert. | Comunicación | Percepción del grado de fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información relativa. | 4,9,14,19,24,29,34,39,44,49 |
| | | Condiciones Laborales | Provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. | 5,10,15,20,25,30,35,40,45,50 |

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicador | Ítems | Escala de medición |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Desempeño Laboral | Es el comportamiento relevante para las metas organizacionales ya que se encuentran bajo el control del individuo, los cuales dan resultados positivos o negativos a la organización (Koopmans et al,2014). | La variable se medirá a través de un instrumento denominado "CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL", diseñado por (Koopmans et al., 2013), donde se tuvo como objetivo medir el desempeño laboral individual, la prueba consiste de 16 ítem, teniendo como calificación de formato Likert | Desempeño de la tarea Desempeño Contextual Comportamientos Contraproducentes. | Grado en que un colaborador demuestra habilidad para realizar actividades que contribuyen al funcionamiento técnico de la entidad Facilita las tareas y operaciones laborales, entre sus indicadores están la iniciativa, actualización de conocimientos, habilidades laborales y soluciones a nuevos problemas Conductas antisociales ejecutadas por los colaboradores en su ambiente laboral, violando leyes de la empresa y amenazan a sus miembros | 1,2,3,4,5,6,7 8,9,10,11,12 13,14,15,16 | Ordinal CATEGORIAS Bajo: 16-48 Medio: 49-65 Alto: 66-80 |

Anexo 2: Matriz de Consistencia

TÍTULO: Clima y Desempeño Laboral en los trabajadores de una heladería, Piura 2022.

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | METODOLOGÍA | INTRUMENTOS |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Cuál es la relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una heladería, Piura 2022? | <p>General: Determinar la relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una heladería, Piura 2022.</p> <p>Específicos:</p> <p>a) Determinar la relación entre la dimensión “autorrealización” del clima laboral y el desempeño laboral.</p> <p>b) Determinar la relación entre la dimensión “involucramiento laboral” del clima laboral y el desempeño laboral.</p> <p>c) Determinar la relación entre la dimensión “supervisión” del clima laboral y el desempeño laboral.</p> | <p>Alternativa:</p> <p>El clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de una heladería, Piura 2022.</p> <p>Nula:</p> <p>El clima laboral no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de una heladería, Piura 2022.</p> | <p>Dependiente:</p> <p>Clima Laboral</p> <p>Independiente:</p> <p>Desempeño Laboral</p> | <p>Tipo:</p> <p>Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Población:</p> <p>100 trabajadores de una heladería, Piura2022.</p> | <p>Clima Laboral</p> <p>Escala de clima laboral CL-SPC.</p> <p>Sonia Palma Carillo (2013) en Perú.</p> <p>Escala: Ordinal</p> <p>Desempeño Laboral</p> <p>Cuestionario de Desempeño Laboral</p> <p>Koopmans (2013)- adaptado por</p> |

d) Determinar la relación entre la dimensión “comunicación” del clima laboral y el desempeño laboral.

e) Determinar la relación entre la dimensión “condiciones laborales” del clima laboral y el desempeño laboral.

Gabini y Salessi
(2016)-validado en
Perú por Ayala
(2019)

Escala: Ordinal

ANEXO 3: INSTRUMENTOS

ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

DATOS PERSONALES:

Apellidos y nombres:

Edad:

Cargo:

Sexo: Masculino () Femenino() Empresa:

Fecha:

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente del trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

| | Ninguno O Nunca (1) | Poco (2) | Regular O Algo (3) | Mucho (4) | Todo o Siempre (5) |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------|--------------------------|--------------|--------------------------|
| 1.Existen oportunidades de regreso a la institución | | | | | |
| 2.Se siente comprometido con el éxito en la organización | | | | | |
| 3.El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. | | | | | |
| 4.Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. | | | | | |
| 5.Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. | | | | | |
| 6.El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. | | | | | |
| 7.Cada trabajador asegura sus niveles de el trabajo. | | | | | |

| | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 8.En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajos. | | | | | |
| 9.En mi oficina, la información adecuadamente. | | | | | |
| 10.Los objetivos de trabajo son retadores. | | | | | |
| 11.Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. | | | | | |
| 12.Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. | | | | | |
| 13.La evaluación que se hace del trabajo, mejorar la tarea. | | | | | |
| 14.En los grupos de trabajo, existe una armoniosa. | | | | | |
| 15.Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades. | | | | | |
| 16.Se valora los altos niveles de desempeño. | | | | | |
| 17.Los trabajadores están comprometidos con la organización. | | | | | |
| 18.Se recibe la preparación necesaria para el trabajo. | | | | | |
| 19.Existen suficientes canales de comunicación. | | | | | |
| 20.El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado. | | | | | |
| 21.Los supervisores expresan reconocimiento por los logros. | | | | | |

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día. | | | | | |
| 23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas. | | | | | |
| 24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía. | | | | | |
| 25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda. | | | | | |
| 26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. | | | | | |
| 27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal. | | | | | |
| 28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. | | | | | |
| 29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos. | | | | | |
| 30. Existe buena administración de los recursos. | | | | | |
| 31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita. | | | | | |
| 32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. | | | | | |
| 33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. | | | | | |
| 34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna. | | | | | |

| | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones. | | | | | |
| 36. La empresa promueve el desarrollo del personal. | | | | | |
| 37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo del orgullo personal. | | | | | |
| 38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos. | | | | | |
| 39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen. | | | | | |
| 40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución. | | | | | |
| 41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. | | | | | |
| 42. Hay clara definición de visión, misión y en la institución. | | | | | |
| 43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos. | | | | | |
| 44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas. | | | | | |
| 45. Se dispone de tecnología que facilite de trabajo. | | | | | |
| 46. Se reconocen los logros en el trabajo. | | | | | |
| 47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral. | | | | | |
| 48. Existe un trato justo en la institución. | | | | | |

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización. | | | | | |
| 50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros. | | | | | |

Escala de medición de Desempeño Laboral

DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombres:

Edad:

Cargo:

Sexo: Masculino () Femenino () Empresa:

Fecha:

A continuación, se presenta una serie de enunciados que buscan medir el Desempeño Laboral. Agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere o exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

| | Ninguno O Nunca (1) | Poco (2) | Regular O Algo (3) | Mucho (4) | Todo o Siempre (5) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------|--------------------------|--------------|--------------------------|
| DESEMPEÑO EN LA TAREA | | | | | |
| 1. Fui capaz de hacer bien mi trabajo, porque le dedique el tiempo y el esfuerzo necesario. | | | | | |
| 2. Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas. | | | | | |
| 3. Cuando pude, realicé tareas laborales desafiantes . | | | | | |

| | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 4. Cuando termine con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran. | | | | | |
| 5. En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr. | | | | | |
| 6. Trabaje para mantener mis conocimientos laborales actualizados. | | | | | |
| 7. Sigo buscando nuevos desafíos en mi trabajo. | | | | | |
| DESEMPEÑO EN EL CONTEXTO | | | | | |
| 8. Planifique mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma. | | | | | |
| 9. Trabaje para mantener mis habilidades laborales actualizadas | | | | | |
| 10. Participo activamente de las reuniones laborales | | | | | |
| 11. Mi planificación laboral fue óptima. | | | | | |
| COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODECENTES | | | | | |
| 12. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo. | | | | | |

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 13. Comenté aspectos negativos de mis trabajos con mis compañeros. | | | | | |
| 14. Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo. | | | | | |
| 15. Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas. | | | | | |
| 16. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa. | | | | | |

Anexo 3.1: Validez de Contenido del instrumento de Clima Laboral.

Tabla 1. Tabla de acuerdo y desacuerdo de los jueces.

| Ítems | J1 | | J2 | | J3 | | TOTAL AC | TOTAL DS |
|-------|----|---|----|---|----|---|----------|----------|
| | A | D | A | D | A | D | | |
| 1 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 2 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 3 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 4 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 5 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 6 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 7 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 8 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 9 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 10 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 11 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 12 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 13 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 14 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 15 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 16 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 17 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 18 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 19 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 20 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 21 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 22 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 23 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 24 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 25 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 26 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 27 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 28 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 29 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 30 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 31 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 32 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 33 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 34 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 35 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 36 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 37 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 38 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 39 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 40 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 41 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 42 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 43 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 44 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 45 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 46 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 47 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 48 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 49 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |
| 50 | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 3 | - |

En la tabla 1 se muestra lo obtenido del análisis de validez de contenido de la escala clima laboral CL-SPC bajo el criterio de evaluación de 3 jueces expertos usando el Coeficiente de V de Aiken, donde evidencian que los reactivos tienen un valor mayor o igual a 0.80 lo cual alcanza una categoría de aceptable.

Cálculo del V. de Aiken para los ítems del instrumento de Clima Laboral CL-SPC

| ITEM | N° ITEM | V.AIKEN |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
| Existen oportunidades de regreso a la institución | 1 | 1 |
| Se siente comprometido con el éxito en la organización | 2 | 1 |
| El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. | 3 | 1 |
| Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. | 4 | 1 |
| Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. | 5 | 1 |
| El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. | 6 | 1 |
| Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo. | 7 | 1 |
| En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajos. | 8 | 1 |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|
| En mi oficina, la información fluye adecuadamente. | 9 | 1 |
| Los objetivos de trabajo son retadores. | 10 | 1 |
| Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. | 11 | 1 |
| Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. | 12 | 1 |
| La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea. | 13 | 1 |
| En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa. | 14 | 1 |
| Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades. | 15 | 1 |
| Se valora los altos niveles de desempeño. | 16 | 1 |
| Los trabajadores están comprometidos con la organización. | 17 | 1 |
| Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. | 18 | 1 |
| Existen suficientes canales de comunicación. | 19 | 1 |
| El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado. | 20 | 1 |
| Los supervisores expresan reconocimiento por los logros. | 21 | 1 |
| En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día. | 22 | 1 |
| Las responsabilidades del puesto están claramente definidas. | 23 | 1 |
| Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía. | 24 | 1 |
| Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda. | 25 | 1 |
| Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. | 26 | 1 |
| Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal. | 27 | 1 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|---|
| Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. | 28 | 1 |
| En la institución, se afrontan y superan los obstáculos. | 29 | 1 |
| Existe buena administración de los recursos. | 30 | 1 |
| Los jefes promueven la capacitación que se necesita. | 31 | 1 |
| Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. | 32 | 1 |
| Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. | 33 | 1 |
| La institución fomenta y promueve la comunicación interna. | 34 | 1 |
| La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones. | 35 | 1 |
| La empresa promueve el desarrollo del personal. | 36 | 1 |
| Los productos y/o servicios de la organización, son motivo del orgullo personal. | 37 | 1 |
| Los objetivos del trabajo están claramente definidos. | 38 | 1 |
| El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen. | 39 | 1 |
| Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución. | 40 | 1 |
| Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. | 41 | 1 |
| Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución. | 42 | 1 |
| El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos. | 43 | 1 |
| Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas. | 44 | 1 |
| Se dispone de tecnología que facilite de trabajo. | 45 | 1 |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------|----|---|
| Se reconocen los logros en el trabajo. | 46 | 1 |
| La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral. | 47 | 1 |
| Existe un trato justo en la institución. | 48 | 1 |
| Se conocen los avances en las otras áreas de la organización. | 49 | 1 |
| La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros. | 50 | 1 |

Anexo 3.2: Validez de Contenido de la escala de medición de Desempeño Laboral

Tabla 2. Tabla de acuerdo y desacuerdo de jueces

| Items | J1 | | J2 | | J3 | | TOTAL AC | TOTAL DS |
|-------|----|----|----|----|----|----|----------|----------|
| | A | D | A | D | A | D | | |
| 1 | 1 | -- | 1 | -- | 1 | -- | 3 | -- |
| 2 | 1 | -- | 1 | -- | 1 | -- | 3 | -- |
| 3 | 1 | -- | 1 | -- | 1 | -- | 3 | -- |
| 4 | 1 | -- | 1 | -- | 1 | -- | 3 | -- |
| 5 | 1 | -- | 1 | -- | 1 | -- | 3 | -- |
| 6 | 1 | -- | 1 | -- | 1 | -- | 3 | -- |
| 7 | 1 | -- | 1 | -- | 1 | -- | 3 | -- |
| 8 | 1 | -- | 1 | -- | 1 | -- | 3 | -- |
| 9 | 1 | -- | 1 | -- | 1 | -- | 3 | -- |
| 10 | 1 | -- | 1 | -- | 1 | -- | 3 | -- |
| 11 | 1 | -- | 1 | -- | 1 | -- | 3 | -- |
| 12 | 1 | -- | 1 | -- | 1 | -- | 3 | -- |
| 13 | 1 | -- | 1 | -- | 1 | -- | 3 | -- |
| 14 | 1 | -- | 1 | -- | 1 | -- | 3 | -- |
| 15 | 1 | -- | 1 | -- | 1 | -- | 3 | -- |
| 16 | 1 | -- | 1 | -- | 1 | -- | 3 | -- |

En la tabla 2 se muestra lo obtenido del análisis de validez de contenido Escala de medición de Desempeño Laboral, bajo el criterio de evaluación de 3 jueces expertos usando el Coeficiente de V de Aiken, donde evidencian que los reactivos tienen un valor mayor o igual a 0.80 lo cual alcanza una categoría de aceptable.

Cálculo del V. de Aiken para los ítems de la Escala de medición de Desempeño Laboral.

| ITEM | N° ITEM | V.AIKEN |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------|
| DESEMPEÑO EN LA TAREA | | |
| Fui capaz de hacer bien mi trabajo, porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario. | 1 | 1 |
| Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas. | 2 | 1 |
| Cuando pude, realicé tareas laborales desafiantes. | 3 | 1 |
| Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran. | 4 | 1 |
| En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr. | 5 | 1 |
| Trabaje para mantener mis conocimientos laborales actualizados. | 6 | 1 |
| Sigo buscando nuevos desafíos en mi trabajo. | 7 | 1 |
| DESEMPEÑO EN EL CONTEXTO | | |
| Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma. | 8 | 1 |
| Trabaje para mantener mis habilidades laborales actualizadas | 9 | 1 |
| Participo activamente de las reuniones laborales | 10 | 1 |
| Mi planificación laboral fue óptima. | 11 | 1 |
| COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODECENTES | | |
| Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo. | 12 | 1 |
| Comenté aspectos negativos de mis trabajos con mis compañeros. | 13 | 1 |
| Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo. | 14 | 1 |
| Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de | | |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|---|
| enfocarme en las cosas positivas. | 15 | 1 |
| Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa. | 16 | 1 |

Anexo 4: Criterio de los jueces

Primer Juez: Mgtr. Milagros Cristina Jurado Gutiérrez-Especialidad en Gestión del Talento Humano.



1. Instrumento 1: ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC

I. Variable: Clima Laboral

Es toda percepción de los trabajadores con respecto al ambiente de la empresa en la que se desempeñan, dependiendo las variadas actividades, experiencias e interacciones que cada uno de ellos tenga con la empresa, reflejando así la interacción entre características personales y organizacionales (Palma,2004).

II. Dimensiones:

Autorrealización
Involucramiento Laboral
Supervisión
Comunicación
Condiciones Laborales

III. Indicadores:

1,6,11,16,21,26,31,36,41,46 (Autorrealización), 2,7,12,22,27,32,37,42,47 (Involucramiento Laboral), 3,8,13,18,23,28,33,38,42,48, (Supervisión), 4,9,14,19,24,34,39,44 (Comunicación), 5,10,15,20,25,30,35,40,45,50 (Condiciones Laborales).

- **Objetivo del instrumento:** Medir el nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, y condiciones laborales.

IV.

CRITERIOS DE PERTINENCIA, RELEVANCIA Y CLARIDAD

Para determinar el grado de efectividad o validez de cada reactivo se ha estimado los criterios de pertinencia, relevancia y claridad los cuales se explican a continuación:

| Crterios | SI | NO |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. | El ítem SI es pertinente | El ítem NO es pertinente |
| Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión del constructo. Es decir, debe estar o no incluido | El ítem SI es relevante | El ítem NO es relevante |

2



| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Claridad: El ítem se entiende sin dificultad. Es conciso, preciso y directo. | El ítem SI presenta claridad | El ítem NO presenta claridad |
| Suficiencia: Cuando los ítems son aptos o idóneos para medir el constructo | | |



| MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN | | | | | | |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición |
| Clima Laboral | Es toda percepción de los trabajadores con respecto al ambiente de la empresa en la que se desempeñan, dependiendo las variadas actividades, experiencias e interacciones que cada uno de ellos tenga con la empresa, reflejando así la interacción entre características personales y organizacionales (Palma,2004). | Esta variable se medirá por un instrumento denominado "ESCALA DE CLIMA LABORAL" creado por la autora y psicóloga Sonia Palma Carrillo con el objetivo de analizar el nivel global de percepción en el ambiente laboral en base a 5 factores, los cuales son autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, contando con 50 preguntas y | -Autorrealización -Involucramiento Laboral. -Supervisión -Comunicación -Condiciones Laborales. | Autorrealización (1,6,11,16,21,26,31,36,41,46) Involucramiento Laboral (2,7,12,22,27,32,37,42,47) Supervisión (3,8,13,18,23,28,33,38,42,48) Comunicación (4,9,14,19,24,34,39,44) Condiciones Laborales (5,10,15,20,25,30,35,40,45,50) | <ol style="list-style-type: none"> Existen oportunidades de regreso a la institución Se siente comprometido con el éxito en la organización El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajos. En mi oficina, la información fluye adecuadamente. Los objetivos de trabajo son retadores. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. | Ordinal |

4



| | | | | | | |
|--|--|-----------------------------------------------------------|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | | teniendo en cuenta 5 niveles de respuestas de tipo Likert | | | <ol style="list-style-type: none"> Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa. Los trabajadores tienen la oportunidad de decisiones en tareas de sus responsabilidades. Se valora los altos niveles de desempeño. Los trabajadores están comprometidos con la organización Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. Existen suficientes canales de comunicación. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal | |
|--|--|-----------------------------------------------------------|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|



| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | | | | | <p>28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.</p> <p>29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.</p> <p>30. Existe buena administración de los recursos.</p> <p>31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.</p> <p>32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.</p> <p>33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.</p> <p>34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</p> <p>35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.</p> <p>36. La empresa promueve el desarrollo del personal.</p> <p>37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo del orgullo personal.</p> <p>38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.</p> <p>39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.</p> <p>40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.</p> <p>41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.</p> <p>42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.</p> <p>43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.</p> | |
|--|--|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

6



| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | | | | | <p>44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.</p> <p>45. Se dispone de tecnología que facilite de trabajo.</p> <p>46. Se reconocen los logros en el trabajo.</p> <p>47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.</p> <p>48. Existe un trato justo en la institución.</p> <p>49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.</p> <p>50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.</p> | |
|--|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO: ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC

| N° | DIMENSIONES / ÍTEMS | Ítem directo o inverso | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1. | Existen oportunidades de regreso a la institución | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 2. | Se siente comprometido con el éxito en la organización | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 3. | El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 4. | Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 5. | Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 6. | El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 7. | Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 8. | En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajos. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |

7



| | | | | | | | | | |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|--|---|--|---|--|--|
| 9 | En mi oficina, la información fluye adecuadamente. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 10 | Los objetivos de trabajo son retos. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 11 | Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 12 | Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 13 | La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 14 | En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 15 | Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 16 | Se valora los altos niveles de desempeño. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 17 | Los trabajadores están comprometidos con la organización. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 18 | Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 19 | Existen suficientes canales de comunicación. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 20 | El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 21 | Los supervisores expresan reconocimiento por los logros. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 22 | En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 23 | Las responsabilidades del puesto están claramente definidas. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 24 | Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| ... | Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo | 1-2-3-4-5 | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|--|---|--|---|--|--|
| 14 | En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 15 | Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 16 | Se valora los altos niveles de desempeño. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 17 | Los trabajadores están comprometidos con la organización. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 18 | Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 19 | Existen suficientes canales de comunicación. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 20 | El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 21 | Los supervisores expresan reconocimiento por los logros. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 22 | En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 23 | Las responsabilidades del puesto están claramente definidas. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 24 | Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 25 | Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 26 | Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 27 | Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 28 | Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |

8



| | | | | | | | | | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|--|---|--|---|--|--|
| 29 | En la institución, se afrontan y superan los obstáculos. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 30 | Existe buena administración de los recursos. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 31 | Los jefes promueven la capacitación que se necesita. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 32 | Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 33 | Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 34 | La institución fomenta y promueve la comunicación interna. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 35 | La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 36 | La empresa promueve el desarrollo del personal. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 37 | Los productos y/o servicios de la organización, son motivo del orgullo personal. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 38 | Los objetivos del trabajo están claramente definidos. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 39 | El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 40 | Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 41 | Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 42 | Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 43 | El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 44 | Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 45 | Se dispone de tecnología que facilite de trabajo. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 46 | Se reconocen los logros en el trabajo. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 47 | La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 48 | Existe un trato justo en la institución. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 49 | Se conocen los avances en las otras áreas de la organización. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 50 | La remuneración está de acuerdo al desempeño y los | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |

9



| | | | | | | | | | |
|---------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| logros. | | | | | | | | | |
|---------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

| Alternativas de respuestas | | | | | |
|----------------------------|--------------------|------|----------------|-------|----------------|
| Item | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Ninguno O Nunca | Poco | Regular o Algo | Mucho | Todo o Siempre |

Observaciones:

Considerar las sugerencias propuestas para la correspondiente mejora a razón de tener mayor claridad en la comprensión de cada reactivo.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mgtr. Milagros Cristina Jurado Gutiérrez

DNI: 43975149

Especialidad o grado del juez validador: Psicóloga, Magister en Gestión del Talento Humano.

Piura, 03 de marzo de 2022

Mgtr. MILAGROS CRISTINA JURADO GUTIERREZ
PSICÓLOGA - C. N. P. 18193
ABORDAJE TERAPÉUTICO - PSIC. GRADO

Firma del juez validador

10

Instrumento 2: Escala de medición de Desempeño Laboral
Variable: Desempeño Laboral

Es el comportamiento relevante para las metas organizacionales ya que se encuentran bajo el control del individuo, los cuales dan resultados positivos o negativos a la organización (Koopmans et al,2014).

I. Dimensiones:

Desempeño de la tarea

Desempeño Contextual

Comportamientos Contraproducentes

II. Indicadores

Desempeño de tareas (1,2,3,4,5,6,7) Desempeño contextual (8,9,10,11,12) Comportamientos Contraproducentes (13,14,15,16).

III. Objetivo del instrumento: Evaluar el nivel de desempeño laboral en base a la auto percepción de los colaboradores sobre su desempeño en la tarea, en el contexto y comportamientos contraproducentes, basada en su proceso mental, captado a través de los sentidos, lo que contribuye a su desarrollo individual personal.

CRITERIOS DE PERTINENCIA, RELEVANCIA Y CLARIDAD

| Crterios | SI | NO |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. | El ítem SI es pertinente | El ítem NO es pertinente |
| Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión del constructo. Es decir, debe estar o no incluido | El ítem SI es relevante | El ítem NO es relevante |

11

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Claridad: El ítem se entiende sin dificultad. Es conciso, preciso y directo. | El ítem SI presenta claridad | El ítem NO presenta claridad |
| Suficiencia: Cuando los ítems son aptos o idóneos para medir el constructo | | |

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Desempeño Laboral | son aquellos comportamientos que son relevantes para las metas organizacionales y se encuentran bajo el control del individuo, los cuales atribuyen resultados positivos o negativos a la organización (Koopmans et al,2014). | La variable se medirá a través de un instrumento denominado "CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL", diseñado por (Koopmans et al., 2013), para esta investigación se usó la adaptación de Gabini | Desempeño de la tarea Desempeño Contextual Comportamientos Contraproducentes | Desempeño de tareas (1,2,3,4,5,6,7) Desempeño contextual (8,9,10,11,12) Comportamientos Contraproducentes (13,14,15, | <ol style="list-style-type: none"> 1. Fui capaz de hacer bien mi trabajo, porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario 2. Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas. 3. Cuando pude, realicé tareas laborales desafiantes 4. Cuando termine con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran. 5. En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr 6. Trabajo para mantener mis conocimientos laborales actualizados. 7. Sigo buscando nuevos desafíos en mi trabajo 8. Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma | Ordinal |

12

| | | | | | | |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | | (2016), y el estudio de Ayala en 2019, donde se tuvo como objetivo medir el desempeño laboral individual, la prueba consiste de 16 ítems en total, teniendo cada ítem con calificación de formato Likert y teniendo tres dimensiones: la dimensión de desempeño en la tarea consiste en cinco ítems, la dimensión de desempeño | | 16). | <ol style="list-style-type: none"> 9. Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas 10. Participo activamente de las reuniones laborales 11. Mi planificación laboral fue óptima. 12. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo 13. Comenté aspectos negativos de mis trabajos con mis compañeros. 14. Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo 15. Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas 16. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa. | |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|



| | | | | | | |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| | | contextual de ocho ítems, y la dimensión de conductas laborales contraproducentes de cinco ítems. | | | | |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO: Escala de medición de Desempeño Laboral**

| N° | DIMENSIONES / ÍTEMS | Item directos o Inversos Puntuaciones | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 1. | Fui capaz de hacer bien mi trabajo, porque le dedique el tiempo y el esfuerzo necesario. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 2. | Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 3. | Cuando pude, realicé tareas laborales desafiantes . | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 4. | Cuando termine con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 5. | En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 6. | Trabaje para mantener mis conocimientos laborales actualizados. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 7. | Sigo buscando nuevos desafíos en mi trabajo. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 8. | Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 9. | Trabaje para mantener mis habilidades laborales actualizadas | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 10. | Participo activamente de las reuniones laborales | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 11. | Mi planificación laboral fue óptima. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 12. | Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |

15



| | | | | | | | | | |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|--|---|--|---|--|--|
| 13. | Comenté aspectos negativos de mis trabajos con mis compañeros. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 14. | Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 15. | Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |
| 16. | Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | | |

| Alternativas de respuestas | | | | |
|----------------------------|------|----------------|-------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Ninguno o Nunca | Poco | Regular o Algo | Mucho | Todo o Siempre |

Observaciones:

Considerar las sugerencias propuestas para la correspondiente mejora a razón de tener mayor claridad en la comprensión de cada reactivo.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []**Apellidos y nombres del juez validador** Mgr. Milagros Cristina Jurado Gutiérrez**DNI:** 43975149**Especialidad o grado del juez validador:** Psicóloga, Magister en Gestión del Talento Humano.

Piura, 03 de marzo de 2022


 MGR. MILAGROS CRISTINA JURADO GUTIÉRREZ
 PSICÓLOGA - C.P.P. 1932
 ABOGADA DE TRABAJO - 1985 2000

Firma del juez validador

16

Segundo Juez: Dra. Teresita del Pilar Aldave Herrera-Especialidad en el Área Organizacional y Docente Universitaria.

Aprobación del Instrumento de Clima Laboral CL-SPC

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

| | | | | | | | | |
|----|--------------------------------------------------------------|-----------|---|--|---|--|---|--|
| 49 | Se conocen los avances en las otras áreas de la organización | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | |
| 50 | La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | |

| Alternativas de respuestas | | | | | |
|----------------------------|-----------------|------|----------------|-------|----------------|
| Item | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Ninguno O Nunca | Poco | Regular o Algo | Mucho | Todo o Siempre |

Observaciones:
Considerar las sugerencias propuestas para la correspondiente mejora a razón de tener mayor claridad en la comprensión de cada reactivo.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dra. Teresita del Pilar Aldave Herrera
DNI: 40101723
Especialidad o grado del juez validador: Doctora en psicología, con especialidad en el área organizacional y Docente Universitaria.

Plaza, 03 de marzo de 2022


 Dra. Teresita del Pilar Aldave Herrera
 C.P.P. 9447

Aprobación del Instrumento de medición del Desempeño Laboral

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

| | | | | | | | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|--|---|---|---|--|
| 12 | Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo | 1-2-3-4-5 | x | | | x | x | |
| 13 | Comenté aspectos negativos de mis trabajos con mis compañeros. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | |
| 14 | Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | |
| 15 | Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas. | 1-2-3-4-5 | x | | x | | x | |
| 16 | Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa. | 1-2-3-4-5 | x | | | x | x | |

| Alternativas de respuestas | | | | | |
|----------------------------|------|----------------|-------|----------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Ninguno o Nunca | Poco | Regular o Algo | Mucho | Todo o Siempre | |

Observaciones:
Considerar las sugerencias propuestas para la correspondiente mejora a razón de tener mayor claridad en la comprensión de cada reactivo.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dra. Teresita del Pilar Aldave Herrera
DNI: 40101723
Especialidad o grado del juez validador: Doctora en psicología, con especialidad en el área organizacional y Docente Universitaria.

Plaza, 03 de marzo de 2022


 Dra. Teresita del Pilar Aldave Herrera
 C.P.P. 9447

Tercer Juez: Mgtr. Aurora Violeta Cruz Cedillo-Especialidad en Docencia Universitaria.

Aprobación del Instrumento de Clima Laboral CL-SPC

| | | | | | | | | | |
|----|------------------------------------------------------------------------|-----------|--|--|--|--|--|--|--|
| 42 | Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución. | 1-2-3-4-5 | | | | | | | |
| 43 | El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos. | 1-2-3-4-5 | | | | | | | |
| 44 | Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas. | 1-2-3-4-5 | | | | | | | |
| 45 | Se dispone de tecnología que facilite de trabajo. | 1-2-3-4-5 | | | | | | | |
| 46 | Se reconocen los logros en el trabajo. | 1-2-3-4-5 | | | | | | | |
| 47 | La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral. | 1-2-3-4-5 | | | | | | | |
| 48 | Existe un trato justo en la institución. | 1-2-3-4-5 | | | | | | | |
| 49 | Se conocen los avances en las otras áreas de la organización. | 1-2-3-4-5 | | | | | | | |
| 50 | La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros. | 1-2-3-4-5 | | | | | | | |

Observaciones:

Considerar las sugerencias propuestas para la correspondiente mejora a razón de tener mayor claridad en la comprensión de cada reactivo.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Mgtr. Aura Violeta Cruz Cedillo

DNI: 25682201

Especialidad o grado del juez validador: Psicóloga, Magister en Docencia Universitaria.



Firma del juez validador

Piura, 03 de marzo de 2022
10

Aprobación del Instrumento de medición del Desempeño Laboral



| | | | | | | | | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--|--|--|--|--|--|--|
| 13 | Comenté aspectos negativos de mis trabajos con mis compañeros. | 1-2-3-4-5 | | | | | | | |
| 14 | Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo. | 1-2-3-4-5 | | | | | | | |
| 15 | Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas. | 1-2-3-4-5 | | | | | | | |
| 16 | Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa. | 1-2-3-4-5 | | | | | | | |

| Alternativas de respuestas | | | | |
|----------------------------|------|----------------|-------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Ninguno o Nunca | Poco | Regular o Algo | Mucho | Todo o Siempre |

Observaciones:

Considerar las sugerencias propuestas para la correspondiente mejora a razón de tener mayor claridad en la comprensión de cada reactivo.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Mgtr. Aura Violeta Cruz Cedillo

DNI: 25682201

Especialidad o grado del juez validador: Psicóloga, Magister en Docencia Universitaria.



Firma del juez validador

Piura, 03 de marzo de 2022

15

Anexo 5: Resultados de la prueba Piloto.

Tabla de análisis de confiabilidad de la variable Clima Laboral

Tabla de análisis de confiabilidad de la variable 1

| Variables | Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|-----------------------------------|------------------|-----------------|
| Escala clima laboral | 0.979 | 50 |
| Dimensión autorrealización | 0.950 | 10 |
| Dimensión involucramiento laboral | 0.865 | 10 |
| Dimensión de supervisión | 0.914 | 10 |
| Dimensión de comunicación | 0.896 | 10 |
| Dimensión condiciones laborales | 0.890 | 10 |

El anexo 5 determina el análisis de confiabilidad de las variable 1, teniendo la escala de clima laboral ($\alpha = 0.979$), es decir una confiabilidad excelente ($\alpha \geq 0.85$). De igual manera, en cuanto a las dimensiones de clima laboral se puede observar lo siguiente: dimensión de autorrealización ($\alpha = 0.950$), dimensión de involucramiento laboral ($\alpha = 0.865$), dimensión de supervisión ($\alpha = 0.914$), dimensión de comunicación ($\alpha = 0.896$) y dimensión de condiciones laborales ($\alpha = 0.890$) presentan una confiabilidad excelente ($\alpha \geq 0.85$).

Tabla de análisis de confiabilidad de la variable Desempeño Laboral

Tabla de análisis de confiabilidad de la variable 2

| Variabales | Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|---------------------------------------------|------------------|-----------------|
| Escala desempeño laboral | 0.811 | 16 |
| Dimensión desempeño de tareas | 0.915 | 7 |
| Dimensión desempeño contextual | 0.782 | 5 |
| Dimensión comportamientos contraproducentes | 0.377 | 4 |

El anexo 2 determina el análisis de confiabilidad de las variable 2, teniendo la escala de desempeño laboral ($\alpha = 0.811$), es decir una confiabilidad buena ($0.80 \leq \alpha < 0.85$). De igual manera, en cuanto a las dimensiones de desempeño laboral se puede observar lo siguiente: dimensión de desempeño de tareas ($\alpha = 0.915$) presenta una confiabilidad excelente ($\alpha \geq 0.85$); la dimensión de desempeño contextual ($\alpha = 0.782$) presenta una confiabilidad aceptable y la dimensión de comportamientos contraproducentes ($\alpha = 0.377$) presenta una confiabilidad extremadamente baja.

ANEXO 6: Análisis descriptivo y evaluación de la normalidad de las dimensiones de Clima laboral y Desempeño Laboral

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|----|-------|
| | Estadístico | Gl | Sig. |
| Autorrealización | 0.091 | 99 | 0.042 |
| Involucramiento Laboral | 0.095 | 99 | 0.029 |
| Supervisión | 0.090 | 99 | 0.047 |
| Comunicación | 0.125 | 99 | 0.001 |
| Condiciones laborales | 0.070 | 99 | ,200* |
| Clima laboral | 0.066 | 99 | ,200* |
| Desempeño en la tarea | 0.135 | 99 | 0.000 |
| Desempeño en el contexto | 0.125 | 99 | 0.001 |
| Comportamientos Contraproducentes | 0.224 | 99 | 0.000 |
| desempeño laboral | 0.107 | 99 | 0.007 |

La tabla 1 presenta la medición de la normalidad de los datos la cual se evaluó mediante la prueba de Kolmogorov Smirnow, mostrando en el Clima Laboral una distribución normal ($p > 0.05$), mientras que el Desempeño Laboral tiene una distribución no normal ($p < 0.05$), por ello, se usarán técnicas estadísticas no paramétricas para el análisis de datos.

ANEXO 7: CARTA DE PRESENTACIÓN



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Trujillo, 8 de marzo de 2022

Señor(a)
ERICK RENATO UBILLÚS ZÚÑIGA
JEFE DE CONTABILIDAD.
HELADERÍA "EL CHALÁN SAC".
CALLE TACNA 520-526, PIURA.

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Psicología

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Trujillo y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. PAOLA LISSET CHINCHAY ZAPATA / FRESIA DEL SOCORRO SANTIAGO HUERTAS, con DNI 73148444 / 76092996, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología, pueda ejecutar su investigación titulada: "**CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA HELADERÍA "EL CHALÁN", PIURA 2022.**", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

MG. EDITH HONORINA JARA AMES
Coordinadora de la Escuela Profesional de
Psicología
Filial Lima - Campus Ate

ANEXO 8: AUTORIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

PIURA, 04 DE ABRIL DEL 2022

SEÑORES DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

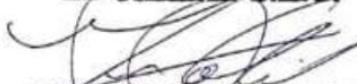
ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA.

DE NUESTRA CONSIDERACIÓN

ES GRATO DIRIGIRNOS A USTEDS, PARA SALUDARLOS CORDIALMENTE EN NOMBRE DE EL CHALAN SAC.

A SU VEZ LA PRESENTE TIENE COMO OBJETIVO AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA DE LAS SEÑORITAS PAOLA LISSET CHINCHAY ZAPATA/FRESIA DEL SOCORRO SANTIAGO HUERTAS, CON DNI 73148444 / 76092996, TITULADO **"CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA HELADERÍA EL CHALAN SAC, PIURA 2022"**, EL CUAL SE DESARROLLARÁ EN NUESTRA INSTITUCIÓN.

SIN OTRO PARTICULAR NOS DESPEDIMOS.

EL CHALAN S.A.C.


JUAN CARLOS CUTILLO SANCHEZ
GERENTE



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LAM FLORES SILVIA LILIANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA HELADERÍA, PIURA 2022.", cuyos autores son SANTIAGO HUERTAS FRESIA DEL SOCORRO, CHINCHAY ZAPATA PAOLA LISSET, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 26 de Setiembre del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| LAM FLORES SILVIA LILIANA DNI: 32541236 ORCID 0000-0002-6039-7666 | Firmado digitalmente por: SLAMFL28 el 26-09-2022 20:12:58 |

Código documento Trilce: TRI - 0430764