



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Clima laboral y eficiencia del colaborador de Caja Arequipa, agencia  
Espinar, Cusco 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

Herrera Fernandez, James Javier (orcid.org/ 0000-0001-8501-0432)

**ASESOR:**

MBA. Paredes del Aguila, Jardiel (orcid.org/ 0000-0001-5461-0929)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

Este título quiero dedicarlo a:

Mi esposa e hijo por su apoyo y comprensión, son el motivo que me impulsa a seguir creciendo personal y profesionalmente.

A mi madre que le debo mi vida, mis éxitos y siempre estaré agradecido con ella, porque está en cada uno de mis pasos.

A mis padres Julito y Mami Dina, que nunca dejan de estar a mi lado en todos mis triunfos.

A mis hermanos y hermanas como siempre los considero y los quiero mucho.

A mi padre ya que le debía este logro hace mucho.

A Micky que desde los cielos me sigue guiando.

Gracias a toda mi familia de Arequipa y Cusco.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor, por ser guía en el desarrollo de la tesis e impartir sus conocimientos y profesionalismo a sus estudiantes.

A mis maestros docentes y magísteres de la Facultad de Ciencias Empresariales, por su labor y empeño de enseñanza en el desarrollo profesional y competente.

A mis compañeros de trabajo y directivos de la empresa Caja Arequipa, por su apertura y colaboración en el levantamiento de información para el desarrollo de mi tesis.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización .....	12
3.3 Población, muestra y muestreo .....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimientos .....	16
3.6 Método de análisis de datos .....	16
3.7 Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES .....	31
VII. RECOMENDACIONES .....	33
REFERENCIAS .....	34
ANEXOS.....	39

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1 <i>Validación del instrumento clima laboral</i> .....	17
Tabla2 <i>Validación del instrumento eficiencia</i> .....	18
Tabla3 <i>Correlación de las variables</i> .....	21
Tabla4 <i>Correlación entre el clima laboral y la comunicación</i> .....	22
Tabla5 <i>Correlación entre Eficiencia y trabajo en equipo</i> .....	23
Tabla6 <i>Correlación entre incidencia de clima laboral y eficiencia</i> .....	24

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Relación de las variables .....	12
Figura 2 Clima laboral .....	19
Figura 3 Eficiencia .....	20

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar y determinar la relación del clima laboral en la eficiencia de los colaboradores de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022, la investigación se la realizó mediante la metodología aplicada cuantitativa, enfocada en el tipo descriptiva y en el diseño no experimental, se llevó a cabo la recopilación de la información mediante la aplicación de encuestas a los colaboradores de la agencia Espinar y se conoció el estado actual de la situación relacionada al clima laboral y a la eficiencia con la que desempeñan las actividades y los resultados que obtienen mediante estas, la muestra considerada para la recopilación de información fue de un total de 30 colaboradores, en cuanto al cuestionario se realizó dos cuestionarios diferentes para medir el clima laboral y la eficiencia los mismos que estuvieron conformados por un total de 10 preguntas de tipo cerrada con opción múltiple, los cuestionarios utilizados fueron empleados y analizados por 3 jueces expertos en la rama los mismos que dieron su aprobación indicando la validez del instrumento utilizado, de esta manera fue posible conocer el estado del clima laboral y la eficiencia de los colaboradores de la empresa caja Arequipa agencia Espinar.

**Palabras Clave:** Clima laboral, Eficiencia

## **ABSTRACT**

The present investigation had as general objective to analyze and determine the relationship of the work environment in the efficiency of the employees of Caja Arequipa, Espinar agency, Cusco 2022, the investigation was carried out through the quantitative applied methodology, focused on the descriptive type and on the non-experimental design, the information was collected through the application of surveys to the employees of the Espinar agency and the current state of the situation related to the work environment and the efficiency with which they perform the activities and the results was known. that they obtain through these, the sample considered for the collection of information was a total of 30 collaborators, in terms of the questionnaire, two different questionnaires were carried out to measure the work environment and efficiency, the same ones that were made up of a total of 10 questions of closed type with multiple choice, the questionnaires used were used and analyzed zed by 3 expert judges in the branch, the same ones who gave their approval indicating the validity of the instrument used, in this way it was possible to know the state of the work environment and the efficiency of the employees of the Caja Arequipa agency Espinar company.

**Keywords:** Working Environment, Efficiency



## **I. INTRODUCCIÓN**

Desde el siglo XX el clima laboral ha tomado importancia en las empresas por lo que conocer los niveles de este clima ha concientizado a las empresas enfocar su interés en la investigación y análisis acerca de la claridad y delimitación sobre el clima laboral, es así como Rodríguez define “el clima laboral es el denominador común de la percepción individual de cada miembro sobre su entorno” (Rodríguez, 2015). Es decir que el clima laboral es el factor que permite generar un compromiso de los colaboradores hacia la empresa y viceversa, cuyo desarrollo permite potenciar las capacidades de cada uno de los trabajadores de una empresa.

El impacto que genera el clima laboral en cualquier institución u organización empresarial ha tomado gran peso con el pasar de los años, esto se debe a la influencia que genera el clima laboral ante la satisfacción y productividad de los colaboradores, razón por la cual las empresas intentan realizar sus actividades laborales bajo un ambiente acorde sano y efectivo que le permita potencializar a cada uno de sus colaboradores en beneficio de la empresa así como también en beneficio personal de estos, ya que al contar con un equipo de trabajo laborando en un ambiente agradable y efectivo el desarrollo de sus actividades se verá reflejado en los resultados productivos y económicos de cualquier institución empresarial.

La planeación del clima laboral en las empresas es un factor de vital importancia sin importar el giro de negocio de la organización ni su tamaño o capacidad de personal, es de decir que pese al tamaño de la empresa el clima laboral debe tener una planeación estratégica en función de sus objetivos y metas puesto que de esto depende completamente las funciones y desempeño laboral de sus colaboradores, un claro ejemplo de un buen clima laboral dentro de una empresa se ve reflejado en las ventas y la rentabilidad que ayuden a posicionar sus productos o servicios dentro del mercado.

Cuando un trabajador busca un puesto laboral considera varios factores que son importantes para aceptar el desarrollo de las funciones laborales que se requieren según el cargo, entre estos factores se puede mencionar el salario, horarios de trabajo, prestaciones entre otros, pero así también es importante para el trabajador considerar el lugar donde desempeñará sus actividades laborales es decir si este lugar es ideal para su desempeño laboral, en esto, no nos referimos únicamente a la infraestructura física de su estación de trabajo sino también al ambiente en el cual estará rodeado por sus compañeros de trabajo.

Lamentablemente en muchas ocasiones para los trabajadores, no se encuentran con un ambiente laboral efectivo y saludable para su desempeño laboral, sin importar cuán grande o prestigiosa sea una empresa si no cuenta con un clima laboral beneficioso para sus colaboradores por muy buenas que sean sus prestaciones o beneficios que se tengan en un puesto de trabajo, los colaboradores al no sentirse a gusto en su lugar de trabajo que es el sitio donde pasa el mayor tiempo de su día no podrá ser un trabajador proactivo ni productivo para dicha empresa, puesto que la empresa no se preocupa por el bienestar o motivación de los trabajadores.

La investigación requirió analizar y definir el impacto del clima laboral en la eficiencia de los colaboradores en la institución financiera Caja Arequipa de la agencia Espinar región Cusco, por lo que la investigación se basó en la realidad institucional sobre el clima laboral, tomando en consideración que los colaboradores de esta agencia interactúan con los clientes, el nivel de satisfacción en el clima laboral por parte de los colaboradores es importante ya que éste se ve reflejado en la atención que brindan a los usuarios, razón por la cual dicha institución enfatizó en un estratégico y efectivo clima laboral dentro de su empresa con el fin de obtener resultados positivos que incrementen la productividad en su equipo de trabajo.

Caja Arequipa es una empresa financiera que administra el sistema de cajas de ahorro municipales de Perú con el objetivo de convertirse en un factor esencial en la descentralización de las finanzas y la democratización

del crédito, la institución cuenta con más de 36 años de servicio en el mercado peruano, implementando de manera estratégica sus servicios ha logrado mejorar y desarrollar la cobertura y acceso de créditos a empresas urbanas y rurales del país, gracias al desarrollo continuo que realiza y la implementación de tecnología mediante la cual ha podido llevar sus servicios a sectores sociales que no cuentan con garantías.

Debido al crecimiento y acogida que tiene esta institución financiera ha podido abarcar distintos sectores del país mediante agencias que brindan sus servicios, actualmente esta institución financiera cuenta con alrededor de 180 oficinas en todo el país, por lo que tomar en consideración el clima laboral como factor importante dentro del desarrollo de las actividades compromiso y productividad de sus colaboradores es un tema de gran valor e importancia, en tal sentido el desarrollo del presente trabajo de investigación estuvo enfocado específicamente en mejorar el clima laboral e incrementar la eficiencia de los colaboradores de la agencia Espinar región Cusco.

El desarrollo de la investigación estuvo enfocada en dicha agencia debido a que actualmente se evidenció un descenso en el nivel del clima laboral que se mantiene en esta agencia, razón por la cual varios de sus colaboradores presentaron la renuncia a sus funciones laborales puesto que buscan mejores condiciones del clima laboral, lo que evidenció que actualmente dentro de la agencia no se cuenta con un clima laboral saludable y acorde para el desarrollo de las actividades del equipo de trabajo, entre las principales causas que no permiten desarrollar un efectivo clima laboral dentro de esta agencia se pueden mencionar, la falta de incentivos a los colaboradores por parte de los directivos de la agencia, una mala gestión de comunicación interna, desinterés por la motivación personal por parte de los responsables de la agencia, y falta de capacitación.

En tal sentido para el análisis y desarrollo de la investigación se estableció problemas generales como: ¿Cuál es la relación que se da entre el clima laboral y la eficiencia del colaborador de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022? Así también se presentó 3 objetivos específicos que son: ¿Cuál es el nivel de

eficiencia laboral de los colaboradores de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022? ¿Cuál es el nivel actual del clima laboral de la agencia de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022? Y ¿Cuál es la incidencia del clima laboral en la eficiencia de los colaboradores de la agencia Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022?

A partir de esto se determinó que la Justificación Teórica de la investigación se centró en el análisis del comportamiento de las variables de estudio como lo es la variable independiente “Clima Laboral” y la variable dependiente “Eficiencia”. Justificación Metodológica se hizo uso de herramientas e instrumentos de recopilación de información por medio de cuestionarios validados por el juicio de expertos. Justificación práctica debido al desarrollo de procesos internos en la institución financiera las mismas que sirvieron como recursos para definir mejoras estratégicas que permitieron a la institución Caja Arequipa, agencia Espinar mejorar significativamente su clima laboral y eficiencia de los colaboradores.

El desarrollo de la investigación planteo como Objetivo General: Analizar la relación del clima laboral en la eficiencia de los colaboradores de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022. Objetivos Específicos: Determinar el nivel del clima laboral de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022. Determinar el nivel de eficiencia laboral de los colaboradores de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022. Determinar cuál es la incidencia del clima laboral en la eficiencia de los colaboradores de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022.

Por consiguiente, se expuso las hipótesis del estudio. Hipótesis general: se entiende que un adecuado clima laboral manejado de manera efectiva aportó a la eficiencia en el desarrollo de las actividades laborales del personal de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022. Hipótesis específica: la incidencia del desarrollo e incremento de la eficiencia en los colaboradores de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022, se reflejó en los resultados de los procesos internos de la empresa y así también en su nivel de productividad y rentabilidad económica.

## II. MARCO TEÓRICO

Para poder realizar un adecuado desarrollo de la investigación fue importante establecer el objetivo principal de esta, el cual estuvo centrado en el análisis de 2 variables al igual que los instrumentos que permitirán recopilar información y profundizar en el tema, por ello se tomó como referencia investigaciones de autores que analizaron la importancia y estudio de las variables correspondientes al presente tema de investigación como lo son el clima laboral y la eficiencia.

A nivel mundial Ugarriza (2017) en su investigación de titulación menciona:

Actualmente el clima laboral hace parte de un pilar fundamental dentro de las organizaciones empresariales puesto que al llevar una adecuada gestión de clima laboral dentro de una organización estas gestiones permiten posicionar a las empresas en el mercado industrial debido al desempeño y desarrollo de funciones por parte de su personal ya que un buen clima laboral influye directamente al desempeño de los colaboradores y como tal la calidad y productividad de sus labores se ven reflejada en la atención y desempeño de cada uno de los trabajadores, también se debe considerar que una adecuada gestión del clima laboral en una organización empresarial repercute en el crecimiento y desarrollo productivo de la empresa. (pág. 1)

Según Palma (2016) en su estudio define “el clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales” (pág. 11).

El clima laboral son percepciones compartidas de la organización empresarial con respecto al desarrollo de la relación interpersonal la misma que se da dentro de una empresa en el entorno donde se desarrolla sus actividades con el equipo de trabajo al igual que en función de las normas o reglamentos que son estipuladas por la empresa, es decir que los colaboradores de una empresa tengan un adecuado ambiente donde puedan desarrollar sus funciones laborales de la mejor manera en armonía y concordancia con sus compañeros, entonces el sentido

que el desempeño y productividad laboral se vea reflejado en los resultados que espera obtener la empresa.

Para el autor Uría (2018), en su trabajo de titulación expone que el clima:

Es un elemento múltiple que está enfocado en términos relacionados con estructura de organizaciones empresariales entre los principales que se pueden encontrar y los que mayor incidencia tienen para una adecuada gestión del clima laboral es la comunicación ya que mediante esta las partes involucradas pueden generar acuerdos o acciones que permitan tener un clima laboral óptimo para el desarrollo de sus funciones así también es importante enfocarse en los estilos o formas de liderazgo por parte de los directivos de una organización ya que estos son factores que influyen directamente al comportamiento y desarrollo de las actividades personales y laborales de los equipos de trabajo dentro de una empresa. (pág. 20)

El autor Muñoz(2019), en su estudio de investigación referente al clima laboral y el desempeño de los colaboradores, presenta como objetivo general la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en Perú obtuvo como resultados que la satisfacción de las necesidades del trabajador está estrechamente relacionada con el desarrollo productivo de las funciones de los trabajadores, ya que mediante las herramientas de recolección de información pudo determinar que en el año 2018 el clima laboral positivo del país representaba el 41.26% del total de la población, sin embargo existe un gran número de organizaciones que aún no manejan efectivamente los temas y acciones referente a un adecuado clima laboral por lo que a manera de estrategias presentadas, menciona la implementación de estrategias que brinden motivación constante a sus colaboradores por medio de capacitaciones o charlas que permitan implementar métodos de trabajo que cubran las necesidades de los trabajadores.

En la tesis de maestría titulada “Análisis de los factores motivacionales de los funcionarios del sector bancario peruano” (Barnett y otros, 2020) plantea como objetivo la descripción de las motivaciones del personal bancario peruano con la finalidad de contribuir al desarrollo y desempeño de las gestiones laborales del

personal por lo que se realizó una evaluación y análisis al cuatro entidades bancarias principales del país para obtener datos específicos de los niveles y factores que inciden en el clima laboral y la motivación de los funcionarios, haciendo uso de la metodología cuantitativa ya que mediante esta realizó un análisis numérico y estadístico de los factores motivacionales internos y externos que de inciden en el nivel de satisfacción laboral y rendimiento productivo de los funcionarios del sector bancario, también hace referencia al uso de la metodología descriptiva puesto que se busca describir específicamente los factores motivacionales para mejorar el clima laboral, la investigación tuvo como resultados la determinación de los principales factores internos que influyen en la motivación y desempeño del personal identificando que los factores principales son el reconocimiento y poder en cuanto a los factores externos se evidenció un alto interés por la promoción y salarios de los trabajadores siendo estos los factores con mayor incidencia para un adecuado clima laboral y motivación del personal.

El autor del trabajo de investigación “Propuesta de plan de mejora del clima laboral en las agencias de una identidad micro financiera ubicada en la ciudad de Chiclayo” (Amoròs, 2018) en la cual se desarrolla una propuesta para mejorar el clima laboral de la institución financiera en la cual se hizo uso de la metodología de tipo explorativa – descriptiva ya que se requería de la obtención de información necesaria para llevar a cabo la investigación. Exploratoria ya que no se cuenta con datos específicos que determine no aporten a la solución del problema. Descriptiva ya que es necesario realizar un análisis y descripción de las variables que intervienen en la investigación. Finalmente, como conclusión se obtuvo la implementación de un proceso de mejora continua llamado “coaching ontológico” así también parte de la propuesta realizada se enfoca en dar participación a los colaboradores en la toma de decisiones de varias tareas, así como también de asignación de responsabilidades con la finalidad de desarrollar y explotar las habilidades de cada uno de los colaboradores.

Por otro lado, Palma (2016) también manifiesta que: el clima laboral como cualquier otra variable de tipo psicológica requiere una medición metodológica ya que mediante esta se puede acercar a una realidad sicosocial y tomar medidas necesarias sobre la importancia de esta variable ya que tiene relación e influencia con la salud organizacional de cualquier empresa mediante la cual se puede mantener de manera específica una optimización en el desarrollo y cumplimiento de las funciones laborales por parte del personal, la medición del clima laboral es fundamental en cualquier organización ya que de esta manera se puede controlar y verificar la gestión negativa o positiva que se esté implementando en cuanto a este factor interno en la empresa. (Palma, 2016)

Bárcena (2020) en su trabajo de investigación, hace referencia de la importancia del clima laboral y la eficiencia por parte de los colaboradores de una organización ya que mediante la eficiencia de los colaboradores se logra el cumplimiento de los objetivos planteados por la organización esta eficiencia se da mediante factores que intervienen en el estímulo y cumplimiento de necesidades al equipo de trabajo así también intervienen estructuras específicas como reglamentos internos y designaciones laborales por parte de la empresa, en contexto de la pandemia que se vive a nivel mundial el autor menciona según los análisis realizados a la información recopilada en su investigación se puede evidenciar un bajo nivel de motivación en los colaboradores por lo que su eficiencia en el desarrollo de sus actividades se ve comprometida, la pandemia afectó de manera general a todas las industrias comerciales debido al cese de actividades y en muchas empresas al mal manejo de las medidas de prevención por lo que los trabajadores se sentían expuestos y vulnerable ante la situación con la crisis sanitaria, razón por la cual el nivel del clima laboral así como la eficiencia disminuyó de manera considerable por la falta de herramientas estratégicas para la motivación y desarrollo del ambiente laboral de los trabajadores de distintas empresas. (pág. 19)

Para el autor Cortes “La productividad laboral es el valor de los bienes y servicios producidos en un período de tiempo, dividido por las horas de trabajo utilizadas para producirlos” (Cortes, 2021). Entonces la productividad laboral es



aquella que permite medir de manera individual el desempeño de los colaboradores de una empresa en relación de las horas trabajadas.

Tolentino (2018) mediante el desarrollo de su investigación referente al clima organizacional y satisfacción laboral, tuvo como objetivo principal identificar la relación entre las variables y el grado de incidencia en los colaboradores de la asociación para llevar a cabo sus funciones laborales por lo que fue indispensable realizar una serie de recomendaciones que permitan modificar y reforzar la optimización del rendimiento productivo de los colaboradores dentro de la organización con el fin de lograr y mejorar el clima laboral en el ambiente de trabajo, es así que se llega a la conclusión que en cuanto a la variable de clima laboral hace referencia a las apreciaciones que tienen los colaboradores de los procesos y gestión interna con la que se realizan sus funciones es decir todo lo concerniente a las políticas reglamentos y liderazgo de la empresa factores que influyen en la motivación y desempeño laboral de los trabajadores, por su parte en cuanto a la eficiencia laboral se determinó que esta depende del nivel o grado de satisfacción con el que cuente los colaboradores cuya responsabilidad se le atribuye a los directivos de la empresa quienes tienen que proporcionar un ambiente agradable y funcional para el desarrollo efectivo y eficiente de las actividades del personal. (Tolentino, 2018)

En contexto de lo expuesto y mediante el análisis correspondiente de los trabajos de investigación de los autores citados en el desarrollo del presente trabajo fue importante destacar la relación entre las variables clima laboral y la eficiencia de los trabajadores de la empresa Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco. Ya que se determinó que el clima laboral es la percepción y punto de vista de los colaboradores en cuanto al medio ambiente en el que desempeña sus labores profesionales, la importancia de un adecuado y efectivo clima laboral se basa en la satisfacción personal y laboral de los trabajadores con la finalidad de poder desempeñar de manera óptima sus funciones dentro de la empresa.

En cuanto a la variable eficiencia de los colaboradores se puede mencionar la relación que tiene con el clima laboral ya que ambas van de la mano para poder obtener resultados positivos que aporten al desarrollo y crecimiento de la empresa

por lo que la eficiencia laboral va a depender únicamente del nivel de satisfacción comodidad y seguridad que tengan los colaboradores para poder desarrollar sus funciones en esto se menciona el clima laboral puesto que como hace referencia al ambiente donde se desarrollan dichas actividades, este ambiente debe ser acorde y seguro para el personal que labora en la empresa.

La eficiencia son todas las capacidades y habilidades con las que cuenta un colaborador para realizar sus funciones laborales más allá de las especificaciones o requerimientos que se soliciten por la empresa, es decir que la eficiencia enmarca la optimización de tiempo y recursos por parte de los colaboradores en el desempeño de sus actividades, obteniendo mayores resultados y mejor rendimiento productivo.

Según lo presenta la autora Galván Bonilla (2010) referente “la motivación laboral es un factor determinante dentro de la sociedad, es donde el hombre puede interactuar y obtener satisfacción propia” (Galván Bonilla, 2010). Entonces, la motivación laboral es que encuentre desafíos y use sus habilidades para mostrar sus talentos para que la organización del trabajo pueda desarrollar y construir equipos de trabajo fuertes y competitivos que se destaquen en todas las áreas.

### **III. METODOLOGIA**

#### **3.1 Tipo y diseño de la investigación**

Para los autores Cortés & Iglesias, (2004) “es la ciencia que enseña a dirigir determinado proceso de manera eficiente y eficaz para alcanzar los resultados deseados, tiene como objetivo darnos la estrategia a seguir en el proceso” (p. 8).

En el desarrollo actual, el tipo de investigación aplicada utiliza la investigación cuantitativa. El diseño de la investigación descriptiva es no experimental, para el desarrollo de esta investigación se utilizan métodos descriptivos-cuantitativos métodos de encuesta que permiten recoger opiniones mediante cuestionarios. El método analizó la percepción del clima laboral de los empleados de Caja Arequipa de la agencia Espinar Cusco.

Método de análisis descriptivo “es un tipo de investigación que se encarga de describir la población situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio” (Mejía, 2020). Una de las principales características del método descriptivo es el uso de técnicas que se encuentran netamente enfocadas en las variables de la investigación, lo que permite realizar de manera factible el análisis y desarrollo de la investigación.

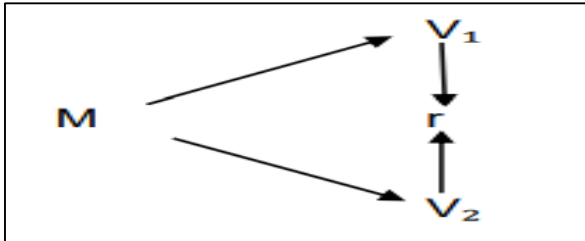
La finalidad del trabajo fue buscar y analizar la relación e incidencia entre las variables de clima laboral y eficiencia de los colaboradores de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022, de tal manera que se pudo resaltar los factores que inciden en los niveles de la eficiencia por parte de los colaboradores en función del clima laboral que mantienen dentro de la institución financiera.

Para la investigación se hizo uso del diseño no experimental puesto que el desarrollo del trabajo se caracterizó por el análisis de las variables y su relación así como la incidencia que tiene en los colaboradores de la institución en cuanto a su nivel productivo, motivo por el cual se realizó un corte transversal que permitió recopilar información para el análisis de las variables con el uso de la herramienta encuestas mediante la aplicación de un cuestionario a los colaboradores.

### 3.2 Variables y operacionalización

#### Relación de las variables

Figura 1 Relación de las variables



Nota: La figura muestra la expresión de la relación de las variables

M= Muestra

V1= Clima Laboral

V2= Eficiencia

r= Relación de variables

En el presente trabajo de investigación se estableció dos variables la cuales se dividen en variable independiente y variable dependiente y son:

**Variable independiente:** Clima laboral

El ambiente o medio en el cual realizan los trabajadores sus actividades laborales es comúnmente conocido como clima laboral, este concepto es condicionado por varios factores que influyen en los trabajadores ya que estos factores son propios de cada colaborador pues se basa en su percepción y receptividad de su lugar y ambiente de trabajo en función de las acciones de la empresa. (Tamayo & Romero, 2019)

**Variable dependiente:** Eficiencia

Al mencionar o hablar de la eficiencia laboral se habla de las capacidades y habilidades de un equipo de trabajo para realizar y cumplir sus funciones laborales en el tiempo asignado por su superiores o caso contrario en menor tiempo del solicitado optimizando recursos materiales para la empresa y optimizando los resultados de sus funciones (Martínez, 2021)

## - **Matriz de operacionalización de las variables**

“La operacionalización de las variables se refiere a la manera que se utilizará para definir y establecer las características del estudio” (Espinoza, 2019) este proceso es fundamental ya que por medio de las variables se determina los aspectos e información relevante que se requiere cuantificar para obtener los resultados.

La variable clima laboral se menciona “la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización” (Brancato, 2011, pág. 6). De tal manera que su definición operacional se basa puesto que será medida por medio de una encuesta aplicada a los colaboradores mediante un cuestionario que permita analizar el clima laboral existente en Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022, esta variable requiere el uso de indicadores tales como: obligaciones laborales. Reglamento interno entre otras.

Variable eficiencia por su parte se define como “depende de múltiples factores, tales como los ambientales, lo referido a las motivaciones intrínsecas y extrínsecas respecto del trabajo, los de la capacidad de liderazgo adecuado por parte de las jefes” (Huayllani & Taype, 2015, pág. 35), Su definición operacional ya sea mediante capacitaciones al personal se logra optimizar las capacidades y desarrollo de las funciones laborales y personal, los principales indicadores de uso en esta variable es la planificación y compromiso organizacional.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

Población: hace referencia a los individuos con características comunes, es decir forma el conjunto de individuos de las cuales se desea conocer aspectos necesarios para el desarrollo de la investigación (Kazez, 2019), en este caso fueron los colaboradores de la empresa Caja Arequipa, de la agencia Espinar el Cusco que ascienden a un total de 30 colaboradores

La muestra “es el subconjunto de la población que representara el total de la muestra seleccionada para la aplicación de los instrumentos de recolección” (Calderòn, 2018). Debido a que la investigación estuvo dirigida a una sola agencia de Caja Arequipa se tomó en su totalidad la población para el estudio.

Muestra (M): 30 colaboradores

Muestreo: esto hace referencia a las técnicas mediante las cuales se selecciona el total de la muestra sujeta al estudio, como se mencionó anteriormente debido al número limitado de colaboradores no fue necesario realizar o aplicar la fórmula de muestreo para definir la muestra, ya se tomara el total de la población.

La técnica utilizada para definir la muestra a considerar en la investigación fue el muestreo por conveniencia, ya que al contar con una población finita la cual es manejable debido al número de integrantes se ha considerado a conveniencia del investigador la selección de toda la población para la recopilación de información mediante la técnica e instrumento seleccionado.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas son los medios entre el investigador y la fuente de información para la compilación de datos que permitan al investigador a establecer la unidad de análisis con el objeto de investigación, así como los mecanismos que se utilizan para la compilación de información. (Sampieri et al., 2006) por esta razón la técnica utilizada en el desarrollo de la investigación es la encuesta.

Para los autores Casa, Repullo, & Donado (2003) “La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz” (p. 143)

El autor Bernal (2010) menciona que el cuestionario “Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación” (p. 250).

Como instrumento para obtener la información se hizo uso del cuestionario, esta herramienta permitió obtener información directa de los colaboradores de Caja Arequipa, de la agencia Espinar el Cusco y se determinó la situación referente al clima laboral de la empresa y la eficiencia de los colaboradores.

Esta se utilizó ya que se requiere llegar a un grupo de colaboradores y permitió descubrir mecanismos que ha utilizado la empresa para manejar el aspecto del clima laboral y analizar las acciones acertadas y no acertadas que inciden en la eficiencia de estos. (Ramírez Rojas, 2018)

El cuestionario es el instrumento que se utilizó para la encuesta y se lo aplicó mediante un formulario. (Borja, 2016), para el diseño del cuestionario se realizó la elaboración de un total de 10 preguntas de tipo cerrada con opción múltiple, cuya elaboración fue evaluada por medio de la validación de Alfa de Cronbach con 3 expertos en la materia de banca y finanzas en relación objetiva con los temas de clima laboral y eficiencia de los colaboradores de Caja Arequipa agencia Espinar el Cusco, quienes determinaron la validez y confiabilidad del instrumento seleccionado cuestionario.

### **3.5 Procedimientos**

El procedimiento permitió definir los pasos a seguir para llevar a cabo la recopilación de información obtenida de los colaboradores de la empresa financiera Caja Arequipa de la agencia Espinar el Cusco.

El objetivo de la investigación fue determinar y verificar la relación entre las variables de estudio, para lo cual se seleccionó el total de los colaboradores de la agencia Espinar del Cusco de la empresa Caja Arequipa quienes dieron su punto de vista y opinión referente a los temas de estudios, el método de aplicación para el cuestionario se lo realizó mediante la plataforma digitales Google Forms, que sirvió de herramienta de conexión con los colaboradores.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Para realizar la sistematización de la información y data obtenida se utilizó el programa de procesamiento y grafico Excel, ya que este nos permitió representar gráficamente la información y determinar los porcentajes obtenidos de cada pregunta que conste en el cuestionario.

En cuanto a la confiabilidad del instrumento a utilizar como es el cuestionario se validó mediante el Alfa de Cronbach, donde se obtuvo una puntuación mayor a 70 lo que corroboró la validez del instrumento como optima y adecuada para la recopilación de información.

### **3.7 Aspectos éticos**

La ética es uno de los aspectos o conceptos de adecuadas condiciones de vida en la sociedad, es decir se refiere al punto de vista del aspecto moral sobre el actuar de las personas. (González, 2020)

El desarrollo de la investigación fue realizado aplicando la metodología y criterios rigurosos de las normas establecidas por la Universidad Cesar Vallejo las cuales se fundamenta en respetar la propiedad intelectual de los autores. Asi tambien se respeta la originalidad evitando la manipulación de los trabajos e información tomada en la investigación.



## IV. RESULTADOS

A manera general con los resultados de las encuestas realizadas tanto para el clima laboral y la eficiencia de los colaboradores de la empresa Caja Arequipa agencia Espinar Cusco 2022 se puede apreciar que en cuanto al clima laboral los trabajadores concuerdan que el nivel de este factor dentro de la institución es regular, por otra parte en cuanto a la eficiencia de los colaboradores dentro de la institución se tiene también que este factor es considerado regular por ende que se analiza que las variables de estudios muestran un nivel de disminución negativa dentro de la gestión interna de la empresa sujeta al estudio.

### Estadística de fiabilidad

#### Fiabilidad del instrumento de la variable clima laboral

Tabla 1

*Validación del instrumento clima laboral*

FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.996	10

Nota: la tabla muestra la fiabilidad del instrumento respecto al clima laboral

Del instrumento aplicado para la recolección de información referente a la variable clima laboral a la población correspondiente del estudio se muestra que la validación del instrumento mediante el Alfa de Cronbach refleja como resultado el valor de 0.996, esto con el uso de 10 elementos, que fueron respondidas por un total de 30 colaboradores de la empresa y una vez establecido el valor de la fiabilidad del instrumento se establece que dicho instrumento tiene validez y es confiable para ser aplicado.

## Fiabilidad del instrumento de la variable eficiencia

Tabla2

*Validación del instrumento eficiencia*

---

<b>FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de elementos</b>
0.991	10

---

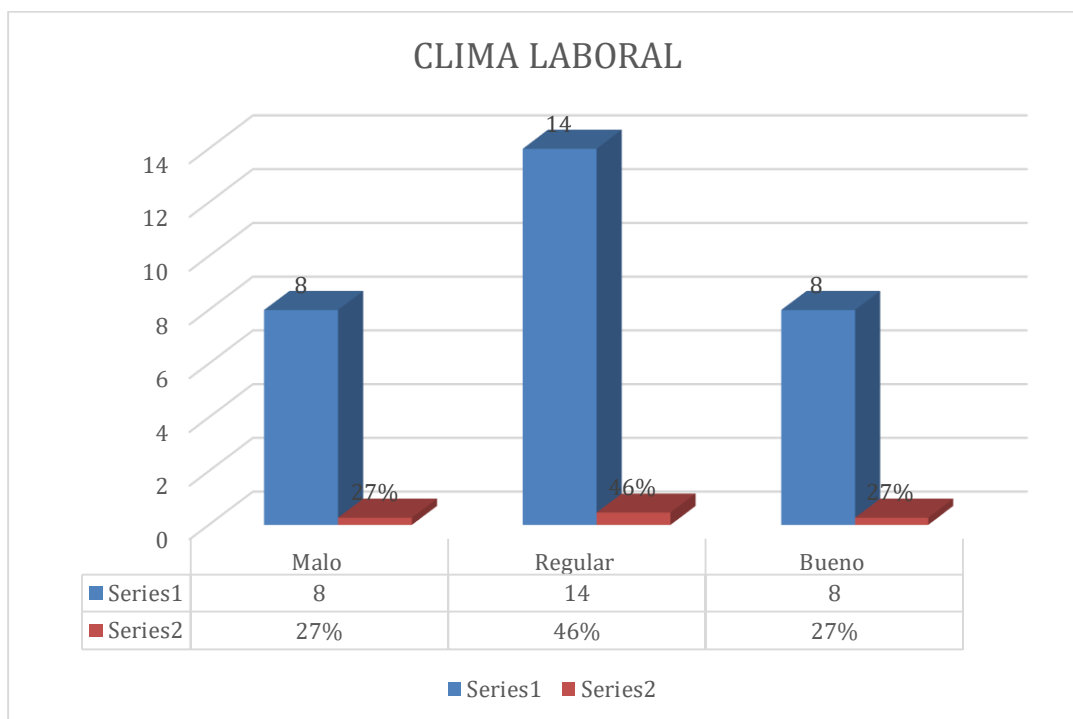
Nota: la tabla muestra la fiabilidad del instrumento respecto la eficiencia

Del instrumento aplicado para la recolección de información referente a la variable eficiencia a la población correspondiente del estudio se muestra que la validación del instrumento mediante el Alfa de Cronbach refleja como resultado el valor de 0.991, esto con el uso de 10 elementos, que fueron respondidas por un total de 30 colaboradores de la empresa y una vez establecido el valor de la fiabilidad del instrumento se establece que dicho instrumento tiene validez y es confiable para ser aplicado.

#### 4.1 Clima laboral de los colaboradores de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022.

Nivel de clima laboral de los colaboradores de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022.

Figura 2 *Clima laboral*



Nota: la figura muestra el porcentaje en el nivel del clima laboral de los colaboradores de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022.

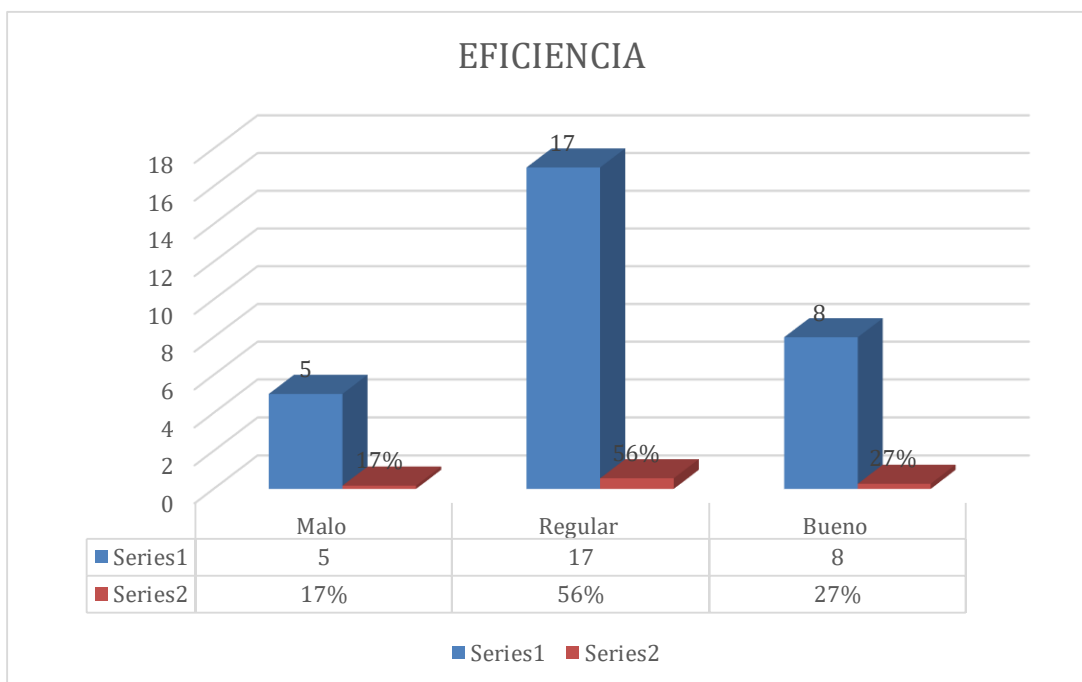
Interpretación:

Con la recopilación de información mediante la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa caja Arequipa agencia Espinar el Cusco 2022 se tiene como resultado que actualmente el clima laboral desde el punto de vista de los encuestados es regular, lo que quiere decir que se muestran niveles bajos en la relación y el ambiente de trabajo con el que se cuenta dentro de esta institución, por consiguiente se establece que el mayor porcentaje de los colaboradores en un 46% concuerdan con este resultado.

## 4.2 Eficiencia de los colaboradores de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022.

Nivel de eficiencia de los colaboradores de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022.

Figura 3 Eficiencia



Nota: la figura muestra el porcentaje en el nivel de eficiencia de los colaboradores de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022.

Interpretación:

Con relación a la eficiencia de los colaboradores de caja Arequipa se tiene como resultado general de las encuestas realizadas a los 30 colaboradores que actualmente la eficiencia de esto se ve afectada por un inefectivo clima laboral donde el 56% de los colaboradores concordaron que el nivel de este factor es regular.

### 4.3 Objetivo general

Analizar y determinar la relación del clima laboral en la eficiencia de los colaboradores de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022.

Tabla3

*Correlación de las variables*

CORRELACIONES				
			CLIMA LABORAL	EFICIENCIA
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,887**
		Sig. (bilateral)		,000
	EFICIENCIA	N	30	30
		Coeficiente de correlación	,887**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: la tabla muestra la correlación de las variables de la investigación

#### Interpretación:

La correlación de Rho Spearman que se obtiene con el análisis correspondiente entre la relación de las variables como son clima laboral y eficiencia de los colaboradores, se tiene como resultado que la relación es de 0,887 con un valor de significancia bilateral de 0,000 valor inferior a 0,05 interpretando que la relación entre las variables es alta e inciden en su desarrollo y evolución dentro de la empresa por lo que se entiende que las variables están relacionadas entre sí ya que al no existir un correcto clima laboral la eficiencia de los colaboradores se ve comprometida ya que todos los factores a su alrededor influyen en su desempeño.

#### 4.4 Objetivos específicos

**Objetivo N°1:** Analizar y determinar el nivel del clima laboral de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022.

Tabla4

*Correlación entre el clima laboral y la comunicación*

CORRELACIONES				
			COMUNICA CIÓN	CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,873**
		Sig. (bilateral)		,000
	CLIMA LABORAL	N	30	30
		Coefficiente de correlación	,873**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: la tabla muestra la correlación entre clima laboral y comunicación

Interpretación:

Cómo se los representa en la tabla la correlación entre el clima laboral y la comunicación evidencia una influencia de alto impacto y de manera directa a la variable independiente, es decir que la dimensión de comunicación incide de manera directa en la obtención de un clima laboral favorable para los colaboradores la cual permite desarrollar las actividades con normalidad y en un ambiente sano y acorde para su desempeño, de estos entiende que con la dimensión de comunicación se obtiene un coeficiente de correlación de 0,873 con lo que se evidencia que al mejorar la comunicación internamente en la empresa se logrará obtener un clima laboral efectivo y eficiente para la producción y desempeño de los colaboradores.

**Objetivo N°2:** Determinar el nivel de eficiencia laboral de los colaboradores de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022.

Tabla5

*Correlación entre Eficiencia y trabajo en equipo*

CORRELACIONES				
			TRABAJO EN EQUIPO	EFICIENCIA
Rho de Spearman	TRABAJO EN EQUIPO	Coefficiente de correlación	1,000	,786**
		Sig. (bilateral)		,000
	EFICIENCIA	N	30	30
		Coefficiente de correlación	,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: la tabla muestra la correlación entre eficiencia y trabajo en equipo

#### Interpretación:

Como resultado de la correlación realizada entre la eficiencia y el trabajo en equipo se obtiene que existe gran influencia de manera significativa y directa entre la variable dependiente eficiencia y la dimensión trabajo en equipo , ya que el desarrollo óptimo y adecuado de las actividades de trabajo en equipo aportan de manera directa a la eficiencia de los colaboradores de la empresa caja Arequipa agencia Espinar el Cuzco y como tal se obtiene que el coeficiente de correlación entre la variable dependiente y la correlación trabajo en equipo es de 0,786 esto refleja que mientras mejor sea el trabajo en equipo realizado mayor eficiencia denotará en las actividades y funciones de los colaboradores.

Es decir que al realizar un trabajo en equipo optimo y en las condiciones específicas asertivas permitirá que los colaboradores tengan mayor compromiso con sus actividades y por ende mejorarán de manera significativa su nivel de eficiencia en el desempeño laboral que realizan en esta institución.

**Objetivo N°3:** Determinar cuál es la incidencia del clima laboral en la eficiencia de los colaboradores de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022.

Tabla6

*Correlación entre incidencia de clima laboral y eficiencia*

		CORRELACIONES		
			INCIDENCIA CLIMA LABORAL	EFICIENCIA
Rho de Spearman	INCIDENCIA DE CLIMA LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,934**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	30	30
	EFICIENCIA	Coefficiente de correlación	,934**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: la tabla muestra la correlación entre incidencia del clima laboral y eficiencia

**Interpretación:**

Como se representa en la presente tabla se tiene que la incidencia del clima laboral hacia la eficiencia de los colaboradores de la empresa Caja Arequipa Espinar el Cusco tiene un alto grado de influencia, lo que refleja que mientras más sobresalga y mejore el clima laboral dentro de la empresa, será mejor la eficiencia de los colaboradores, considerando que el clima laboral tiene una alta influencia en la eficiencia el punto de partida para mejorar la variable dependiente es optimizar las técnicas y estrategias de desarrollo del clima laboral.

Los resultados obtenidos en cuanto a la correlación entre las variables y su incidencia de la variable independiente clima laboral hacia la variable dependiente eficiencia es importante manifestar que al contar con un personal de trabajo satisfecho en sus necesidades laborales y personales dentro de la institución se puede indicar que se tiene un manejo y desarrollo del clima laboral óptimo y como tal este va a influir en todas las acciones realizadas del personal en sus funciones lo que garantiza mayor compromiso y por ende un desarrollo eficiente de la productividad interna.



## **V. DISCUSIÓN**

El clima laboral y la eficiencia de los colaboradores dentro de cualquier entidad empresarial es un factor de suma importancia ya que de estos dos depende el cumplimiento y alcance de la productividad y cumplimientos de objetivos que se logren de manera interna, es por ello que es indispensable la continua mejora del clima laboral y con esto el incremento de la eficiencia por parte de los colaboradores, el ambiente donde se desarrollan las actividades laborales es el espacio físico que sin lugar a dudas permite potenciar y canalizar las habilidades y conocimientos de los trabajadores con los cuales se desempeñará óptimamente en las funciones específicas dentro de su área de trabajo y garantiza efectividad y cumplimiento.

Por tal razón es indispensable continuamente realizar las evaluaciones correspondientes al clima laboral en el que desempeñan sus funciones los trabajadores y además evaluar el desempeño laboral de manera individual y grupal esto con la finalidad de conocer las apreciaciones por parte de los trabajadores y además implementar estrategias que mejoren e incrementen un adecuado clima laboral y eficiencia en la gestión empresarial.

Cabe destacar que para los resultados obtenidos se evaluaron de manera individual las variables del estudio y con esto se pudo determinar el análisis correspondiente al clima laboral que se tiene actualmente en la entidad financiera Caja Arequipa como lo es la agencia Espinar Cusco, en el cual se evidenció que actualmente no se cumple con los estándares ni un óptimo clima laboral donde los colaboradores puedan desempeñar sus funciones y éstas sean realizadas con la mayor eficiencia por parte de cada uno de ellos.

Como aporte para el desarrollo del trabajo de investigación fue necesario analizar e interpretar los resultados obtenidos en investigaciones similares a la presente, con esto fue factible determinar factores que inciden en un deficiente clima laboral que se presenta en la agencia Espinar Cusco y cómo esto afecta directamente al desarrollo de las actividades de manera eficiente por parte de los colaboradores, en relación a las dos variables abordadas se puede indicar que al

no existir un clima laboral óptimo para el desempeño de actividades y una notoria eficiencia por parte de los colaboradores afecta de manera directa al crecimiento y productividad de la empresa.

El desarrollo de la presente investigación realiza el análisis y verificación de la correlación entre el clima laboral y la eficiencia, el desarrollo de la investigación parte específicamente de un objetivo general el mismo que es analizar y determinar la relación del clima laboral en la eficiencia de los colaboradores de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022. Como método para determinar la relación entre las variables dependiente e independiente se realizó la prueba de correlación Rho de Spearman obteniendo un nivel de correlación de 0.000, con lo que se evidencia una alta correlación de las variables, al obtener el nivel de significancia éste nos permitió determinar también la correlación entre las variables clima laboral y eficiencia del colaborador de la empresa sujeta de estudio.

Posterior a los análisis correspondientes referente a determinar la relación entre la variable independiente clima laboral y la variable dependiente eficiencia de los colaboradores de la empresa caja Arequipa agencia Espinar el Cuzco es importante enfatizar que el nivel de relación entre ambas es alto ya que al existir un clima laboral efectivo dentro de la empresa el desempeño y productividad de los colaboradores aumentan esto debido a que su nivel de eficiencia en el desarrollo de las actividades laborales es alto y aporta a una adecuada gestión interna.

Para dar mayor validez y aporte al desarrollo de la presente investigación es necesario realizar la verificación de similitudes con otros estudios e investigaciones que estén enfocadas en temas similares al de esta investigación, esto con la finalidad de determinar el impacto e incidencia que tienen las variables de estudio en la gestión interna de las empresas y con la finalidad de entender la relación que se genera entre los elementos de análisis y la correlación existente de las variables.

Los resultados obtenidos en la investigación tienen un alto porcentaje de similitud con la investigación presentada por Santamaría quien concluyó indicando que sus resultados confirman la hipótesis presentada en la investigación y como tal

indican que existe la correlación positiva entre las variables analizadas como lo fueron el clima organizacional y el desempeño productivo de los colaboradores (Santamaría, 2020). Como aporte para la validez del desarrollo de la investigación es importante también citar a varios autores, en temas relacionados como estos los autores más reconocidos son Kotler y Keller quienes han aportado con información relevante acerca de los conceptos y significados de las variables antes mencionadas, Cortez, se refirió al clima organizacional como el espacio seguro y adecuado para el desempeño y desarrollo de las actividades laborales donde los trabajadores cuentan con los recursos suficientes y necesarios para el desarrollo de sus funciones. Anudado esto Kotler y Keller, definen el desempeño productivo como las acciones realizadas por parte del personal de una manera eficiente y comprometida hacia la empresa de tal manera que contribuye al cumplimiento de metas y objetivos establecidos que suman o aportan al crecimiento y desarrollo empresarial.

### **1. Objetivo general**

Entonces como análisis general del estudio se determinó que el clima organizacional de las empresas es sin duda un factor primordial de manejo para para alcanzar los objetivos deseados ya que si el trabajador cuenta a más de las herramientas físicas para el desarrollo de sus actividades con las condiciones personales atención e interés por parte de los directivos el desempeño productivo es sin lugar a dudas realizado de manera eficiente y con mayor compromiso garantizando satisfacción por parte tanto del personal cómo de los directivos. Según Palma (2016) en su estudio define “el clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales” (pág. 11).

## **2. Objetivo específico 1**

La discusión referente a los objetivos específicos de la investigación básicamente consiste en analizar los resultados que se obtuvieron por lo que en el objetivo número uno Analizar y determinar el nivel del clima laboral de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022. Se obtuvo como resultado el nivel de significancia de 0,873, analizar este valor obtenido se deduce que la correlación existente es alta y puede llegar a ser positiva al realizar las funciones de una manera acorde y efectiva pues dentro del clima laboral es indispensable el correcto manejo y desarrollo de la comunicación entre los colaboradores y los directivos de la institución por lo que la correlación entre estos factores es alta manejada de la manera oportuna y correcta.

Los resultados de esta investigación muestran un alto porcentaje de similitud con la investigación de Herrera, quien para determinar la correlación de las variables hizo uso también de la prueba de correlación de Rho de Spearman, obteniendo un valor de significancia de 0,871, la interpretación de sus resultados muestra que existe una correlación alta y positiva entre la dimensión comunicación y la variable de clima laboral. (Herrera, 2019)

## **3. Objetivo específico 2**

El segundo objetivo específico es Determinar el nivel de eficiencia laboral de los colaboradores de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022. Aplicando la misma prueba que en el objetivo número uno, se obtiene como resultado que el nivel de las significancia es de 0,786 por lo que se puede apreciar que existe una relación entre la dimensión de trabajo en equipo y la eficiencia, por lo que se entiende la correlación existente es positiva y alta.

Estos resultados muestran similitud con la investigación desarrollada por Aguilar, En la cual como análisis y resultados del autor deja en evidencia la relación e importancia entre la dimensión de trabajo en equipo y la variable eficiencia indicando que para obtener una óptima eficiencia de los colaboradores es necesario

llevar a cabo un correcto desarrollo y desempeño de trabajo en equipo pues estos dos factores se complementan de manera específica para lograr los objetivos empresariales. (Aguilar, 2018)

#### **4. Objetivo específico 3**

Como tercer objetivo específico se presentó. Determinar cuál es la incidencia del clima laboral en la eficiencia de los colaboradores de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022. Se obtuvo como resultado qué clima laboral incide en altos niveles a la eficiencia de los colaboradores esto se lo pudo determinar con el nivel de significancia que obtuvo donde se aprecia que es el 0,934 esto indica que existe la correlación entre las variables es alta, y deja ver que las dimensiones antes mencionadas tienen relación tanto con la variable dependiente como independiente y esto es lo que genera los resultados actuales que se obtienen en él los factores analizados de la empresa caja Arequipa.

Con los resultados obtenidos en cuanto a la correlación de las variables estos presentan una alta similitud con el estudio o investigación realizada por Trelles, dónde se concluye como resultado que la incidencia del clima laboral ante la eficiencia de los colaboradores de cualquier institución empresarial es alta por lo que su nivel de significancia fue de 0,932 y destaca que las dimensiones de su estudio tienen un alto impacto en el desarrollo del clima laboral y la eficiencia de los colaboradores. (Trelles, 2019)

En base a los resultados anteriormente expuestos se determinó que la relación entre las dos variables sujetas al estudio como son clima laboral y eficiencia enfocadas en los colaboradores de la empresa caja Arequipa agencia Espinar el Cuzco muéstrame un alto índice de correlación puesto que el clima laboral influye de manera directa a la eficiencia con la que desempeña sus actividades laborales los colaboradores y al no encontrarse conformes y satisfechos con el clima laboral que actualmente se tiene dentro de esta agencia los niveles de eficiencia reducen afectando no solamente el clima laboral que se tiene sino también los resultados y cumplimiento de metas y objetivos a nivel interno y externos de la empresa.

Como parte de los análisis correspondientes en la investigación se estandarizaron las encuestas realizadas a los colaboradores de la agencia sujeta a estudio y la misma que permitió analizar y verificar el estado actual del clima laboral y la eficiencia de los trabajadores y donde se encontró un bajo nivel productivo debido al bajo nivel de percepción que tienen los colaboradores en cuanto al clima laboral, al no sentirse cómodos o satisfechos en el lugar donde desempeñan sus actividades laborales esto no permite que puedan explotar sus habilidades y conocimientos logrando la eficiencia en el desarrollo de sus actividades.

Tomando en consideración la información que se obtuvo como referencia de otras investigaciones se puede notar que de manera general es indispensable que las empresas cuenten y mantengan un clima laboral óptimo y saludable para el desempeño de las actividades de sus trabajadores pues esto repercute directamente en los resultados que se obtengan a través del desempeño laboral de éstos, en las investigaciones consideradas para el análisis e información pertinente en esta investigación ha prevalecido la necesidad de conocer y tomar en consideración el punto de vista y solicitudes que realizan los trabajadores ya que para un excelente clima laboral es necesario poder cumplir las necesidades personales y laborales de los trabajadores en la medida posible que aporte a su cumplimiento y desempeño laboral dentro de la institución.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **1. Objetivo general**

El desarrollo del objetivo general concluyó con el análisis y determinación de la relación del clima laboral en la eficiencia de los colaboradores de caja Arequipa agencia Espinar Cusco 2022, para lo cual se utilizó la prueba de correlación de Rho de Spearman, y mediante esta se tuvo como resultado que el nivel de significancia entre la correlación de las variables fue de 0,887 resaltando que si existe una alta correlación entre las variables Por otro lado también se estableció el nivel de significancia bilateral el cual se estipuló con el nivel de 0,000, en tal sentido se puede indicar que las variables de estudios tienen relación entre sí en el desarrollo internos de la gestión empresarial de la institución sujeta de estudio.

### **2. Objetivo específico 1**

Como conclusión referente al primer objetivo específico se determinó el nivel actual del clima laboral de la empresa caja Arequipa agencia Espinar Cusco 2022 para esto se utilizó la prueba de correlación y en la cual se obtuvo como resultado el nivel de significancia de 0,873 definiendo que si existe una alta correlación entre la variable clima laboral y la dimensión de comunicación, a razón de esto se puede mencionar que para un óptimo y adecuado clima laboral dentro de la institución es necesario mantener un nivel de comunicación acorde y asertivo que permita llevar el desempeño de las actividades e interacción social entre compañeros de trabajo.

### **3. Objetivo específico 2**

Con el segundo objetivo general puedo concluir indicando que se determinó el nivel de eficiencia laboral de los colaboradores de la caja Arequipa agencia Espinar Cusco, en esta se hizo uso del método de correlación al igual que los anteriores objetivos y se obtuvo como resultado 0,786 en el nivel de significancia y se expone que existe una alta correlación entre la variable eficiencia y la dimensión trabajo en equipo.

#### **4. Objetivo específico 3**

Finalmente puedo concluir indicando que con el tercer objetivo específico se determinó el nivel de incidencia del clima laboral en la eficiencia de los colaboradores de caja Arequipa y se obtuvo como resultado el nivel de significancia 0,934 lo que representa un alto nivel de correlación entre las variables es decir que el manejo y desarrollo del clima laboral es el que manda en el nivel de eficiencia de los colaboradores por lo que se entiende que al existir un asertivo clima laboral dentro de institución el nivel de eficiencia de los colaboradores se verá reflejado en el incremento de su productividad.



## **VII. RECOMENDACIONES**

A manera general se recomienda a los directivos y responsables de la empresa caja Arequipa agencia Espinar Cusco, tomar en consideración la relación del clima laboral hacia la eficiencia de sus colaboradores esto con la finalidad de implementar estrategias que permitan desarrollar y crear un adecuado ambiente de trabajo en la empresa, que logre mantener un alto nivel de satisfacción en los colaboradores y esto se vea reflejado en su desempeño laboral.

Con respecto a la variable clima laboral y dimensión comunicación se recomienda a los directivos y personal involucrado realizar como estrategia la implementación de campañas de comunicación mediante charlas, reuniones y convivencias de manera mensual en la empresa, en las cuales se adopten medidas y técnicas de comunicación asertivas que logren la interacción social adecuada para el manejo de gestiones y conflictos presentes en la institución en tal sentido que estos puedan ser solventados con la mayor rapidez y eficiencia por parte de sus colaboradores.

Referente a la variable eficiencia y la dimensión trabajo en equipo se recomienda a la agencia Espinar el Cuzco enfatizar en el desarrollo de actividades laborales en equipos de trabajo, lo que permitirá un mejor desarrollo y convivencia entre los trabajadores y a su vez se obtendrá mayor resultado con el aporte e ideas presentadas dentro de un equipo de trabajo esto sin lugar a duda incrementará la eficiencia de los colaboradores de manera individual y grupal.

Finalmente se recomienda a los directivos y personal responsable del control y seguimiento de la eficiencia de los colaboradores tomar en consideración que el clima laboral es uno de los aspectos que incide de manera específica en el nivel de eficiencia por ello es importante recomendar la implementación de un buzón de sugerencias interno con la finalidad de conocer las necesidades y requerimientos de los colaboradores para lograr obtener un clima laboral acorde a sus necesidades.

## REFERENCIAS

- Aguilar, H. (2018). *TRABAJO EN EQUIPO Y CLIMA ORGANIZACIONAL*.  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Amoròs, E. (2018). *Propuesta De Plan De Mejora Del Clima Laboral En Las Agencia De Una Entidad Microfinanciera Ubicada En La Ciudad De Chiclayo*.  
<https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/pe/2013/mejora-clima-laboral.pdf>
- Bàrcenas, C. (2020). *Influencia De La Pandemia Por Covid-19 En El Clima Organizacional De Un Laboratorio Clínico Del Municipio De Chinú Cordoba*.  
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA.  
<https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/3759/Barcenaslsela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barnett, R., Bernuy, S., Càrdenas, K., & Loza, T. (2020). *Análisis De Los Factores Motivacionales De Los Funcionarios Del Sector Bancario Peruano*.  
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ.  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4596/BARNETT\\_BERNUY\\_CARDENAS\\_LOZA\\_FUNCIONARIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4596/BARNETT_BERNUY_CARDENAS_LOZA_FUNCIONARIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (3a ed.). Bogotá: Pearson.  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Borja, M. (2016). *Metodologia de la investigacion científica para ingenieros*. Chiclayo.
- Brancato, F. (2011). *¿Puede Influir El Clima Laboral En La Productividad?* Trabajo de investigación. Universidad Nacional de Cuyo.

[https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4936/brancato-puedeinfluirclimallaboralenlaproductividad.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4936/brancato-puedeinfluirclimallaboralenlaproductividad.pdf)

Calderòn, M. (2018). *Calidad de la informacion profesional metodologia*. Tesis de investigacion. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [https://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualData/Tesis/Human/Calderon\\_F\\_M/CAP%C3%8DTULO4.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualData/Tesis/Human/Calderon_F_M/CAP%C3%8DTULO4.pdf)

Casa, J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *ELSEVIER*, 31(8), 527-538. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>

Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodologia de la Investigación*. Mexico: Universidad Autónoma del Carmen. [https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacion.pdf](https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf)

Cortes, N. (2021). *5 consejos para optimizar tu productividad laboral*. <https://www.geovictoria.com/pe/operaciones/productividad-laboral/>

Espinoza, E. E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000400171#:~:text=Operacionalizar%20una%20variable%2C%20es%20definir,medir%C3%A1%20cada%20caracter%C3%ADstica%20del%20estudio.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400171#:~:text=Operacionalizar%20una%20variable%2C%20es%20definir,medir%C3%A1%20cada%20caracter%C3%ADstica%20del%20estudio.)

Galván Bonilla, M. A. (2010). *Motivación laboral*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo . <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n7/r3.html>

- González, M. (2020). *Ética y formación universitaria*.  
<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/20984/rie29a04.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Herrera, M. (2019). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7202/1/T3103-MDTH-Herrera-Influencia.pdf>
- Huayllani, E., & Taype, M. (2015). *Políticas De Incentivos Y La Eficiencia Laboral Del Personal Administrativo En La Municipalidad Distrital De . Ascensión • Periodo 2015"*. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional de Huancavilca.  
<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/66/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%200063.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kazez, R. (2019). Los estudios de caso y el problema de la selección de la muestra. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 71-89.
- Martínez, R. (2021). *Instrucción virtual de pausa activa y la eficiencia laboral docente en la Unidad Educativa Gral. Eloy Alfaro en Durán. Piura 2021*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71384/Mart%20c3%adnez\\_FRK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71384/Mart%20c3%adnez_FRK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mejía, T. (27 de agosto de 2020). *Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos*. lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Palma, S. (2016). *ESCALA CLIMA LABORAL CL – SPC*. Lima.  
[https://www.academia.edu/7596386/escala\\_clima\\_laboral\\_cl\\_spc\\_manual](https://www.academia.edu/7596386/escala_clima_laboral_cl_spc_manual)
- Ramírez Rojas, J. L. (2018). *Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA*

*como una herramienta de planeación estratégica en las empresas.* México:  
Universidad de Guadalajara.  
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/1214>

Rodriguez, H. (2015). *El clima laboral en las organizaciones empresariales.*  
Universidad Politecnica del Ejercito, Tesis de Pregrado.  
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12376/1/T-ESPE-049607.pdf>

Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). *Método de la investigación*  
(Cuarta edición ed.). México: McGrawHill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Santamaría, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.*  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>

Tamayo, Ñ., & Romero, C. (2019). *El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018.*  
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3695/tesis%20Oficial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tlentino, F. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Micro Red de Salud Ninabamba La Mar Ayacucho 2018.* Universidad Cèsar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29238/tolentino\\_bf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29238/tolentino_bf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Trelles, E. (2019). *Incidencia del clima laboral en la eficiencia de los colaboradores del area de operaciones de un call center* .

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6420/trelles\\_tel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6420/trelles_tel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ugarriza, G. (2017). *El Clima Laboral Y Su Relación Con El Desempeño De Los Colaboradores De La Empresa Tai Loy S.A. Local El Golf De La Ciudad De Trujillo En El I Trimestre Del Año 2017*. Universidad Privada Antenor Orrego.

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2996/1/RE\\_ADMI\\_DIEGO.INGLESSI\\_KARINA.MIMBELA\\_CLIMA.LABORAL\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2996/1/RE_ADMI_DIEGO.INGLESSI_KARINA.MIMBELA_CLIMA.LABORAL_DATOS.PDF)

Uria, D. (2018). *El Clima Organizacional Y Su Incidencia*. Tesis de Pre-Grado .  
Universidad Técnica De Ambato.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>

## ANEXOS

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Clima laboral</b>	“la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización” (Brancato, 2011).	Su definición operacional se basa puesto que será medida por medio de una encuesta aplicada a los colaboradores mediante un cuestionario que permita analizar el clima laboral existente en Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022.	Estructura  Recompensas  Empatía	Obligaciones laborales  Reglamento interno  Políticas empresariales  Compensación económica  Compensación no monetaria  Solidaridad  Comprensión	Ordinal
<b>Eficiencia</b>	“La eficiencia laboral depende de múltiples factores, tales como los ambientales, lo referido a las motivaciones intrínsecas y extrínsecas respecto del trabajo, los de la capacidad de liderazgo adecuado por parte de las jefes” (Huayllani & Taype, 2015)	Su definición operacional ya me mediante capacitaciones al personal se logra optimizar las capacidades y desarrollo de las funciones laborales y personal.	Desempeño y conocimientos del cargo laboral  Habilidades  Motivación personal	Planificación Conocimiento de funciones Compromiso organizacional Participación Inteligencia Desempeño Competencia Voluntad Interés Conducta Iniciativa  Cooperación	Ordinal

## FICHA EN BLANCO DEL CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

### ENCUESTA SOBRE EL CLIMA LABORAL

INSTRUCCIONES: Las siguientes preguntas están enfocada en el clima laboral, seleccione la respuesta que considere apropiada según su criterio.

**NOTA:** La escala de la pregunta están establecidas del 1 al 5 donde:

1. NUNCA	2. CASI NUNCA	3. A VECES	4. CASI SIEMPRE	5. SIEMPRE
----------	---------------	------------	-----------------	------------

		<b>CLIMA LABORAL</b>	<b>PORCENTAJES</b>				
N.º		<b>ITEMS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	<b>Comunicación</b>	<b>Formal</b>					
		¿Existe una buena comunicación en su área trabajo?					
<b>2</b>	<b>Comunicación</b>	<b>Informal</b>					
		¿Los jefes inmediatos de la empresa incentivan a tener una buena comunicación interna?					
<b>3</b>	<b>Planificación</b>	<b>Priorización</b>					
		¿Se planifican y priorizan las necesidades y requerimientos de los colaboradores?					
		<b>Clasificación</b>					
<b>4</b>	<b>Planificación</b>	¿Se clasifican y determinan incentivos para los colaboradores?					
		<b>Finanzas</b>					
<b>5</b>	<b>Planificación</b>	¿Los colaboradores reciben incentivos económicos por el cumplimiento de sus metas?					
		<b>Diseño de Equipos</b>					
<b>6</b>	<b>Trabajo en equipo</b>	¿Se asigna grupos de trabajos para el desarrollo de actividades y tareas equitativamente?					
		<b>Dinámica de Equipos</b>					
<b>7</b>	<b>Trabajo en equipo</b>	¿Se conocen las fortalezas y debilidades de los colaboradores del grupo de trabajo?					
		<b>Conocimiento de la Industria</b>					
<b>8</b>	<b>Acción Estratégica</b>	¿Ha tenido oportunidad de innovar en su área de trabajo?					
		<b>Conocimiento de la Organización</b>					
<b>9</b>	<b>Acción Estratégica</b>	¿Los objetivos de la empresa reflejan sus intereses?					
		<b>Conocimiento de otras culturas</b>					
<b>10</b>	<b>Multiculturalidad</b>	¿Cree que su esfuerzo ha tenido retribuciones justas?					



## FICHA EN BLANCO DEL CUESTIONARIO DE EFICIENCIA

### ENCUESTA SOBRE LA EFICIENCIA

INSTRUCCIONES: Las siguientes preguntas están enfocada la eficiencia laboral, seleccione la respuesta que considere apropiada según su criterio.

**NOTA:** La escala de la pregunta están establecidas del 1 al 5 donde:

1. NUNCA	2. CASI NUNCA	3. A VECES	4. CASI SIEMPRE	5. SIEMPRE
----------	---------------	------------	-----------------	------------

N.º		EFICIENCIA	PORCENTAJES				
		ITEMS	1	2	3	4	5
1	Comunicación	<b>Formal</b>					
		¿Considera que realiza sus actividades laborales eficientemente?					
2	Comunicación	<b>Informal</b>					
		¿Los resultados de las metas reflejan la eficiencia de los colaboradores de la agencia?					
3	Planificación	<b>Priorización</b>					
		¿Se da prioridad a las necesidades y requerimientos de los colaboradores?					
		<b>Clasificación</b>					
4	Planificación	¿Se clasifican y determinan los niveles productivos de los colaboradores?					
		<b>Finanzas</b>					
5	Planificación	¿La remuneración e incentivos económicos influyen en el desempeño de sus actividades laborales?					
		<b>Diseño de Equipos</b>					
6	Trabajo en equipo	¿Considera que existen aspectos que deba mejorar para efectivizar los resultados de sus actividades laborales?					
		<b>Dinámica de Equipos</b>					
7	Trabajo en equipo	¿El equipo de trabajo realiza las actividades conjuntamente en beneficio de los resultados?					
		<b>Conocimiento de la Industria</b>					
8	Acción Estratégica	¿Ha tenido oportunidad de crecer profesionalmente en la empresa?					
		<b>Conocimiento de la Organización</b>					
9	Acción Estratégica	¿Se realizan procedimientos de evaluación a los colaboradores para determinar el nivel de eficiencia de sus actividades?					
		<b>Conocimiento de otras culturas</b>					
10	Multiculturalidad	¿Considera que cuenta con los recursos y herramientas necesaria para el desempeño de sus actividades laborales?					

## VALIDACION DEL INSTRUMENTO

### - Carta a jueces expertos

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Lima 20, de julio del 2022

Señor:

Presente.

Asunto: Validación de instrumento

De mi consideración.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle mis saludos cordiales, de la misma manera hacer de su conocimiento que en calidad de estudiante de la Universidad Cursar Vallejo, es necesario realizar la validación del instrumento de recolección de información que utilizaré en el desarrollo de la investigación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: Clima laboral y eficiencia del colaborador de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022. Es imprescindible contar con la validación y aprobación del instrumento por parte de jueces especializados que determinen su validez para ser aplicados en dicha investigación, por esta razón he considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia en temas relacionados de investigación para contar con su juicio y validación del instrumento.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación
- Instrumento
- Matriz de consistencia

Por la atención prestada a la presente me despido no sin antes resaltar mis sinceros saludos y agradecimientos.

Atentamente,



---

James Herrera Fernández

DNI: 43867312

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA  
DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Canto Rivas, Carlos Javier  
 Especialidad : Magíster en dirección y gestión de empresas-MBA  
 DNI : 40124770  
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Herrera Fernández, James Javier (ORCID: 0000-0001-8501-0432)

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					<
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las variables: Clima laboral y eficiencia					<
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, del tema tratado					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CLIMA LABORAL Y EFICIENCIA					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					<
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Excelente es aplicable.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

*48*



Firma del juez validador

Lima 20, de julio del 2022



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rodríguez Puell Víctor Hugo  
 Especialidad : Magister en Administración de empresas  
 DNI : 02832770  
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Herrera Fernández, James Javier (ORCID: 0000-0001-8501-0432)

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las variables: Clima laboral y eficiencia					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, del tema tratado					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CLIMA LABORAL Y EFICIENCIA					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Firma Juez Validador  
Mg. Víctor Hugo Rodríguez

Lima 20, de julio del 2022

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Gómez Sánchez Serrano, Juan Carlo  
 Especialidad : Máster En Administración De Empresas  
 DNI : 40951254  
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br Herrera Fernández, James Javier (ORCID: 0000-0001-8501-0432)

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

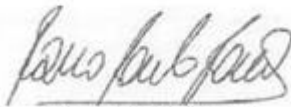
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las variables: Clima laboral y eficiencia					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, del tema tratado					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CLIMA LABORAL Y EFICIENCIA					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Buen instrumento es aplicable

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 48



Firma Juez Validador

Lima 20, de julio del 2022

- **Solicitud de autorización**

Lima, 11 de agosto del 2022

Señor:

**Mery Ancco Flores**

Gerente de agencia Caja Arequipa

Agencia Espinar

Presente.-

**Ref.: SOLICITUD DE AUTORIZACION**

De mi consideración:

Me dirijo a usted para solicitar muy respetuosamente que mi persona James Herrera estudiante de la Universidad César Vallejo, pueda tener la debida autorización de su parte para realizar el proyecto de grado enfocado en el clima laboral y eficiencia de los colaboradores de la empresa Caja Arequipa agencias Espinar, Cusco, institución a su cargo por lo cual me permito solicitar el acceso a la información correspondiente para el estudio realizado y su autorización para la presentación y difusión de los resultados de la investigación.


Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud me despido de usted muy atentamente.



---

**Br. Herrera Fernández, James Javier**

- Carta de autorización de la empresa Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco



**CARTA N° 026/2022 CMAAQP/AGENCIA ESPINAR**

**DE:** Mery Ancco Flores  
Gerente de Agencia (e) Caja Arequipa  
Agencia Espinar


**PARA:** James J. Herrera Fernández  
Estudiante de la Universidad Cesar Vallejo

**ASUNTO:** Autoriza publicar o difundir los resultados de su investigación de la agencia a mi cargo

**FECHA:** 16 de agosto de 2022

Mediante el presente y cumpliendo con la ley de transparencia y acceso a la información pública, mi representada **AUTORIZA a JAMES JAVIER HERRERA FERNÁNDEZ**, publicar y/o difundir los resultados del estudio "Clima laboral y eficiencia del colaborador de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022" y que se enmarca dentro de un trabajo de investigación académica de nivel tesis, el cual cumple con los protocolos y códigos de ética en la investigación.

Atentamente

  
**MERY LUZ ANGGO-FLORES**  
Gerente de Agencia (e)  
Caja Arequipa

Sede Central: Calle La Merced 106, Arequipa - Perú, Tel.: (51-54) 380 - 670 [www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe)  
Caja Arequipa - Partida 11000281 Registro de Sociedades de la Zona Registral Nro. 331 - Arequipa



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PAREDES DEL AGUILA JARDIEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Clima laboral y eficiencia del colaborador de Caja Arequipa, agencia Espinar, Cusco 2022", cuyo autor es HERRERA FERNANDEZ JAMES JAVIER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, 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.

LIMA, 18 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PAREDES DEL AGUILA JARDIEL <b>DNI:</b> 01090536 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5461-0929	Firmado electrónicamente por: PAREDES18 el 18- 11-2022 21:16:11

Código documento Trilce: TRI - 0445871