



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

Clima organizacional en el rendimiento laboral de colaboradores de  
un outsourcing financiero, Trujillo 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Administración de Negocios – MBA**

**AUTOR:**

Panduro Kong, Bruno Daniel ([orcid.org/0000-0002-7182-4854](https://orcid.org/0000-0002-7182-4854))

**ASESORES:**

Mtro. Ninatanta Alva, Jorge Humberto ([orcid.org/0000-0002-3274-013X](https://orcid.org/0000-0002-3274-013X))

Mgtr. Benites Aliaga, Ricardo Steiman ([orcid.org/0000-0002-8819-1651](https://orcid.org/0000-0002-8819-1651))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Quiero dedicar este trabajo a Dios por sobre todas las cosas por brindarme y mantenerme con salud para poder alcanzar mis objetivos, siendo esta una de las más importantes en mi vida.

A mi Esposa y mis amados hijos, por apoyarme y ser mi mayor motivación e inspiración para poder seguir esforzándome día a día.

A mis padres y hermanos, quienes son los que han forjado mi desea de superación constante y que a pesar de la distancia siempre me apoyan y acompañan en este proceso.

## **Agradecimiento**

Mi más sincero agradecimiento:

A la Universidad Cesar Vallejo, quien gracias a la escuela de posgrado me permite poder superarme académicamente y seguir creciendo profesionalmente.

Al maestro Ninatanta Alva Jorge, asesor de tesis por su labor y orientación en este proceso de enseñanza y aprendizaje.

A la gerente Giovanni Silva Bringas y los trabajadores del outsorsing financiero OYM Servicios Generales por el apoyo que me brindaron en este proceso.

Mi total agradecimiento especial para cada uno de ellos.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NINATANTA ALVA JORGE HUMBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional en el rendimiento laboral de colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023", cuyo autor es PANDURO KONG BRUNO DANIEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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.

TRUJILLO, 25 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NINATANTA ALVA JORGE HUMBERTO DNI: 18189264 ORCID: 0000-0002-3274-013X	Firmado electrónicamente por: JNINANTAA el 25- 07-2023 12:35:24

Código documento Trilce: TRI - 0618004



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PANDURO KONG BRUNO DANIEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima organizacional en el rendimiento laboral de colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
PANDURO KONG BRUNO DANIEL DNI: 43729921 ORCID: 0000-0002-7182-4854	Firmado electrónicamente por: BPANDURO el 27-07- 2023 01:45:11

Código documento Trilce: INV - 1297512

## Índice de contenido

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL ASESOR .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipos y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización .....	17
3.3. Población, muestra y muestreo .....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimiento .....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS .....	23
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS .....	40
ANEXO .....	46

## Índice de tablas

Tabla 1 .....	23
Variable Clima Organizacional y sus dimensiones .....	23
Tabla 2 .....	24
<i>Variable Rendimiento Laboral y sus dimensiones</i> .....	24
Tabla 3 .....	25
<i>Prueba de Normalidad de las variables de estudio</i> .....	25
Tabla 4 .....	26
<i>Correlación entre la variable Clima Organizacional y la variable Rendimiento Laboral</i> .....	26
Tabla 5 .....	27
<i>Correlación entre la dimensión "Estructura organizacional" y la variable "Rendimiento laboral"</i> .....	27
Tabla 6 .....	28
<i>Correlación entre la dimensión "Comportamiento organizacional" y la variable "Rendimiento laboral"</i> .....	28
Tabla 7 .....	29
<i>Correlación entre la dimensión "Motivación" y la variable "Rendimiento laboral"</i> .....	29
Tabla 8 .....	30
<i>Correlación entre la dimensión "Liderazgo" y la variable "Rendimiento laboral"</i> .....	30

## Índice de figuras

Figura 1 .....	16
Diagrama de relación entre variables .....	16



## Resumen

La presente investigación determino como objetivo general medir el nivel de influencia entre el clima organizacional y el rendimiento laboral en los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023. Para poder conseguirlo, la investigación se elaboró con enfoque cuantitativo, tipo aplicada, no experimental, corte transversal y descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 120 colaboradores de la empresa antes mencionada, los cuales respondieron al instrumento (encuesta), previamente validado por el juicio de expertos. La confiabilidad se midió por estadística del Alfa de Cronbach que demostró una alta confiabilidad con valores de 0.81 para clima organizacional y 0.81 para rendimiento laboral.

A partir de los resultados obtenidos, se evidencio que el coeficiente correlacional Rho de Spearman es de 0,376 con un nivel de significancia del 0.000 En referencia a la información obtenida, podemos afirmar que el clima organizacional tiene una influencia significativa, positiva y baja con el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero en Trujillo, de esta manera, cualquier decisión que sea tomada en relación al clima organización influirá en el rendimiento laboral y sus dimensiones ( actitud, experiencia y calidad de trabajo)

**Palabras clave:** Clima organizacional, rendimiento laboral, estructura organización, motivación y liderazgo.

## Abstract

The present investigation determined as a general objective to measure the level of influence between the organizational climate and work performance in the collaborators of a financial outsourcing, Trujillo 2023. In order to achieve this, the investigation was elaborated with a quantitative approach, applied type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational. The population consisted of 120 employees of the aforementioned company, who responded to the applied instrument (survey), previously validated by expert judgment. Reliability was measured by Cronbach's Alpha statistics, which demonstrated high reliability with values of 0.81 for organizational climate and 0.81 for job performance.

From the results obtained, it was evidenced that Spearman's Rho correlation coefficient is 0.376 with a significance level of 0.000. In reference to the information obtained, we can affirm that the organizational climate has a significant, positive and low influence on the work performance of the employees of a financial outsourcing in Trujillo, in this way, any decision that is made in relation to the organizational climate will influence work performance and its dimensions (attitude, experience and quality of work).

**Keywords:** Organizational climate, work performance, organizational structure, motivation and leadership.

## I. INTRODUCCIÓN

El mundo empresarial actual tiene diferentes factores que van evolucionando rápidamente y a su vez recursos que se hacen escasos, es por ello que es muy importante comprender factores que están influyendo en el rendimiento de los empleados dentro del trabajo. Las empresas actualmente compiten y tratan a su vez de sobrevivir a la reducción de costos o personal. Pero también hay otras opciones que pueden tomar para poder mantenerse y a la vez puedan crecer para poder competir con las demás. Actualmente se requieren que los empleados sean proactivos, estén conectados y comprometidos con las empresas. Es por ello que, en estos últimos años, el clima laboral ha llegado a tener mayor relevancia dentro de las empresas, ahora la estrategia organizacional son parte fundamental para poder obtener mejores resultados, si está mal implementado o no cumplen su función de manera adecuada, esto puede afectar directamente el rendimiento laboral de sus colaboradores, generando que no se encuentren a gusto en la ejecución de sus funciones, afectando de manera negativa en el cumplimiento de las labores encomendadas dentro de la organización.

Daza (2021), nos comenta en el estudio hecho en Industry week, en donde el 16% de los clientes que realizaron compras de los servicios que brinda su empresa no regresaría, al tener una mala experiencia. Es por ello que las empresas se enfocan en brindar a sus clientes un placentero servicio, el cual gira en torno a las necesidades y expectativas que los clientes demuestran. Para poder lograr este objetivo, es necesario que la empresa fortalezca los valores con la finalidad de poder aumentar el vínculo con los empleados y apoyarlos a que estos puedan realizar una labor más profesional. Así mismo, Mandomedia (2020), empresa que ha llevado a cabo una encuesta a sus 650 colaboradores pertenecientes a las diferentes empresas que tiene en Latinoamérica, y los cuales son de diversas áreas, esta evaluación trató sobre el clima laboral en el teletrabajo durante periodo de la pandemia. La cual mostró que un 62% de los colaboradores indicaban que su carga laboral se había incrementado, el 15% indicó que bajó y solo el 23% comentó que se había mantenido igual. También se pudo obtener que un 72% de colaboradores

manifestó que las condiciones que la empresa brindaba para poder realizar el teletrabajo no eran las adecuadas y a su demostraban que no estaban preparados para ello. De igual manera, un 65% de los colaboradores encuestados indicó que se había adaptado de manera satisfactoria al teletrabajo, el 28% indicó que la empresa si estaba preparada para poder realizar el teletrabajo. A sí mismo, un 55% de los colaboradores encuestados manifestó que tenía y un ambiente laboral agradable; un 23% señaló que el ambiente laboral se había vuelto más estricto y que tenían menos interacción. De igual manera, el 70% manifestó que la interacción del trabajo había sido más fluida y el 73% opinó que sentían que sus jefes tenían la confianza en el desempeño y productividad. Estos datos nos indican lo que los colaboradores están sintiendo y pensando con respecto al ambiente laboral que se está presentando durante la pandemia.

Dávila (2021) nos comenta lo siguiente: dentro de las empresas peruanas, el 71% cuentan con un clima organizacional y rendimiento laboral moderado esto dentro de las apreciaciones de sus colaboradores. De igual manera, las empresas peruanas, tienen que enfocarse en los factores más importantes, tales como la calidad laboral, el bienestar, entre otras. Esto significa que se tiene que prestar mayor atención a las necesidades de los colaboradores, para que de esta manera se pueda garantizar el debido rendimiento laboral y se pueda lograr los objetivos planteados por la empresa. De igual manera, la Agencia Peruana de Noticias (2020), llevó a cabo una encuesta en donde el 81% de los colaboradores indican que el clima influye de manera positiva para llevar a cabo su desempeño laboral. En tanto, el 86% indicó que podría renunciar a su trabajo si en su empresa se presenta un clima laboral no favorable. Sin embargo, el 19% comentó que no les afecta en sus labores. En cuanto, el 64% comento que se siente valorado por el líder, mientras que el 36% manifestó que su labor en el trabajo no es lo suficientemente apreciado.

En empresa outsourcing de servicios financieros de Trujillo, la cual es objeto de estudio, se pudo observar que presenta deficiencias que están vinculadas al clima organizacional y que afecta de manera directa al rendimiento laboral, esto es

debido a que hay factores que no están permitiendo que se pueda crear un ambiente laboral adecuado, lo que conlleva a que no se pueda cumplir con los objetivos organizacionales y también se vea reflejado la falta de compromiso de los colaboradores.

Ante lo mencionado, nos planteamos el siguiente problema general: ¿En qué medida influye el clima organizacional y en el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023? De igual manera se han determinado los siguientes objetivos específicos: a) ¿En qué medida influye la estructura organizacional y el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023? b) ¿En qué medida influye el comportamiento organizacional con el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023? c) ¿En qué medida influye la motivación y el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023?. d) ¿En qué medida influye el liderazgo y el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023?

Este estudio se justifica teóricamente porque el clima organizacional junto con el rendimiento laboral es parte primordial dentro de los procesos que maneja una organización. De la misma manera, estos componentes tienen la finalidad de poder aumentar el rendimiento de los empleados y que estos puedan cumplir los objetivos propuestos por la empresa.

De esta manera, también se cuenta con una justificación metodológica, porque para poder llevar a cabo este estudio se ha utilizado métodos científicos, con la finalidad de poder medir los efectos que tiene el clima organizacional en los colaboradores cuando estos realizan sus funciones dentro de la empresa. Referente a esto se ha utilizado técnicas de medición, se realizaron dos encuestas, las cuales se necesitaron para poder obtener la información de los colaboradores de la empresa y saber cómo está el nivel del clima organizacional y el rendimiento laboral. El instrumento utilizado fue revalidado por expertos con la finalidad de poder garantizar su credibilidad y que esta pueda ser usada en futuros estudios afines.

Por último, la justificación social del presente trabajo es para que las empresas puedan implementar un buen clima organizacional dentro de su organización, dado que esto conlleva a que los colaboradores puedan mejorar su actitud y el desempeño en la ejecución de su trabajo. De igual manera, el clima se encuentra enlazado con el rendimiento laboral, el cual es uno de los principales pilares para la obtención de una buena gestión empresarial.

Para esta investigación se determinó como objetivo principal: Determinar la influencia entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023. Y como objetivos específicos: 1) Determinar la influencia entre la estructura organizacional y el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023. 2) Determinar la influencia entre el comportamiento organizacional y el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023. 3) Determinar la influencia entre la motivación y el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023. 4) Determinar la influencia entre el liderazgo y el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023.

Finalmente, como hipótesis principal tenemos: El clima organizacional influye significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023. Y como hipótesis específicas: 1) La estructura organizacional influye significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023. 2) El comportamiento organizacional influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023. 3) La motivación influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023. 4) El liderazgo influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En referencia a las variables que vamos a estudiar, hemos podido encontrar los siguientes antecedentes internacionales:

Sumba (2022), realizo un estudio en Ecuador a las MIPYMES, para poder corroborar si el clima organizacional de las MIPYMES tiene efecto en el desempeño laboral en la población estudiada, para lo cual utilizo una metodología de investigación bibliográfica y exploratoria. Llegando a la conclusión que el Clima que hay dentro de cada organización genera una influencia directa con el desempeño laboral, esto afecta de manera directamente a todos los colaboradores y que se tiene que tomar en cuenta factores tales como el liderazgo, la comunicación, las relaciones interpersonales, etc.

Osma et al. (2021), realizo un estudio para la empresa Carnivoros SAS, con la finalidad de poder brindar alternativas de mejora a su clima organizacional, la satisfacción, su productividad y el desempeño para los trabajadores de Carnívoros SAS. Realizó un análisis cuantitativo, de tipo no experimental con alcance explicativo, para poder recaudar la información necesaria se hizo uso de encuestas, las cuales fueron aplicadas a los colaboradores de la empresa. Los datos obtenidos indicaron que la insatisfacción de los colaboradores era alta, con relación a los diferentes factores que mejoran el clima laboral, esto generó un resultado negativo para las expectativas que tenían los funcionarios de la empresa. En respuesta a esto, se sugirió realizar un estudio para poder medir las necesidades y expectativas de los colaboradores en relación a las de bienestar utilizadas por la empresa estudiada.

Paredes (2021) realizo una investigación y pudo llegar a concluir que existe una conexión directa entre el clima organizacional de los empleados que laboran en cadenas de supermercados y el desempeño laboral. Para lo cual uso una metodología aplicada, cuantitativa, de tipo no experimental, de diseño transversal y correlacional". De esta manera pudo llegar a determinar de qué existe una relación directa del desempeño laboral y el clima organizacional; y son conscientes de los

requerimientos que se necesitan para que sus colaboradores puedan tener un mejor clima laboral.

Aldaz et al. (2020) en su trabajo realizado en una Inst. Educativa de México, el cual realizo con la finalidad de poder confirmar si existe una conexión entre el clima organizacional y el desempeño laboral, para lo cual uso una metodología básica, con diseño no experimental, apoyándose en una muestra censal, y usando dos encuestas, las cuales dieron como resultado que hay una relación correlacional con las dos variables, manifestando que el tipo de liderazgo se ve condicionado por disposiciones de los líderes de la institución. Pudo llegar a concluir que las organizaciones deben prestar mayor importancia al ambiente laboral que se brinda a los colaboradores, porque si se mejora, este tendría un impacto positivo dentro de la empresa, haciendo que el rendimiento y la productividad se incremente.

Aguilar y Ube (2019) realizaron una propuesta para poder optimizar el rendimiento laboral y mejorar también el clima organizacional que existe en las empresas Supercines Sur. Aplicaron una metodología de enfoque cuantitativo; exploratorio descriptivo y de campo; para poder recopilar información se utilizó una encuesta. Como resultado del estudio, se pudo comprobar que los colaboradores de Supercinnes Sur se encuentran desmotivados e insatisfechos con su ambiente laboral. A partir de lo cual se realizó un programa de reestructura organizacional, el cual ha podido concluir que la información brindada será positivo si es que los colaboradores experimentaron mayor satisfacción y motivación, el cual les permite poder alcanzar las metas de la organización. De igual manera, se recomendó realizar evaluaciones de desempeño periódicamente el cual permitiría poder tener una retroalimentación por parte de los colaboradores hacia la organización.

Fernández (2022), en su estudio planteó poder determinar de qué manera puede influir el clima laboral dentro de una organización y la relación que tiene con el rendimiento laboral de sus colaboradores que trabajan en la empresa Agrícola Latino S.A.C. Para lo cual, utilizó un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional. Para poder obtener información se realizó encuestas a una muestra de 30 empleados. De igual forma, se ha podido concluir que las variables se encuentran



relacionadas por medio de un coeficiente correlacional, el cual tiene un valor de 0.686 y su nivel de significancia equivalente es de 0.000. Por lo cual, se puede determinar que el clima laboral si se asocia y relaciona de forma directa con el rendimiento profesional de los colaboradores de la empresa agrícola Latino S.A.C. Es por estos resultados, que se realiza la sugerencia a los líderes de la empresa que puedan fortalecer las habilidades de liderazgo, esto mejorará los niveles de comunicación y el trabajo en equipo dentro de la empresa.

Altes y Arias (2021) realizo un estudio en una empresa del Emporio Comercial de Gamarra, para poder confirmar la conexión que podría tener el clima organizacional y el desempeño laboral. Para ello, utilizo una metodología mixta, realizando un análisis tanto cualitativo como cuantitativo, llevo a cabo una entrevista a fondo con cada empleado de las 7 tiendas del centro comercial, que a su vez también realizaron una encuesta. Con estos datos obtenidos se pudo demostrar que existe un coeficiente positivo de 0.756; esto esta información, podemos confirmar que las variables utilizadas para la investigación, si tenían una relación positiva alta. Es por ello que se sugirió se aumente el compañerismo entre el personal mediante actividades de confraternidad, con la finalidad de poder generar un mejor ambiente laboral libre de incertidumbre, sin tensiones y con una mejor distribución de la carga laboral.

Ameri (2020), realizo una publicación sobre una empresa lechera del Perú, con el objetivo de poder confirmar si el clima organizacional tiene una conexión directa con el desempeño laboral; utilizó metodología descriptiva, transversal y correlacional. Con lo cual pudo concluir que el clima organizacional que hay dentro de la empresa es favorable, el cual influye positivamente en el desempeño de sus colaboradores, de igual forma se pude constatar que los líderes de la empresa escuchan de manera asertiva las propuestas que el equipo de trabajo propone, con la finalidad de poder generar nuevas ideas y permitir de esta manera generar un ambiente de confianza entre el colaborador y la empresa.

Verde (2020) realizo una investigación para poder conocer el efecto que existe entre el clima organizacional de los empleados de la Unidad educativa de

Gestión Educativa Local de Tocache y el desempeño laboral, para lo cual utilizó una metodología básica, con un diseño descriptivo correlacional, los cuales buscó interpretar las variables y la relación que existe entre ellas, de carácter no experimental. Se pudo obtener que del 100% de los encuestados, el 51% comenta que el clima organizacional es bajo, y a su vez nos mencionan que el 58% califica al desempeño laboral como el nivel más alto. Después de revisar los datos se pudo comprobar que el desempeño laboral tiene una relación directa con el clima organizacional.

Gutiérrez (2019) realizó un estudio para poder establecer si existe una conexión que vincule al clima organizacional que tienen colaboradores del Depósito San Antonia S.A.C, Tumbes con el rendimiento laboral. Para lo cual hizo uso una metodología cuantitativa, de diseño correlacional no experimental; para poder obtener la información se realizó la aplicación de una encuesta, esta se le realizó a los 15 empleados de la empresa. Se pudo llegar a la conclusión con los resultados obtenidos de que no hay vínculo con las variables que se están estudiando, porque no cuenta con una conexión notable de ( $\text{Sig.} > 0.005$ ), pero se pudo evidenciar que existe una relación directa en la supervisión por parte de los líderes de la empresa con el rendimiento laboral y el trabajo en equipo. Con lo cual se pudo concluir que, la supervisión ejercida hacia los empleados, disminuye su rendimiento laboral significativamente. Con los datos obtenidos se recomendó incentivar la participación de los empleados, esto beneficiaría a la empresa, fortaleciendo de esta manera la conexión que hay entre el personal y la empresa.

Cortegana (2021) realizó una investigación en la Distribuidora PMA de la ciudad de Trujillo, donde pudo encontrar que tenemos una influencia directa entre el clima laboral que tiene los empleados y el rendimiento laboral de los empleados. Para poder realizar esta investigación decidió utilizar un enfoque mixto, usando herramientas cuantitativas como cualitativas, entre ellos tenemos al cuestionario y las entrevistas con preguntas guiadas. Los resultados nos indican; que el clima organizacional tiene un impacto negativo con el rendimiento laboral, encontrando una deficiente interacción, mala comunicación, bajo e inapropiado liderazgo por los

líderes directos y falta de compromiso para poder cumplir con las metas propuestas. Es por ello, que se recomienda a la empresa que tenga en consideración los aspectos mencionados y ponga en marcha estrategias para que el clima laboral mejore dentro de la empresa.

Arriola (2021), nos comenta en su estudio realizado a una entidad financiera de la ciudad de Trujillo, pudo encontrar que el clima organizacional existente tiene una conexión directa con el rendimiento laboral, para llegar a esta conclusión utilizó un estudio correlacional, no experimental y transversal; como herramienta utilizado el cuestionario y para poder realizar la medición del nivel de relación se empleó el análisis Spearman, se pudo determinar los datos con el SPSS 25 al 99% de confiabilidad, de que el coeficiente de correlación es del 0.864, este resultado nos confirma que si hay una conexión directa entre el clima laboral de la entidad financiera y el rendimiento laboral de sus colaboradores.

Cedeño (2020), nos menciona que, en la Municipalidad Distrital de la Esperanza en el año 2019, tiene existe una relación directa entre el clima organizacional de dicha comuna y que se ve reflejado en el rendimiento de los empleados, con un nivel del 95% de influencia. Para llegar a esta conclusión un trabajo tipo transversal no experimental, con un enfoque cuantitativo.

Osorio & Pérez (2019), nos comenta en su investigación que realizó en una empresa Agroindustrial de La Libertad en el 2018, que la influencia entre las variables de clima organización y rendimiento laboral es directamente alta, porque pudo obtener como resultado que la relación que existe entre el clima laboral y las dimensiones influyen en el desempeño productivo y las dimensiones de este. En la evaluación pudo obtener el coeficiente de Spearman con un 0.801, el cual tenía un grado de significancia del 0.000, por lo cual es  $< 5\%$  ( $p < 0.005$ ). A su vez, podemos concluir que las variables investigadas si mantienen una relación directa con el rendimiento productivo en los empleados.

Yacila (2017), en su tesis que realizó en la Oficina Zonal La Libertad COFOPRI del 2017, nos comenta que la conexión que existe entre las variables

sujetas de estudio es alta, lo cual implica que, si tenemos un clima laboral adecuado y bueno, esto se replicara en el rendimiento de los empleados. Generando que existe una mejor actitud y a su vez también mejore el desempeño dentro del trabajo.

Con referencia a las bases teóricas de las variables que vamos a estudiar hemos podido encontrar las siguientes referencias internacionales:

Shneider (2013), nos comenta que el clima organizacional se comenzó a estudiar recién en los años 70. La visión que tienen este autor para dar a conocer que el clima organizacional es una herramienta que puede ser utilizada para poder medir las diferentes experiencias que las personas van acumulando en sus entornos laborales o en cualquier otro. De esta manera, también podemos definir que el clima organizacional es como los empleados perciben e interpretan las políticas, procedimientos y prácticas que encuentran dentro de su ambiente laboral.

De igual forma, podemos encontrar diversos tipos de climas, las cuales se determinan por las diferentes visiones que los procesos organizativos puedan tener dentro de la empresa y también se puede por los diferentes climas que los empleados puedan producir. Esto quiere decir, que las organizaciones no cuentan con un clima pre definido, si no que cuentan con diferentes climas de manera simultánea, que se dan en los procesos y los resultados estratégicos.

Akrong (2022) nos menciona que el clima organizacional colabora de manera directa con las organizaciones, porque trabaja como un libro de reglas que no está escrito, explicado de otra manera, se puede definir en cambio de que se puede o no considerar como un comportamiento aceptable. Entonces podemos manifestar que el clima organizacional es una variable que puede ser objeto de investigación y estudio; porque brinda a los colaboradores el sentimiento de que sus acciones que realizan dentro de la organización están bajo su control.

Li (2020), manifiesta que el clima organizacional a lo largo varias investigaciones, ha dado a conocer diferentes dimensiones, de las que se puede destacar las siguientes: atributos organizaciones, compromiso, características del

puesto, función, liderazgo, compromiso, entre otros más. De las cuales tomaré algunas para poder estudiar la estructura organizacional, el comportamiento organizacional, la motivación y el liderazgo.

La estructura organizacional según Nowotny (2022), es la que se encarga de crear las políticas y lineamientos que van a necesitar las autoridades para poder tomar las decisiones según los niveles jerárquico dentro de la organización; según los niveles de jerarquía estos puedes influir en la creación de valor según la unidad del negocio.

El comportamiento organizacional, Oh et al. (2021), nos comenta que es la encargada de poder estudiar la conexión que se puede generar entre los empleados y su entorno laboral. Es por ello, que también se ocupa de medir cuánta influencia esta ejerce dentro de la empresa, de igual manera, la influencia que la empresa ejerce ella. En relación a esto, nos refiere que el intercambio de conocimientos que hay entre los empleados y los líderes de la empresa, con la finalidad de poder conectar y estimular la comunicación del equipo. El componente más importante a tener en cuenta es el trabajo en equipo, facilitando que se puedan cumplir con el logro de los objetivos, aumentando la motivación y la creatividad de cada uno de los empleados.

La motivación según Mokhttar et al (2022), nos comenta que para los empleados es muy importante, y cada empresa debe de contar con diferentes técnicas para poder promoverlo, a pesar de que el trabajador puede ver afectada su productividad parcialmente dependiendo de la capacidad que tenga para llevar a cada su trabajo, para lo cual tener un buen nivel de motivación sería un aspecto importante; la motivación se puede dividir en dos tipos: intrínseca (es cuando el trabajador realizar alguna función sin necesidad de esperar algo a cambio) y extrínseca (las recompensas económicas o reconocimientos y mantener un buen ambiente de trabajo).

El liderazgo, Chiavenato (2017) comenta que es el nivel que tiene una persona de poder influir en las demás, con la finalidad de que estas puedan realizar

labores de interés común. A la persona que realiza el direccionamiento de los esfuerzos se le llama líder. De igual manera, Riquelme, Pedraza y Vega (2020), indicaron que es la manera en cómo se soluciona una dificultad, teniendo como soporte a los miembros del equipo de trabajo, estos problemas hacen que los líderes puedan actuar de natural, dado que es en estos momentos} se logra apreciar la calidad de persona que es; el liderazgo se va a manifestar con acciones positivas y sobre todo con el respeto hacia los demás.

En la variable de rendimiento laboral, Chiavenato (2017), precisa que es la forma en la que los empleados buscan poder alcanzar los objetivos establecidos, lo cual establece la planificación individual para lograr los objetivos. De igual manera, Pavithra y Deepak (2020), nos indica que las capacidades que tienen los empleados para poder llegar a cumplir los objetivos o metas que se les asigna, tienen una conexión con el rendimiento laboral, es por ello, que los autores mencionan que el termino esta direccionado a la forma en como colaborados ejecutan las labores encomendadas. También debemos considerar lo comentado por Fu et al. (2021), el cual señala que esto aumentaría, si es que se plasma mayor énfasis al trabajo en equipo, es por esto que se tiene que evidenciar su importancia en el trabajo de todos los empleados en conjunto. Con ello podemos asegurar que el rendimiento laboral y la actitud de los empleados, mantienen una relación directa, con la fin de poder realizar sus labores de la menor manera y que dicha actitud funcionaria mejor cuando el trabajo es realizado en conjunto, porque esto influye de forma positiva con alcanzar los objetivos que la entidad establece.

Mendieta – Ortega (2020) manifiestan que el rendimiento laboral interviene de manera directa con la obtención y realización de los objetivos que la empresa tiene, sin importar que sea a realizado por medio de bienes o servicios. De igual manera, podemos agregar que el término está asociado a los recursos que la empresa brinda a sus empleados para que estos puedan realizar el producto final de manera rentable y ventajoso para la empresa, lo que encontramos relacionado de forma inversamente proporcional al tiempo que pasa el trabajado en si área laboral. Con esto, los autores quieren decir, que el rendimiento laboral no es una

idea solamente, sino que también se relaciona de manera directamente con el producto final de su trabajo, los objetivos planteados por la empresa y las horas laboradas, porque este último mantiene una injerencia directa en el rendimiento laboral del empleado porque no todas las horas trabajadas son productivas y se ve reflejado en su rendimiento de este último.

Por otra parte, para poder estudiar el rendimiento laboral, se tomarán las siguientes dimensiones: la actitud laboral, la experiencia en el trabajo y la capacidad de trabajo.

Actitud, Torres y Díaz (2012), esta palabra hace referencia a los sentimientos que tienen los empleados al momento de realizar su trabajo, a causa de que repercutirá de manera directa en la realización de ella, y en el caso de obtener una actitud negativa se podrían presentar problemas para la empresa, pero si la actitud es positiva, se puede considerar que el rendimiento laboral mejoraría de forma exponencial. Todo lo mencionado afecta la apreciación que tienen los empleados con relación a su lugar de trabajo, dicho de otra forma, la actitud laboral es como el empleado tiene la predisposición para realizar sus labores diarias.

La experiencia en el trabajo, según nos comenta Bravo et al. (2021), nos comenta que es un indicador el cual ayuda a poder medir las retribuciones económicas que un empleado puede recibir en base a sus conocimientos técnicos o teóricos. Señala también que el término hace mención a los conocimientos que se van adquiriendo por parte de los empleados durante el tiempo que llevan en la empresa. En otras palabras, la experiencia adquirida en el trabajo se podría medir en base a dos vertientes: el primero, determinado a partir de una evaluación que se realizaría para poder medir su experiencia y de esta manera poder calcular económicamente el valor salarial del trabajo que se realizará, el segundo, está orientado en las aptitudes y conocimientos que el empleado ha venido aprendiendo durante su jornada laboral.

Calidad de trabajo, Cervantes. (2020), comenta que la calidad de trabajo se encuentra enlazada de forma directa al enfoque hacia el cliente, esto quiere decir,

que es el grado de satisfacción que perciben con relación al servicio o producto que se les ha dado o brindado. De igual manera, el término está enfocado a poder cubrir a las necesidades del usuario, a causa de ello, se solicita que los empleados puedan realizar su trabajo de la manera más eficiente posible, superando de esta manera las expectativas que tiene el cliente en referencia al producto que se le va a brindar.



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipos y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Muñoz (2015) nos comenta que existen los siguientes tipos de investigación: las investigaciones básicas y aplicadas. La primera (básica) cumple la función de ser la base teórica a futuras investigaciones, la investigación aplicada es la que se encarga de poner en marcha los conocimientos que han sido adquiridos después de aplicar una investigación teórica. Teniendo en cuenta lo mencionado, este estudio realizado fue de tipo básico, considerando que el trabajo que se ha desarrollado tiene como principal fundamento el de aumentar los conocimientos científicos que rodean a las variables objeto de estudio.

De igual manera se realizó un estudio con enfoque cuantitativo al presente trabajo. Muñoz (2015), comenta que para poder tomar en consideración este enfoque se tiene que analizar el contexto en el cual se va a usar, para poder definir si se va a utilizar el enfoque de investigación cuantitativo o cualitativo. Es por ello que se decidió utilizar para el presente estudio el enfoque cuantitativo, este enfoque es el que mejor se adapta a nuestro planteamiento, y a su vez nos brinda la capacidad para poder medir el nivel de las variables y comprobar si se aprueban o no nuestras teorías o hipótesis (Muñoz, 2015). A sí mismo, Muñoz (2015), nos comenta que hay muchas ventajas al usar el enfoque cuantitativo, el manejo de herramientas estandarizadas, la utilización de datos estadísticos y por último el numérico, el cual nos ayuda a procesar la data obtenida.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

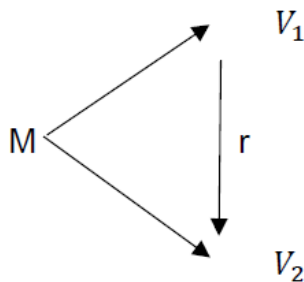
Es por estos factores por el cual se decidió por utilizar el enfoque cuantitativo, ya que se cuenta con un interés en poder analizar y medir las variables objeto de estudio como son el “Clima organizacional” y el del “Rendimiento laboral”, esto tiene como finalidad poder concluir si podrían tener conexión estas dos variables.

Arias y Covinos (2021), concluye para poder realizar una recolección de información adecuada es necesario aplicar el diseño, el cual nos permite saber las estrategias que se van a necesitar para poder dar soluciones a los problemas reconocidos, y tiene como cualidad poder ser de dos tipos: experimental y no experimental. El primer diseño tiene la particularidad de que las variables estudiadas pueden ser manipuladas por el investigador, en contraste con el diseño no experimental, en el cual se limita a solo poder observar si las variables sujetas de estudio, general alguna relación. Arias y Covinos (2021), también se cuenta con el diseño transversal, el cual se diferencia por poder seleccionar los datos en una situación predeterminada y en un solo momento.

Tomando en cuenta lo antes mencionado, se optó por usar el diseño de estudio no experimental, dado que en estudio de las variables no se realizó ninguna manipulación y también se utilizará el diseño transversal, porque se va a realizar el estudio en un momento específico y único (Huarie, 2019).

Figura 1

Diagrama de relación entre variables



Fuente: Hernández et al. (2014)

Donde:

M: Es la muestra del estudio

V<sub>1</sub>: Clima organizacional

V2: Rendimiento laboral

r: Correlación.

### **3.2. Variables y operacionalización**

A continuación, tenemos a las siguientes variables que vamos a estudiar “Clima organizacional y Rendimiento laboral”, ambas tienen características cuantitativas. Describiremos las variables que vamos a utilizar.

Variable independiente: Clima organizacional, su definición conceptual, nos comenta que es el conjunto de interacciones fisiológicas que experimentan en el ambiente laboral, y tiene un impacto en el colaborador (Chiavenato 2017).

Su definición organizacional nos indica que está relacionado de manera inversa con el desempeño laboral, el cual lo podemos confirmar mediante el estudio realizado de la estructura organizacional, el comportamiento organizacional, la motivación y el liderazgo; utilizaremos una escala de medición ordinal y emplearemos el análisis de tipo cuantitativo.

Variable dependiente: Rendimiento laboral, su definición conceptual, nos comenta que se utiliza con la finalidad de poder medir el nivel de desenvolvimiento de los colaboradores en su horario laboral (Pavithra & Deepak 2020).

Su definición operacional nos indica que es una variable que está relacionada inversamente con el desempeño laboral. Las dimensiones que se utilizaron son la actitud, experiencia y la capacidad de trabajo; utilizaremos una escala de medición ordinal y emplearemos el análisis de tipo cuantitativo.

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

#### **3.3.1. Población**

Con la finalidad de poder obtener la relación que existe entre clima organización y el rendimiento laboral en colaboradores de un outsourcing financiero

de la ciudad de Trujillo en el año 2023, se pudo contar con una población de 120 colaboradores, los cuales representan a la totalidad de la población.

Sánchez- Carlessi (2019) nos comenta en palabras técnicas que se puede definir como el sub conjunto de personas o casos previamente seleccionados sobre la población la cual va a servir para realizar el estudio, el cual puede ser una muestra probabilística o no probabilística. Nuestra muestra está conformada por 120 colaboradores de un outsourcing financiero de la ciudad de Trujillo y que se encuentran actualmente laborando con una antigüedad no menor a los tres meses.

**Criterios de inclusión:** Personas que laboren en un outsourcing financiero de la ciudad de Trujillo.

**Criterios de exclusión:** Personas que no laboren en un outsourcing financiero de la ciudad de Trujillo.

### **3.3.3. Muestra**

El tipo de muestra que vamos a utilizar para nuestro estudio es de tipo censal, porque van a ser considerados la totalidad de colaboradores, es decir el 100% de trabajadores del outsourcing financiero, de la ciudad de Trujillo. Ramírez (2017), nos comenta que se puede considerar una muestra censal cuando se selecciona a la totalidad de empleados, siempre y cuando esta sea una cantidad de individuos manejable.

### **3.3.4. Muestreo**

Para nuestro estudio vamos a utilizar un muestreo probabilístico aleatorio simple, según nos comenta Hernández (2014), quien señala que este tipo de muestreo brinda a que los sujetos que integran una población, cuentan con las mismas posibilidades de poder participar en el estudio. Es por esto, que se ha decidido contar con la totalidad de colaboradores del outsourcing financiero que se encuentra en la ciudad de Trujillo, en el año 2023, y está integrada por 120 colaboradores.

### **3.3.5. Unidad de análisis**

Esta unidad estará integrada por todos los colaboradores del outsourcing financiero de Trujillo.

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

### **3.4.1. Técnica**

La técnica que se empleará para el presente estudio será la encuesta, porque es la única que nos permite poder reunir los datos a través de diferentes preguntas que se les realizarán de manera escrita a los encuestados. Por lo cual, al utilizar esta técnica, se va a poder obtener los datos cuantitativos necesarios, las cuales se encontrarán direccionadas de manera ordenada y lógica, todo esto llevara un método para las respuestas de forma progresiva (Arias y Covinos, 2021).

### **3.4.2. Instrumento de recolección de datos**

Según Valderrama (2015), comentó que son las herramientas que emplea el investigador con el fin de poder obtener o adquirir la información. La herramienta que se va a utilizar es el cuestionario en escalas de Likert. Hernández – Sampieri y Mendoza (2018), comentaron que es el cuestionario un instrumento que está estructurado por una serie de consultas que tienen referencias a la variable sujeto de estudio, Para la presente investigación se elevará dos cuestionarios, uno estará enfocado en la variable de clima organizacional y sus cuatro dimensiones; el cual contendrá 19 ítems, y el segundo estará enfocado en el rendimiento laboral, constituido por sus tres dimensiones y 15 ítems.; los cuales fueron aplicados de forma presencial a los colaboradores del outsourcing financiero.

### **3.4.3. Validez**

Ñaupas (2018), indica que el instrumento a utilizar tiene validez solo si anteriormente se le ha determinado la efectividad del criterio, y el constructo del juicio de los expertos. Para este estudio se realizó la validez de los instrumentos por medio de la revisión de tres profesionales con experiencia en el tema.

Seguidamente, con el fin de poder confirmar la confiabilidad de la herramienta usada para poder obtener la recolección de datos, después de aplicada la encuesta se procederá a realizar la prueba de confiabilidad de la herramienta utilizada. En consonancia con Ñaupas (2018), la fiabilidad de las herramientas utilizadas puede ser realizada por distintos métodos, en el cual tenemos como uno de los más importantes al alfa de Cronbach. Una vez obtenido los resultados de la prueba, se procederá a realizar la confiabilidad del instrumento a través del Alfa de Cronbach, para lo cual vamos a utilizar el programa SPSSV25.

#### **3.4.4. Confiabilidad**

Rodriguez – Rodriguez y Reguant – Álvarez (2020), la fiabilidad que se va a establecer para el instrumento será la escala de 0.00 y 1.00, es por ello que se recomienda poder utilizar coeficientes. El que más es utilizado en las investigaciones y que sirve para poder determinar y dar a conocer si el instrumento que se va a emplear es fiable es el alfa de Cronbach. Este tiene la particularidad de poder calcular la solidez interna del cuestionario aplicado, el cual lo realiza por medio de una evaluación de covarianza de los ítems que integran el cuestionario. Por lo cual se puede concluir que los ítems utilizados tienen una covariación mayor, es por ello que el alfa de Cronbach obtendrá un puntaje mayor. Aclarado esto, se puede determinar que la confiabilidad aceptable no debe de ser menor de 0.70, es decir, si obtenemos un resultado que sea mayor a este, podremos considerarlo como confiable.

Para nuestra investigación, se utilizó dos cuestionarios para medir nuestras dos variables que son el clima organizacional y el otro es el rendimiento laboral, se pudo obtener un alfa de Cronback de 0.81 cada uno respectivamente, esto nos quiere decir, que los cuestionarios que se van a aplicar son confiables.

#### **3.5. Procedimiento**

Para poder realizar el estudio, nos contactamos con el encargado de área quien nos iba a facilitar la reunión con los colaboradores sujeto de estudio, lo cual se llegó a realizar mediante visitas consentidas, luego de lograr el consentimiento

por parte de los colaboradores que iban a participar en estudio, se les comunicó cuáles eran los objetivos y finalidad de dicha investigación y la importancia de su participación. A sí mismo, después de recibir los permisos necesarios, procedimos en realizar la encuesta, para lo cual se realizó dos visitas a la empresa para poder aplicar la encuesta de manera presencial, con la finalidad de recaudar la información necesaria.

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

Se realizó una investigación para poder seleccionar el tema que se va a estudiar, luego procedimos a recopilar la información necesaria sobre el tema, para evitar tener dificultades durante el proceso, al verificar que se contaba con toda la información necesario se procedió a realizar el planteamiento del problema, con la finalidad de tener una noción sobre el tema que se va a estudiar y saber cuál es el estado de lo que se va a mejorar.

Se utilizó como instrumento dos encuestas detalladas, la primera variable contará con 19 ítems y la segunda variable tendrá 15 ítems, para lo cual nos vamos a basar en la escala de Likert; encuesta que será aplicada a los 120 colaboradores del outsourcing financiero de la ciudad de Trujillo, a los cuales se les comentará que las encuestas se mantendrán de manera anónima, con la finalidad de que sus respuestas sean las más sinceras posibles; luego los datos obtenidos para poder ser analizados se trasladaron al programa Microsoft Excel y el SPSS V25.

Para finalizar se realizará la elaboración de tablas descriptivas, que nos permitirán poder conocer en qué medida influye el clima organizacional en los colaboradores según nuestras variables y dimensiones evaluadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se brindará información de manera clara y transparente a los colaboradores, indicando que la encuesta es de manera anónima, asegurándose la privacidad de sus respuestas, respetando de esta manera la ética profesional; para lo cual se le entregará a cada colaborador un formato de consentimiento. Se respetará y

trabajaré bajo las normas APA 7ma edición y a su vez hemos acatado los lineamientos establecidos.

La información obtenida es real y obtenida de fuentes fidedignas. De esta manera, cada referencia será citada respectivamente, al igual que toda información conseguida en tesis, artículos, libros, tesis de otras maestrías, con la finalidad de poder mantener la propiedad de autor.



#### IV. RESULTADOS

A continuación, se van a mostrar los resultados que se han obtenido después de la aplicación de nuestro instrumento con el objetivo de estudiar las variables y dimensiones antes mencionados.

**Tabla 1**

*Variable Clima Organizacional y sus dimensiones*

Variable /Dimensiones	CLIMA ORGANIZACIONAL		Estructura Organizacional		Comportamiento Organizacional		Motivación		Liderazgo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	7	5.8%	15	13%	35	29.2%	11	9%	12	10%
Medio	90	75%	76	63%	74	61.7%	83	69%	72	60%
Alto	23	19%	29	24%	11	9.2%	26	22%	36	30%
total	120	100%	120	100%	120	100%	120	100%	120	100%

*Fuente:* Elaboraron propia

Como podemos observar en la tabla 1 tenemos los datos estadísticos de la primera variable Clima organizacional y sus dimensiones. Observamos que, del total de nuestra muestra, los empleados han valorado a la variable de clima organizacional con un 75% (90) de nivel medio, el 19% (23) indica que tiene un nivel alto y un 5.8% (7) señaló que tiene un nivel bajo. De la dimensión clima organizacional, obtuvimos que el 63% (76) indica que tiene un nivel medio, el 24%(29) indico que tiene un nivel alto y el 13% (15) señalo que tiene un nivel bajo. De igual manera la dimensión de comportamiento organizacional, obtuvimos que el 61.7% (74) indica que tiene un nivel medio, el 29.2% (35) indico que tiene un nivel bajo y el 9.2% (11) señalo que tiene un nivel bajo. A sí mismo, la dimensión Motivación obtuvo el 69% (83) de nivel medio, 22% (26) de nivel alto y 9% (11) de nivel bajo. Por último, la dimensión de Liderazgo fue evaluada por los empleados

con un 60% (72) de nivel medio, un 30% (36) de nivel alto y un 10% (12) de nivel bajo.

**Tabla 2**

*Variable Rendimiento Laboral y sus dimensiones*

Variable /Dimensiones	RENDIMIENTO LABORAL		Actitud		Experiencia		Calidad del trabajo	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	14	11.7%	16	13%	11	9.2%	18	15%
Medio	66	55%	68	57%	70	58.3%	54	45%
Alto	40	33%	36	30%	39	32.5%	48	40%
total	120	100%	120	100%	120	100%	120	100%

*Fuente:* Elaboraron propia

Como podemos observar en la tabla 2 tenemos los datos estadísticos de la segunda variable Rendimiento Laboral y sus dimensiones. Observamos que, del total de nuestra muestra, los empleados han valorado a la variable de Rendimiento Laboral con un 55% (66) de nivel medio, el 33% (40) indica que tiene un nivel alto y un 11.7% (14) señaló que tiene un nivel bajo. De la dimensión Actitud, obtuvimos que el 57% (68) indica que tiene un nivel medio, el 30%(36) indico que tiene un nivel alto y el 13% (16) señalo que tiene un nivel bajo. De igual manera la dimensión Experiencia, obtuvo el 58.3% (70) indica que tiene un nivel medio, el 32.5% (39) indico que tiene un nivel alto y el 9.2% (11) señalo que tiene un nivel bajo. A sí mismo, la dimensión Calidad de Trabajo obtuvo el 45% (54) de nivel medio, 40% (48) de nivel alto y 15% (18) de nivel bajo.

Se aplicó la prueba de normalidad para poder realizar el análisis inferencial, para lo cual hemos partido las siguientes hipótesis:

H<sub>0</sub>: Los datos provienen de una distribución normal

H<sub>1</sub>: Los datos no provienen una distribución normal

**Tabla 3***Prueba de Normalidad de las variables de estudio*

Variables	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Clima Organizacional</b>	0.074	120	0.152
Estructura Organizacional	0.083	120	0.041
Comportamiento Organizacional	0.080	120	0.058
Motivación	0.098	120	0.006
Liderazgo	0.072	120	0.195
<b>Rendimiento Laboral</b>	0.112	120	0.001
Actitud	0.090	120	0.019
Experiencia	0.124	120	0.000
Calidad de Trabajo	0.101	120	0.004

*Fuente:* Resultado obtenido a través del software SPSS V25

Como podemos observar en la prueba de normalidad, hemos considerado usar la prueba de Kolmogorov – Smirnov, porque la muestra que estamos utilizando es  $> 50$  (Romero, 2020). Nuestro estudio tiene una muestra de 120 participantes. Podemos observar que la información que se brinda sobre los datos recaudados de nuestra variable de Clima Organizacional tiene un nivel de significancia  $< 0.05$  y la segunda variable Rendimiento Laboral obtuvo un nivel de significancia  $> 0.05$ . Es por este motivo que la hipótesis nula no ha sido aceptada, y podemos ahora afirmar que tenemos una distribución no normal de los datos. Es por este motivo que se va a realizar la aplicación de la prueba no paramétrica de coeficiente correlacional de Rho Serman (Bautista, 2020).

Se procedió a establecer el coeficiente que se va a utilizar, para poder contrastar con las hipótesis propuestas.

### **Contraste de la hipótesis general**

H<sub>0</sub>: El clima organizacional no influye significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023.

H<sub>1</sub>: El clima organizacional influye significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023.

**Tabla 4**

*Correlación entre la variable Clima Organizacional y la variable Rendimiento Laboral*

		Clima Organizacional	Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	1.000	.376**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	120	120
Rendimiento Laboral	Clima Organizacional	.376**	1.000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	120	120

*Fuente:* Resultado obtenido a través del software SPSS V25

Como podemos observar en la tabla 4 la variable clima organizacional tienen una relación positiva con la variable de desempeño laboral, debido a que el valor de significancia que nos brinda es  $< 0.05$  ( $p = 0,000$ ). Con esta información obtenida, podemos confirmar el rechazo de la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna. De esta manera, se puede establecer que las variables tienen una relación de significancia en cuanto a los colaboradores del outsourcing financiero de la ciudad de Trujillo, 2023.

También se puede apreciar que después de haber realizado la prueba de Spearman se obtuvo un valor  $r = ,376$ , es por este motivo que podemos concluir en que las variables tienen una relación estadística baja y positiva, esto es confirmado

por la información que nos brinda sobre los valores de Hernández – Sampieri & Mendoza (2018).

### **Contraste de la hipótesis específica 1**

H<sub>0</sub>: La dimensión estructura organizacional no influye significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023.

H<sub>1</sub>: La dimensión influye significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023.

**Tabla 5**

*Correlación entre la dimensión "Estructura organizacional" y la variable "Rendimiento laboral"*

		Rendimiento laboral
Estructura Organizacional	Coeficiente de correlación Rho	0.333**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	120

*Fuente:* Resultado obtenido a través del software SPSS V25

Como podemos observar en la tabla 5 la dimensión estructura organizacional se relaciona de manera positiva con la variable de rendimiento laboral, esto se debe porque el valor de significancia que nos brinda es  $< 0.05$  ( $p= 0,000$ ). Con esta información obtenida, podemos confirmar el rechazo de la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna. De esta manera, se puede establecer que la dimensión tiene una relación de significativa en cuanto a los colaboradores del outsourcing financiero de la ciudad de Trujillo, 2023.

También se puede apreciar que después de haber realizado la prueba de Spearman se obtuvo un valor  $r = ,333$ , es por este motivo que podemos concluir en que las variables tienen una relación estadística baja y positiva, esto es confirmado por la información que nos brinda sobre los valores de Hernández – Sampieri & Mendoza (2018).

### **Contraste de la hipótesis específica 2**

H<sub>0</sub>: La dimensión comportamiento organizacional no influye significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023.

H<sub>1</sub>: La dimensión comportamiento organizacional influye significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023.

**Tabla 6**

*Correlación entre la dimensión "Comportamiento organizacional" y la variable "Rendimiento laboral"*

		Rendimiento laboral
Comportamiento Organizacional	Coeficiente de correlación Rho	0.299**
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	120

*Fuente:* Resultado obtenido a través del software SPSS V25

Como podemos observar en la tabla 6 la dimensión estructura organizacional se relación de manera positiva con la variable de rendimiento laboral, esto se debe porque el valor de significancia que nos brindo es  $< 0.05$  ( $p= 0,000$ ). Con esta información obtenida, podemos confirmar el rechazo de la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna. De esta manera, se puede establecer que la dimensión tiene una relación de significativa en cuanto a los colaboradores del outsourcing financiero de la ciudad de Trujillo, 2023.

También se puede apreciar que después de haber realizado la prueba de Spearman se obtuvo un valor  $r = ,299$ , es por este motivo que podemos concluir en que las variables tienen una relación estadística baja y positiva, esto es confirmado por la información que nos brinda sobre los valores de Hernández – Sampieri & Mendoza (2018).

**Contraste de la hipótesis específica 3**

H<sub>0</sub>: La dimensión motivación no influye significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023.

H<sub>1</sub>: La dimensión motivación influye significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023.

**Tabla 7**

*Correlación entre la dimensión "Motivación" y la variable "Rendimiento laboral"*

		Rendimiento laboral
Motivación	Coeficiente de correlación Rho	0.303**
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	120

*Fuente:* Resultado obtenido a través del software SPSS V25

Como podemos observar en la tabla 7 la dimensión motivación se relaciona de manera positiva con la variable de rendimiento laboral, esto se debe porque el valor de significancia que nos brinda es  $< 0.05$  ( $p = 0,000$ ). Con esta información obtenida, podemos confirmar el rechazo de la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna. De esta manera, se puede establecer que la dimensión tiene una relación significativa en cuanto a los colaboradores del outsourcing financiero de la ciudad de Trujillo, 2023.

También se puede apreciar que después de haber realizado la prueba de Spearman se obtuvo un valor  $r = ,303$ , es por este motivo que podemos concluir en que las variables tienen una relación estadística baja y positiva, esto es confirmado por la información que nos brinda sobre los valores de Hernández – Sampieri & Mendoza (2018).

#### **Contraste de la hipótesis específica 4**

H<sub>0</sub>: La dimensión liderazgo no influye significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023.

H<sub>1</sub>: La dimensión liderazgo influye significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023.

**Tabla 8**

*Correlación entre la dimensión "Liderazgo" y la variable "Rendimiento laboral"*

		Rendimiento laboral
Liderazgo	Coeficiente de correlación Rho	0.254**
	Sig. (bilateral)	0.005
	N	120

*Fuente:* Resultado obtenido a través del software SPSS V25

Como podemos observar en la tabla 8 la dimensión de liderazgo se relaciona de manera positiva con la variable de rendimiento laboral, esto se debe porque el valor de significancia que nos brinda es  $< 0.05$  ( $p= 0,000$ ). Con esta información obtenida, podemos confirmar el rechazo de la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna. De esta manera, se puede establecer que la dimensión tiene una relación significativa en cuanto a los colaboradores del outsourcing financiero de la ciudad de Trujillo, 2023.

También se puede apreciar que después de haber realizado la prueba de Spearman se obtuvo un valor  $r = ,254$ , es por este motivo que podemos concluir en que las variables tienen una relación estadística baja y positiva, esto es confirmado por la información que nos brinda por Hernández – Sampieri & Mendoza (2018).



## V. DISCUSIÓN

Al revisar los datos obtenidos, pudimos plantear la problemática y objetivo principal para poder confirmar si existe influencia entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los colaboradores del outsourcing financiero, Trujillo 2023, objetivo que pudimos cumplir.

De esta manera, consideramos las diferentes pruebas de hipótesis que se usaron para poder comprobar la hipótesis general, pudimos obtener como resultado que la hipótesis nula no sería aceptada, pero si se aceptaría la hipótesis alterna; el nivel o grado de significancia fue  $< 0.05$  ( $p= 0,000$ ). Después de conseguir pruebas de correlación entre las dos variables de estudiadas, se procedió a encontrar el resultado de Rho Spearman ( $r= 0,376$ ), los datos indicaron que entre las variables estudiadas hay una relación baja y positiva. Es por este resultado, que se llega a establecer que la relación presente en las variables es positiva, significativa y baja con referencia a los colaboradores del outsourcing financiero de Trujillo.

En el párrafo anterior nos comenta que la relación expuesta también ha sido observada, Altez y Arias (2021), en su estudio correlacional y cuantitativo, para el cual utilizó una muestra de 7 tiendas ubicadas en el emporio comercial de Gamarra. Al analizar los datos, los autores llegaron a obtener un nivel de significancia de  $p= 0.000$  y a también lograron obtener el valor correlacional  $r = 0.756$ , lo cual pudo determinar que ambas variables estudiadas, tienen una relación de significancia con los empleados que participaron en el estudio. Los datos obtenidos refuerzan los argumentos teóricos del estudio realizado por Akrong (2022), el cual nos comenta las empresas utilizan al clima organizacional como una guía del comportamiento, el cual ayuda a que los colaboradores puedan saber actuar dentro de su ambiente laboral. Por esto, podemos afirmar que los colaboradores que pertenecen al outsourcing financiero que se encuentra en la ciudad de Trujillo, presentan un nivel medio de rendimiento laboral (55%), el cual se debe al clima organizacional que perciben los colaboradores de dicha empresa.

A pesar de esto, tenemos estudios que contradicen los resultados obtenidos, después de realizar el análisis de los datos. Gutiérrez (2019), en su estudio que

realizo de tipo correlacional, para el cual se procedió a realizar la encuesta a los 15 colaboradores que laboraban en la empresa Deposito San Antonio S.A.C, de la ciudad de Tumbes, los cuales participaron en la encuesta. Después de llevar acabo el análisis de los resultados, pudo obtener que el nivel de significancia para su estudio era de  $p = 0.102$  y también tenía un valor correlacional  $r = -0.0474$ ; los cuales pudieron determinar que la variable de clima organizacional y del rendimiento laboral no cuentan con una relacional. De igual manera tenemos a Cortegana (2021), el cual, en su investigación realizada, indica que las variables si tiene una conexión y relación; pero, sin embargo, demostraba que era una relación negativa, porque los datos que se pudieron obtener indicaron que el clima laboral tiene una influencia negativa dentro del rendimiento laboral que tienen los colaboradores dentro de la empresa.

Como primer objetivo para nuestra investigación tenemos que determinar si existe influencia entre la dimensión estructura organizacional y el rendimiento laboral en los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo – 2023. Pudimos obtener como resultado que la hipótesis nula no sería aceptada, pero si se aceptaría la hipótesis alterna; y el nivel o grado de significancia fue  $< 0.05$  ( $p= 0,000$ ). Después de obtener las pruebas de correlación en la dimensión y la variable estudiadas, se procedió a encontrar el resultado de Rho Spearman ( $r= 0,333$ ), los datos indicaron que existe entre la dimensión y la variable una relación baja y. Es por este resultado que tenemos entre ambos, que se llega a establecer que la influencia que se presenta entre la dimensión y la variable que existe entre los colaboradores del outsourcing financiero de Trujillo, es positiva, significativa.

En el párrafo anterior, nos comenta que la relación expuesta también ha sido observada anteriormente. Altez y Arias (2021), en el estudio que realizo de tipo correlacional y cuantitativa, para el cual utilizo una muestra de 7 tiendas ubicadas en el emporio comercial de Gamarra. Procedieron a evaluar los datos obtenidos, los autores llegaron a obtener un nivel de significancia de  $p= 0.000$ , pudimos obtener como resultado que la hipótesis nula no sería aceptada, pero si se aceptaría la hipótesis alterna; de igual manera, determinaron que la dimensión estructura

organizacional tiene una influencia directa con la variable de rendimiento laboral. De igual forma, Nowotny (2022), quien manifestó que la estructura organizacional es quien determina la directriz de liderazgo y acción para los diferentes niveles de jerarquía que hay dentro de la organización. Por lo tanto, podemos concluir que la estructura organizacional, influye en los líderes y al momento de realizar la toma de las decisiones y estrategias para el outsourcing financiero, si tiene influencia en el rendimiento laboral según los lineamientos antes mencionados. De igual manera, estos resultados se pueden reforzar con el estudio realizado por Gutiérrez (2019), quien manifiesta que la estructura organizacional cuenta con una relación positiva baja y significativa en el rendimiento laboral.

A pesar de esto, tenemos estudios que contradicen los resultados obtenidos, después de realizar el análisis de los datos. Vigo (2021), quien realizó un estudio correlacional y cuantitativo, realizó una encuesta a 65 empleados de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Después de realizar la recolección de los datos y posterior análisis, pudo decretar de que existe una relación significativa entre ambos elementos, mostrando un nivel moderado y positivo; de esta manera, cuenta con un coeficiente de Spearman de 0.549, demostrando que hay una oposición con los resultados encontrados en la tesis, dado que se estableció en el estudio una relación significativa y baja.

Como segundo objetivo para nuestra investigación tenemos que determinar si existe influencia entre la dimensión comportamiento organizacional y el rendimiento laboral en los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo – 2023. Pudimos obtener como resultado que la hipótesis nula no sería aceptada, pero si se aceptaría la hipótesis alterna; presentando un grado de significancia de  $< 0.05$  ( $p= 0,001$ ). Después de conseguir pruebas de correlación, se procedió a encontrar el resultado de Rho Spearman ( $r= 0,299$ ), los datos indicaron que tienen una relación baja y positiva. Es por este resultado que tenemos entre ambos, que llegamos a establecer que la influencia es positiva, significativa y baja en referencia a los colaboradores del outsourcing financiero de Trujillo.

En el párrafo anterior nos comenta que la relación expuesta también ha sido observada por Sarmiento (2022), para su estudio trabajo con una muestra de 44 empleados de la Municipalidad provincial Mariscal Ramón Castilla. Se realizó la recolección de los datos y posterior análisis, pudo decretar de que existe una relación significativa  $< 0.05$  ( $p = 0.021$ ) y pudo evidenciar que entre existe una correlación significativa entre la dimensión y la variable. Esta teoría es comprobada por Oh et al. (2021), los cuales argumentaron que los colaboradores ven perjudicado su rendimiento laboral por factores del comportamiento organizacional, los cuales tienen como finalidad organizar de manera eficiente el rendimiento de los diferentes empleados.

Como tercer objetivo para nuestra investigación tenemos que determinar si existe influencia entre la dimensión motivación y el rendimiento laboral en los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo – 2023. Pudimos obtener como resultado que la hipótesis nula no sería aceptada, pero si se aceptaría la hipótesis alterna; con un grado de significancia fue  $< 0.05$  ( $p= 0,001$ ). Después de conseguir pruebas de correlación, se procedió a encontrar el resultado de Rho Spearman ( $r= 0,303$ ), los datos indicaron que entre la dimensión y la variable estudiadas se presenta una relación baja y positiva. Es por este resultado que tenemos entre ambos, que se llega a establecer que la influencia que se presenta entre la dimensión y la variable es positiva, significativa y baja con referencia a los colaboradores del outsourcing financiero de Trujillo.

En el párrafo anterior nos comenta que la relación expuesta también ha sido observada por Vigo (2021), para su estudio trabajo con una muestra de 65 empleados de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Después de realizar la recolección de los datos y posterior análisis, pudo decretar de que existe una relación significativa  $< 0.05$  ( $p = 0.021$ ) y pudo evidenciar que la motivación influye el rendimiento laboral. Mokhtar et al (2022), ayuda a comprobar esta teoría, ya que argumentaron que el rendimiento laboral se ve influenciado por el estado en el cual se encuentre la motivación de los colaboradores. Con lo antes expuesto podemos

confirmar la influencia positiva que existe entre la variable y la dimensión, en los colaboradores del outsourcing financiero de la ciudad de Trujillo.

Como cuarto objetivo para nuestra investigación tenemos que determinar si existe influencia entre la dimensión liderazgo y el rendimiento laboral en los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo – 2023. Pudimos obtener como resultado que la hipótesis nula no sería aceptada, pero si se aceptaría la hipótesis alterna; con un grado de significancia fue  $< 0.05$  ( $p = 0,005$ ). Después de conseguir pruebas de correlación, se procedió a encontrar el resultado de Rho Spearman ( $r = 0,254$ ), los datos indicaron que se presenta una relación baja y positiva. Es por este resultado que tenemos entre ambos, que se llega a establecer que la influencia que se presenta entre la dimensión y la variable es positiva, significativa y baja con referencia a los colaboradores del outsourcing financiero de Trujillo.

En el párrafo anterior nos comenta que la relación expuesta también ha sido observada por Sarmiento (2022), para su estudio trabajo con una muestra de 44 empleados de la Municipalidad provincial Mariscal Ramón Castilla. Se realizó la recolección de los datos y posterior análisis, pudo decretar de que existe una relación significativa  $< 0.05$  ( $p = 0.021$ ) y pudo evidenciar que entre la dimensión y la variable estudiada tienen una correlación significativa. Esta teoría se puede comprobar con Vigo (2021), quien realizó un estudio correlacional y cuantitativo, utilizando una muestra de 65 empleados de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Después de realizar el análisis de los datos obtenidos en la investigación, pudo concluir que la dimensión de liderazgo influye de forma directa con la variable rendimiento laboral y validando de esta manera de que si existe una relación con un valor de  $p = 0.000$ , con la información obtenida la hipótesis nula fue rechazada, y se procedió a aceptar la hipótesis alterna. De esta manera, procedimos a demostrar que la relación es moderada y positiva, con un coeficiente correlacional de 0.569. Es por este resultado que tenemos entre ambos, que se llega a establecer que la influencia que se presenta entre la dimensión y la variable es positiva, significativa y baja con referencia a los colaboradores del outsourcing financiero de Trujillo.

## VI. CONCLUSIONES

Se pudo determinar cómo primera conclusión que el nivel que existe entre las variables de clima laboral y rendimiento laboral en los colaboradores del outsourcing financiero en Trujillo es medio (75% y 66% respectivamente). Acorde con nuestro objetivo general, se pudo observar que la variable tiene una significancia ( $p = 0.000$ ) y un nivel estadístico moderada que se pudo establecer con el coeficiente de Spearman (0.376). Por lo cual, podemos establecer que la variable clima organizacional se encuentra relacionado de manera positiva, significativa y baja con la variable rendimiento laboral en los colaboradores del outsourcing financiero de la ciudad de Trujillo.

Se pudo determinar cómo segunda conclusión que el nivel que existe ente dimensión estructura organizacional con los colaboradores del outsourcing financiero de Trujillo es medio (63%). Acorde con nuestro primer objetivo específico, se puede observar que entre la estructura organizacional y el rendimiento laboral existe un nivel de significancia de ( $p = 0.000$ ) y su un nivel estadístico es moderada, el cual se pudo establecer con el coeficiente de Spearman (0.376). Por lo cual, podemos establecer que la estructura organizacional tiene una relación positiva, significativa y baja con el rendimiento laboral en los colaboradores del outsourcing financiero de la ciudad de Trujillo.

Se pudo determinar cómo tercera conclusión que el nivel que existe ente dimensión comportamiento organizacional con los colaboradores del outsourcing financiero de Trujillo es medio (61.7%). Acorde con nuestro primer objetivo específico, se puede observar que entre el comportamiento organizacional y el rendimiento laboral tienen una significancia de ( $p = 0.001$ ) y un nivel estadístico moderada que se pudo establecer con el coeficiente de Spearman (0.299). Por lo cual, podemos establecer que el comportamiento organizacional tiene una relación positiva, significativa y baja con el rendimiento laboral en los colaboradores del outsourcing financiero de la ciudad de Trujillo.

Se pudo determinar cómo cuarta conclusión que el nivel que existe ente dimensión de motivación en los colaboradores del outsourcing financiero de Trujillo

es medio (69%). Acorde con nuestro primer objetivo específico, se puede observar que entre la motivación y el rendimiento laboral tienen una significancia de ( $p = 0.001$ ) y un nivel estadístico moderada que se pudo establecer con el coeficiente de Spearman (0.303). Por lo cual, podemos establecer que la motivación tiene una relación positiva, significativa y baja con el rendimiento laboral en los colaboradores del outsourcing financiero de la ciudad de Trujillo.

Se pudo determinar cómo quinta conclusión que el nivel que existe ente dimensión de liderazgo en los colaboradores del outsourcing financiero de Trujillo es medio (60%). Acorde con nuestro primer objetivo específico, se puede observar que entre el liderazgo y el rendimiento laboral tienen una significancia de ( $p = 0.005$ ) y un nivel estadístico moderada que se pudo establecer con el coeficiente de Spearman (0.254). Por lo cual, podemos establecer que el liderazgo tiene una relación positiva, significativa y baja con el rendimiento laboral en los colaboradores del outsourcing financiero de la ciudad de Trujillo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

En relación a la primera conclusión, recomendamos poder desplegar nuevas estrategias, enfocadas a mejorar la apreciación del clima organizacional por parte de los colaboradores. Como hemos podido observar, las acciones que se han estado realizando por parte de la empresa han logrado generar una relación con el rendimiento laboral de los colaboradores del outsourcing financiero de la ciudad de Trujillo. En relación a esto, que la gerencia encargada de recursos humanos y también los directivos deben poner en funcionamiento nuevas acciones para poder reforzar la relación que se tiene entre el clima organizacional y el rendimiento laboral. Todas estas acciones tienen que fortalecer, influir, motivar e impulsar el trabajo en equipo y colaboración, manifestar y demostrar mayor interés con los contextos y problemáticas que atraviesen los colaboradores, también tener una política de reconocimiento para los colaboradores de manera individual y grupal.

En relación a la segunda conclusión, recomendamos realizar un adecuado reglamento interno para todos los integrantes de la organización. De este modo, los colaboradores evitaban tener una la idea equivocada de que el control que se les realiza es excesivo e innecesario. De igual forma, la empresa debe de garantizar que las condiciones laborales sean las adecuadas y que estén de acuerdo a ley, para los colaboradores del outsourcing financiero de la ciudad de Trujillo, todas estas condiciones deben de ser las adecuadas y acorde a lo que necesiten los colaboradores. Para finalizar, es necesario se pueda realizar una planificación y concertación de actividades operativas en donde se pueda tomar en consideración las opiniones que brindan los colaboradores para poder de esta manera encontrar oportunidades de retroalimentación de mejora.

En relación a la tercera conclusión, recomendamos realizar y planificar actividades sociales en donde puedan participar los colaboradores y líderes, con la finalidad de fomentar espacios de distensión y se puedan compartir entre ellos. De igual forma, se tendrá un fortalecimiento de las relaciones entre los antes mencionados, lo cual generará a mediano y largo plazo que los ambientes laborales mejoren y que la percepción del clima organizacional sea alta. De esta manera,



recomendamos tener una mejor comunicación verbal y no verbal, con la finalidad de elevar los niveles de fluidez en los mensajes que se entreguen a los colaboradores y tendrán la interpretación correcta y adecuada, esto podrá lograr un mayor compromiso por parte de los colaboradores en las funciones que se les asigne.

En relación a la cuarta conclusión, se recomienda poder realizar estrategias que puedan elevar la motivación de los colaboradores. Para lo cual, es necesaria poder realizar feedback frecuentemente que permita recaudar información necesaria de los colaboradores y de esta manera saber cómo están reaccionando ante las problemáticas y poder encontrar oportunidades de mejora. De esta manera, se podrán fortalecer la relación entre la empresa y los colaboradores. Así mismo, es necesario tener un plan de capacitación para los colaboradores, que permitan brindarles las herramientas necesarias para poder rendir mejor en sus actividades y poder crecer tanto laboral como personal.

Para finalizar, la quinta conclusión, se recomienda poder generar adecuados en donde los colaboradores puedan desarrollar sus habilidades de liderazgo y a su vez crezcan profesionalmente. Los espacios son necesarios en todas las empresas, porque ayuda a generar un nivel elevado de autonomía de los colaboradores, los cuales al tener un espacio en donde pueden expresarse, esto fomentara que se genere una experiencia de empoderamiento, el cual ayudará a que el nivel de satisfacción sea más alto, cuando ejecuten sus labores asignadas.

## REFERENCIAS

- Agencia Peruana de Noticias (2020). *El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño. Actualidad. Lima, Perú.* <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-climalaboralmuy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Aldaz, A., Alvarado W., Castro N. & Fajardo C., (2020). *Clima Organizacional y desempeño laboral. México. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(1), 1382-1393.* <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1588>
- Aguilar, A., & Ube, C. (2019). *Diseño de una propuesta para mejorar el clima organizacional y su relación con el rendimiento laboral de los trabajadores de Supercines S.A Complejo Sur. Universidad de Guayaquil.*
- Ameri, N. H. C., Yovera, S. E. R. Y., Ayala, A. C. N., Maza, R. M. M., & Vasquez, Y.N. H. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. Revista Nacional De Administración, 11(2), e3297-e3297.*
- Akrong, G. B., Yunfei, S., & Owusu, E. (2022). *Evaluation of organizational climate factors on Tax Administration Enterprise Resource Planning (ERP) system. Heliyon, 8, e09642.* <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09642>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación. En Enfoques Consulting EIRL (1 ed).*
- Altez, E., & Arias, L. (2021). *Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018. [Tesis de titulación, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].* [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS\\_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

- Arriola, M. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo*. [Universidad Privada del Norte, Tesis de post grado] <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29856/Arriola%20Pe%20c3%b1a%20Marlenee%20Franshesca%e2%80%8b.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bravo, I., Bravo, M., Preciado, J., & Mendoza, M. (2021). *Educación para el emprendimiento y la intención de emprender*. *Revista Economía y Política.*, 33, 1–17. <https://www.redalyc.org/journal/5711/571165147008/html/>
- Cervantes, G., Muñoz, G., & India, A. (2020). *El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes*. *Revista Espacios*, 41, 27.
- Cedeño, A., (2020). *Influencia del clima laboral en el desempeño personal administrativo de la Municipalidad distrital de la Esperanza – Provincia de Trujillo – La Libertad – 2019*. [Universidad César Vallejo, Tesis de pre grado] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42815/Cede%c3%b1o\\_MAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42815/Cede%c3%b1o_MAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cortegana, R. (2021). *Clima laboral y rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Distribuidora PMA E.I.R.L., distrito de Trujillo, 2021*. [Universidad Nacional de Trujillo, Tesis de pre grado] <https://docplayer.es/231202451-Universidad-nacional-de-trujillo.html>
- Daza Corredor, A., Beltrán García, L. de J., & Silva Rodríguez, W. J. (2021). *Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana*. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 29(1), 65–76. <https://doi.org/10.18359/rfce.4233>
- Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. del C., Ruiz Nizama, J. L., & Guanilo Paredes, C. E. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa*

industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5 Edición Especial), 663–677. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>

Fernandez, E. (2022). *Clima organizacional y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores del servicio agrícola Latina SAC*.

Fu, N., Flood, P. C., Rousseau, D. M., & Morris, T. (2021). *Resolving the individual helping and objective job performance dilemma: The moderating effect of team reflexivity*. *Journal of Business Research*, 129, 236–243.

<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.02.058>

Gutiérrez, K. (2019). *El clima organizacional y el rendimiento laboral en depósito San Antonio S.A.C. sucursal Tumbes – año 2019 [Tesis de titulación, Universidad*

*César Vallejo]*.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41790/Gutierrez\\_LKI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41790/Gutierrez_LKI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huaire, E. (2019). *Método de investigación*. *Acta Académica*.

<https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf>

Li, Y., Huang, H., & Chen, Y. Y. (2020). *Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers*. *Children and Youth Services Review*, 119, 105640. <https://doi.org/10.1016/J.CHILDYOUTH.2020.105640>

Manjarrez, N., Boza, J. y Mendoza, E. (2020). *La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador*. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365.

MANJARREZ FUENTES, Nelly Narcisa; BOZA VALLE, Jhon Alejandro y MENDOZA VARGAS, Emma Yolanda. *La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador*. *Universidad*

y Sociedad [online]. 2020, vol.12, n.1, pp.359-365. Epub 02-Feb-2020. ISSN 2218-3620.

Mendieta-Ortega, M. P., Erazo-Álvarez, J. C., & Narváez-Zurita, C. I. (2020). *Gestión por competencias: Herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario*. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 287. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.696>

Muñoz, C. (2015). *Metodología de la Investigación*. Oxford University Press México, S.A. de C.V.

Nowotny, S., Hirsch, B., & Nitzl, C. (2022). *The influence of organizational structure on value-based management sophistication*. *Management Accounting Research*, 56(4), 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.mar.2022.100797>

Osma, S., Gutierrez, D., Sanabria, A., Mateus, C., & Otalora, L. (2021). *Propuesta para el mejoramiento del clima organizacional en la empresa Carnivoros S.A.S para el segundo semestre del 2021 [Trabajo de grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]*. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/43486/dagutierrezl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Oh, J., Lee, H., & Zo, H. (2021). *The Effect of Leadership and Teamwork on ISD Project Success*. *Journal of Computer Information Systems*, 61(1), 87–97. <https://doi.org/10.1080/08874417.2019.1566804>

Osorio & Pérez (2019), *En el estudio titulado, “Clima laboral y su relación con el desempeño productivo de los trabajadores de campo, de una empresa Agroindustrial de La Libertad, Perú- 2018”*. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23330>

Paredes Floril, P. R. (2021). *Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados*. *Revista San Gregorio*, 1(46), 81-93.

Pavithra, S., & Deepak, K. V. (2020). *The effect of social media on employees' job*

*performance with reference to information technology (IT) sector in Bangalore. Materials Today: Proceedings.*  
<https://doi.org/10.1016/j.matpr.2020.11.067>

Pinedo C. (2020). *Modelo de gestión del clima organizacional para mejorar el desempeño laboral*, Centro de Desarrollo Integral de Familias YurimAGUAS 2020.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56787>

Riquelme, J., Pedraja, L. y Vega, R. (2020). *El liderazgo y la gestión en la solución de problemas perversos. Una revisión de la literatura. Formación universitaria*, 13(1), 135-144.

Riquelme, Pedraza y Vega (2020). *Liderazgo transformacional y desempeño organizacional en una Unidad de Gestión Educativa Local - Perú*  
<https://doi.org/10.35622/j.rg.2023.02.001>

Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2013). *Organizational Climate and Culture. Annual Review of Psychology*, 64, 361–388.  
<https://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143809>

Sumba, R., Gonzabay, P. & Peñafiel, N. (2022). *Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>

Sarmiento, R. (2022). *Clima laboral y rendimiento de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla, Loreto - 2021*. Universidad César Vallejo.

Torres, L., & Díaz, J. (2012). *Compromiso organizacional: Actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones. Formación Gerencial*, 1, 80–102.

Verde, H. (2020) *Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tocache, 2020 [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional.*

Yacila Morán, María del Pilar. (2017). *clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la oficina zonal la libertad- cofopri, 2017.* [Universidad Privada del Norte, Tesis de post grado]  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12895/Yacila%20Moran%20Mar%C3%ADa%20del%20Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

## ANEXO

### Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>Título:</b> Clima organizacional en el rendimiento laboral de colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023				
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>
¿En qué medida influye el clima organizacional en el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023?	Determinar el nivel de influencia entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023	El clima organizacional influye significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023.	Clima organizacional	Estructura organizacional
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>		Comportamiento organizacional
¿En qué medida influye la estructura organizacional y el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023?	Determinar el nivel de influencia entre la estructura organizacional y el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023.	La estructura organizacional influye significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023.		Motivación
				Liderazgo
¿En qué medida influye el comportamiento organizacional el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023?	Determinar el nivel de influencia entre el comportamiento organizacional y el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023.	El comportamiento organizacional influye significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023.	Rendimiento laboral	Actitud
¿En qué medida influye la motivación y el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023?	Determinar el nivel de influencia entre la motivación y el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023.	La motivación influye significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023.		Experiencia
¿En qué medida influye el liderazgo y el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023?	Determinar el nivel de influencia entre el liderazgo y el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023.	El liderazgo influye significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023.		Calidad de trabajo



## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
Clima Organizacional	"Es la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnostico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales" (Palma 2004, p.2).	Clima organizacional es el conjunto de sensaciones de los colaboradores en relación con su ambiente laboral y consta de 4 dimensiones: Estructura organizacional, comportamiento organizacional, motivación y liderazgo. Los cuáles serán medidos con la técnica de la encuesta y para ello se utilizara la escala de Rensis Likert que constara de 19 itens	Estructura Organizacional	Condiciones laborales	1 - 4
				Nivel de planificación y coordinación	
				Normativas	
			Comportamiento Organizacional	Comunicación	5 - 8
				Relación con jefes y compañeros	
				Involucramiento laboral	
			Motivación	Remuneración	9 - 14
				Aspiraciones del colaborador	
				Involucramiento laboral	
				Ideas creativas e innovadoras	
			Liderazgo	Iniciativa	15 - 19
				Solución de conflictos	
Estilo de dirección					
Rendimiento laboral	Es la productibilidad que manifiesta el colaborador utilizando las habilidades y recursos que le permitirán reanalizar las actividades eficientemente. (Pemia y Carrera, 2014)	Rendimiento laboral es el nivel de responsabilidad de un colaborador en relación al logro de las metas propuestas y consta de las siguientes dimensiones: Actitud, experiencia y Calidad de trabajo. Los cuáles serán medidos con la técnica de la encuesta y constara de 15 items.	Actitud	Asistencia y puntualidad	1 - 6
				Respeto y responsabilidad	
				Compromiso y conducta	
			Experiencia	Trabajo en equipo	7 - 10
				Trabajo bajo presión	
			Calidad de trabajo	Planificación	11 - 15
				Seguimiento	
				Evaluación	
				Retroalimentación	

### Anexo 3. Instrumento de recojo de información

#### Cuestionario sobre Clima organizacional

Fecha:

Indicaciones: el actual cuestionario tiene carácter confidencial y tiene como objetivo poder recolectar información sobre **“Clima organizacional”** en la empresa. Para lo cual se le pide pueda responder de la manera más veraz posible, según usted crea conveniente. Marcar cada ítem con una X, según la escala de valoración:

Leyenda					
Valor	1	2	3	4	5
Significado	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
Estructura organizacional						
1	Se encuentra a gusto en las condiciones laborales en las que labora.					
2	En su centro laboral se planifican cronogramas para lograr los objetivos que desea la empresa de manera diaria, semanal y mensual.					
3	Que piensa sobre las reglas laborales que se manejan en su centro laboral.					
4	Cree usted que dentro de su centro laboral tanto sus jefes como sus compañeros respetan las normas que impone la empresa.					
Comportamiento Organizacional						
5	Usted cree que hay una comunicación de respeto y cordialidad entre sus compañeros de trabajo.					
6	Usted cree que tiene libertad para poder emitir sus pensamientos y emociones a sus compañeros y jefes con pleno entusiasmo y confianza.					
7	Usted cree que tiene un buen trato con sus compañeros y jefes.					
8	En las discusiones de temas importantes del trabajo, toman en consideración los comentarios de todos los colaboradores.					
Motivación						
9	Usted cree que hay oportunidades de crecimiento personal dentro de la empresa.					
10	Cree usted que la empresa reconoce el logro que obtienen sus colaboradores.					
11	Cree usted que su salario está acorde a sus funciones y aportes que realiza en la empresa.					

12	Su empresa brinda incentivos monetarios a los colaboradores que logran cumplir con los objetivos solicitados por la empresa.					
13	Cree usted que hay un trato de respeto y dignidad en el trabajo.					
14	Cree usted que obtiene la información que necesita para poder llevar a cabo correctamente sus labores dentro de la empresa.					
Liderazgo						
15	Cree usted que los jefes inmediatos resuelven los conflictos internos y externos de manera fácil.					
16	Cree usted que existe por parte de los jefes compromiso para lograr los objetivos de la empresa.					
17	Cree usted que sus jefes tiene los conocimientos y habilidades para guiar el área que tienen bajo su responsabilidad.					
18	Cree usted que los jefes de la empresa tienen y fomentan actitudes positivas en el trabajo.					
19	Cree usted que sus compañeros hablan positivamente de la empresa.					

## Cuestionario rendimiento laboral

Fecha:

Indicaciones: el actual cuestionario tiene carácter confidencial y tiene como objetivo poder recolectar información sobre **“Rendimiento laboral”** en la empresa. Para lo cual se le pide pueda responder de la manera más veraz posible, según usted crea conveniente. Marcar cada ítem con una X, según la escala de valoración:

Leyenda					
Valor	1	2	3	4	5
Significado	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
Actitud						
1	Los colaboradores cumplen con llegar puntualmente al trabajo.					
2	Los colaboradores cumplen sus horarios asignado de ingreso y salida.					
3	Cree usted que realiza sus funciones asignadas con responsabilidad.					
4	Cree usted que los jefes confían en que los colaboradores realizan sus funciones con responsabilidad.					
5	Esta usted comprometido con los objetivos de la empresa.					
6	Cree usted que está identificado con la empresa y lo que ella representa.					
Experiencia						
7	Le gusta trabajar en equipo.					
8	Cree usted que puede expresar sus emociones o ideas a sus compañeros y jefes con confianza y entusiasmo.					
9	Cree usted que tiene mucho trabajo asignado.					
10	Cree usted que puede llevar momento de alta presión durante el trabajo.					
Calidad de trabajo						
11	Planifica las actividades que va a realizar durante su jornada laboral.					
12	La empresa lleva un seguimiento a las actividades y el trabajo de los colaboradores realizan.					
13	La empresa evalúa el avance que debe realizar cada colaborador.					
14	Considera usted que es importante aprender de los errores que uno pueda realizar en el trabajo.					
15	Realizada usted una autoevaluaciones y retroalimentación para así poder reconocer sus errores o logros.					

## Anexo 4. Validación de instrumentos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSION 1: Estructura Organizacional</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Se encuentra a gusto en las condiciones laborales en las que labora.	X		X		X		
2	En su centro laboral se planifican cronogramas para lograr los objetivos que desea la empresa de manera diaria, semanal y mensual.	X		X		X		
3	Que piensa sobre las reglas laborales que se manejan en su centro laboral.	X		X		X		
4	Cree usted que dentro de su centro laboral tanto sus jefes como sus compañeros respetan las normas que impone la empresa.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Comportamiento Organizacional</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	Usted cree que hay una comunicación de respeto y cordialidad entre sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
7	Usted cree que tiene libertad para poder emitir sus pensamientos y emociones a sus compañeros y jefes con pleno entusiasmo y confianza.	X		X		X		
8	Usted cree que tiene un buen trato con sus compañeros y jefes.	X		X		X		
9	En las discusiones de temas importantes del trabajo, toman en consideración los comentarios de todos los colaboradores.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Motivación</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Usted cree que hay oportunidades de crecimiento personal dentro de la empresa.	X		X		X		
11	Cree usted que la empresa reconoce el logro que obtienen sus colaboradores.	X		X		X		
12	Cree usted que su salario está acorde a sus funciones y aportes que realiza en la empresa.	X		X		X		
13	Su empresa brinda incentivos monetarios a los colaboradores que logran cumplir con los objetivos solicitados por la empresa.	X		X		X		
14	Cree usted que hay un trato de respeto y dignidad en el trabajo.	X		X		X		
15	Cree usted que obtiene la información que necesita para poder llevar a cabo correctamente sus labores dentro de la empresa.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: Liderazgo</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	Cree usted que los jefes inmediatos resuelven los conflictos internos y externos de manera fácil.	X		X		X		
17	Cree usted que existe por parte de los jefes compromiso para lograr los objetivos de la empresa.	X		X		X		
18	Cree usted que sus jefes tiene los conocimientos y habilidades para guiar el área que tienen bajo su responsabilidad.	X		X		X		
19	Cree usted que los jefes de la empresa tienen y fomentan actitudes positivas en el trabajo.	X		X		X		
20	Cree usted que sus compañeros hablan positivamente de la empresa.	X		X		X		
	<b>RENDIMIENTO LABORAL</b>							
	<b>DIMENSION 5: Actitud</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
21	Los colaboradores cumplen con llegar puntualmente al trabajo.	X		X		X		
22	Los colaboradores cumplen sus horarios asignado de ingreso y salida.	X		X		X		
23	Cree usted que realiza sus funciones asignadas con responsabilidad.	X		X		X		
24	Cree usted que los jefes confían en que los colaboradores realizan sus funciones con responsabilidad.	X		X		X		
25	Esta usted comprometido con los objetivos de la empresa.	X		X		X		
26	Cree usted que está identificado con la empresa y lo que ella representa.	X		X		X		
27	Los colaboradores cumplen con llegar puntualmente al trabajo.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 6: Experiencia</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

28	Le gusta trabajar en equipo.	X		X		X	
29	Cree usted que puede expresar sus emociones o ideas a sus compañeros y jefes con confianza y entusiasmo.	X		X		X	
30	Cree usted que tiene mucho trabajo asignado.	X		X		X	
31	Cree usted que puede llevar momento de alta presión durante el trabajo.	X		X		X	
	<b>DIMENSION 7: Calidad de trabajo</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
32	Planifica las actividades que va a realizar durante su jornada laboral.	X		X		X	
33	La empresa lleva un seguimiento a las actividades y el trabajo de los colaboradores realizan.	X		X		X	
34	La empresa evalúa el avance que debe realizar cada colaborador.	X		X		X	
35	Considera usted que es importante aprender de los errores que uno pueda realizar en el trabajo.	X		X		X	
36	Realizada usted una autoevaluaciones y retroalimentación para así poder reconocer sus errores o logros.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay sugerencia): El instrumento tiene sugerencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( X )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Apellidos y nombre del juez validador. Mg.: Uvilla Cardoso Adelaida

DNI: 45883775

Especialidad del validador: Magister en finanzas

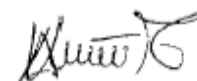
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados Son suficientes para medir la dimensión

Trujillo, 05 de Julio del 2023.



Firma del Experto informante

## FICHA DE VALIDACIÓN

### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta sobre Clima organizacional en el rendimiento laboral de colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Estudiantes de la carrera profesional de Administración de Negocios – MBA 2023.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

UVILLA CARDOSO ADELAIDA

**Grado académico del evaluador:**

MAGISTER EN FINANZAS

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				X

UVILLA CARDOSO ADELAIDA

DNI: 45883775



ESCUELA DE POSTGRADO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSION 1: Estructura Organizacional</b>							
1	Se encuentra a gusto en las condiciones laborales en las que labora.	X		X		X		
2	En su centro laboral se planifican cronogramas para lograr los objetivos que desea la empresa de manera diaria, semanal y mensual.	X		X		X		
3	Que piensa sobre las reglas laborales que se manejan en su centro laboral.	X		X		X		
4	Cree usted que dentro de su centro laboral tanto sus jefes como sus compañeros respetan las normas que impone la empresa.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Comportamiento Organizacional</b>							
6	Usted cree que hay una comunicación de respeto y cordialidad entre sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
7	Usted cree que tiene libertad para poder emitir sus pensamientos y emociones a sus compañeros y jefes con pleno entusiasmo y confianza.	X		X		X		
8	Usted cree que tiene un buen trato con sus compañeros y jefes.	X		X		X		
9	En las discusiones de temas importantes del trabajo, toman en consideración los comentarios de todos los colaboradores.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Motivación</b>							
10	Usted cree que hay oportunidades de crecimiento personal dentro de la empresa.	X		X		X		
11	Cree usted que la empresa reconoce el logro que obtienen sus colaboradores.	X		X		X		
12	Cree usted que su salario está acorde a sus funciones y aportes que realiza en la empresa.	X		X		X		
13	Su empresa brinda incentivos monetarios a los colaboradores que logran cumplir con los objetivos solicitados por la empresa.	X		X		X		
14	Cree usted que hay un trato de respeto y dignidad en el trabajo.	X		X		X		
15	Cree usted que obtiene la información que necesita para poder llevar a cabo correctamente sus labores dentro de la empresa.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: Liderazgo</b>							
16	Cree usted que los jefes inmediatos resuelven los conflictos internos y externos de manera fácil.	X		X		X		
17	Cree usted que existe por parte de los jefes compromiso para lograr los objetivos de la empresa.	X		X		X		
18	Cree usted que sus jefes tiene los conocimientos y habilidades para guiar el área que tienen bajo su responsabilidad.	X		X		X		
19	Cree usted que los jefes de la empresa tienen y fomentan actitudes positivas en el trabajo.	X		X		X		
20	Cree usted que sus compañeros hablan positivamente de la empresa.	X		X		X		
	<b>RENDIMIENTO LABORAL</b>							
	<b>DIMENSION 5: Actitud</b>							
21	Los colaboradores cumplen con llegar puntualmente al trabajo.	X		X		X		
22	Los colaboradores cumplen sus horarios asignado de ingreso y salida.	X		X		X		
23	Cree usted que realiza sus funciones asignadas con responsabilidad.	X		X		X		



24	Cree usted que los jefes confían en que los colaboradores realizan sus funciones con responsabilidad.	X		X		X	
25	Esta usted comprometido con los objetivos de la empresa.	X		X		X	
26	Cree usted que está identificado con la empresa y lo que ella representa.	X		X		X	
27	Los colaboradores cumplen con llegar puntualmente al trabajo.	X		X		X	
<b>DIMENSION 6: Experiencia</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
28	Le gusta trabajar en equipo.	X		X		X	
29	Cree usted que puede expresar sus emociones o ideas a sus compañeros y jefes con confianza y entusiasmo.	X		X		X	
30	Cree usted que tiene mucho trabajo asignado.	X		X		X	
31	Cree usted que puede llevar momento de alta presión durante el trabajo.	X		X		X	
<b>DIMENSION 7: Calidad de trabajo</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
32	Planifica las actividades que va a realizar durante su jornada laboral.	X		X		X	
33	La empresa lleva un seguimiento a las actividades y el trabajo de los colaboradores realizan.	X		X		X	
34	La empresa evalúa el avance que debe realizar cada colaborador.	X		X		X	
35	Considera usted que es importante aprender de los errores que uno pueda realizar en el trabajo.	X		X		X	
36	Realizada usted una autoevaluaciones y retroalimentación para así poder reconocer sus errores o logros.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay sugerencia): El instrumento tiene sugerencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( X )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Apellidos y nombre del juez validador. Mg.: Inolopú Alemán Dan Robert

DNI: 18133310

Especialidad del validador: Magister en dirección de empresas

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados Son suficientes para medir la dimensión

Trujillo, 05 de Julio del 2023.



Firma del Experto informante

## FICHA DE VALIDACIÓN

### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta sobre Clima organizacional en el rendimiento laboral de colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Estudiantes de la carrera profesional de Administración de Negocios – MBA 2023.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

DAN ROBERT INOLOPÚ ALEMÁN

**Grado académico del evaluador:**

MAGISTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				X



.....  
DAN ROBERT INOLOPÚ ALEMÁN

DNI: 18133310



ESCUELA DE POSTGRADO

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL	PERTINENCIA <sup>1</sup>		RELEVANCIA <sup>2</sup>		CLARIDAD <sup>3</sup>		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSION 1: Estructura Organizacional</b>							
1	Se encuentra a gusto en las condiciones laborales en las que labora.	X		X		X		
2	En su centro laboral se planifican cronogramas para lograr los objetivos que desea la empresa de manera diaria, semanal y mensual.	X		X		X		
3	Que piensa sobre las reglas laborales que se manejan en su centro laboral.	X		X		X		
4	Cree usted que dentro de su centro laboral tanto sus jefes como sus compañeros respetan las normas que impone la empresa.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Comportamiento Organizacional</b>							
6	Usted cree que hay una comunicación de respeto y cordialidad entre sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
7	Usted cree que tiene libertad para poder emitir sus pensamientos y emociones a sus compañeros y jefes con pleno entusiasmo y confianza.	X		X		X		
8	Usted cree que tiene un buen trato con sus compañeros y jefes.	X		X		X		
9	En las discusiones de temas importantes del trabajo, toman en consideración los comentarios de todos los colaboradores.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Motivación</b>							
10	Usted cree que hay oportunidades de crecimiento personal dentro de la empresa.	X		X		X		
11	Cree usted que la empresa reconoce el logro que obtienen sus colaboradores.	X		X		X		
12	Cree usted que su salario está acorde a sus funciones y aportes que realiza en la empresa.	X		X		X		
13	Su empresa brinda incentivos monetarios a los colaboradores que logran cumplir con los objetivos solicitados por la empresa.	X		X		X		
14	Cree usted que hay un trato de respeto y dignidad en el trabajo.	X		X		X		
15	Cree usted que obtiene la información que necesita para poder llevar a cabo correctamente sus labores dentro de la empresa.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: Liderazgo</b>							
16	Cree usted que los jefes inmediatos resuelven los conflictos internos y externos de manera fácil.	X		X		X		
17	Cree usted que existe por parte de los jefes compromiso para lograr los objetivos de la empresa.	X		X		X		
18	Cree usted que sus jefes tiene los conocimientos y habilidades para guiar el área que tienen bajo su responsabilidad.	X		X		X		
19	Cree usted que los jefes de la empresa tienen y fomentan actitudes positivas en el trabajo.	X		X		X		
20	Cree usted que sus compañeros hablan positivamente de la empresa.	X		X		X		
	<b>RENDIMIENTO LABORAL</b>							
	<b>DIMENSION 5: Actitud</b>							
21	Los colaboradores cumplen con llegar puntualmente al trabajo.	X		X		X		
22	Los colaboradores cumplen sus horarios asignado de ingreso y salida.	X		X		X		
23	Cree usted que realiza sus funciones asignadas con responsabilidad.	X		X		X		
24	Cree usted que los jefes confían en que los colaboradores realizan sus funciones con responsabilidad.	X		X		X		

25	Esta usted comprometido con los objetivos de la empresa.	X		X		X	
26	Cree usted que está identificado con la empresa y lo que ella representa.	X		X		X	
27	Los colaboradores cumplen con llegar puntualmente al trabajo.	X		X		X	
	<b>DIMENSION 6: Experiencia</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
28	Le gusta trabajar en equipo.	X		X		X	
29	Cree usted que puede expresar sus emociones o ideas a sus compañeros y jefes con confianza y entusiasmo.	X		X		X	
30	Cree usted que tiene mucho trabajo asignado.	X		X		X	
31	Cree usted que puede llevar momento de alta presión durante el trabajo.	X		X		X	
	<b>DIMENSION 7: Calidad de trabajo</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
32	Planifica las actividades que va a realizar durante su jornada laboral.	X		X		X	
33	La empresa lleva un seguimiento a las actividades y el trabajo de los colaboradores realizan.	X		X		X	
34	La empresa evalúa el avance que debe realizar cada colaborador.	X		X		X	
35	Considera usted que es importante aprender de los errores que uno pueda realizar en el trabajo.	X		X		X	
36	Realizada usted una autoevaluaciones y retroalimentación para así poder reconocer sus errores o logros.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay sugerencia): El instrumento tiene sugerencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( X )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Apellidos y nombre del juez validador. Mg.: Vigo López Wilmar Frank

DNI: 18032320

Especialidad del validador: Magister en finanzas

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados Son suficientes para medir la dimensión

Trujillo, 05 de Julio del 2023.



Firma del Experto informante

## FICHA DE VALIDACIÓN

### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta sobre Clima organizacional en el rendimiento laboral de colaboradores de un outsourcing financiero, Trujillo 2023

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Estudiantes de la carrera profesional de Administración de Negocios – MBA 2023.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

VIGO LOPEZ WILMAR FRANK

**Grado académico del evaluador:**

MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				X



.....  
Wilmar Frank Vigo López

DNI: 18032320

## Anexo 5. Confiabilidad de cuestionario

### Confiabilidad Clima Organizacional

IBM SPSS Statistics Processor

	VAR001	VAR002	VAR003	VAR004	VAR005	VAR006	VAR007	VAR008	VAR009	VAR010	VAR011	VAR012	VAR013	VAR014	VAR015	VAR016	VAR017	VAR018	VAR019
1	4.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	4.00	2.00	4.00	5.00	1.00	2.00	3.00	4.00	4.00	1.00
2	3.00	3.00	4.00	2.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	4.00	2.00	4.00	4.00	1.00	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00
3	3.00	3.00	4.00	2.00	1.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	1.00	4.00	4.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	1.00
4	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00
5	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	1.00	4.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	1.00	3.00	4.00	2.00
6	4.00	5.00	4.00	1.00	4.00	4.00	2.00	5.00	2.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	4.00	4.00	2.00	2.00
7	5.00	4.00	4.00	1.00	4.00	5.00	3.00	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	4.00	2.00	4.00	3.00	3.00
8	1.00	4.00	5.00	1.00	5.00	5.00	3.00	2.00	4.00	5.00	3.00	5.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	5.00	4.00
9	1.00	5.00	1.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	5.00	4.00	1.00	2.00	1.00	3.00	5.00	4.00
10	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	4.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	4.00	4.00	1.00	3.00	5.00	2.00	2.00	3.00
11	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	1.00	1.00	3.00	4.00	4.00	2.00	2.00	2.00	3.00	4.00	1.00	3.00	2.00
12	5.00	4.00	4.00	3.00	1.00	2.00	5.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	2.00	2.00	4.00	4.00
13	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	5.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
14	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	5.00	4.00	2.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00
15	5.00	5.00	5.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	5.00	3.00	3.00
16	2.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	5.00	3.00	4.00	3.00	4.00	2.00	5.00	4.00
17	5.00	2.00	5.00	1.00	3.00	2.00	4.00	1.00	3.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	5.00
18	4.00	5.00	4.00	4.00	2.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	1.00	2.00	5.00	3.00	4.00	2.00
19	3.00	3.00	5.00	2.00	1.00	5.00	1.00	4.00	4.00	2.00	5.00	5.00	4.00	3.00	1.00	1.00	4.00	2.00	2.00
20	3.00	4.00	1.00	2.00	1.00	4.00	2.00	2.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00	4.00	3.00	1.00	2.00	5.00	1.00
21	3.00	5.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	2.00	2.00	2.00	5.00	3.00	4.00	4.00	1.00
22	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
23	3.00	4.00	3.00	5.00	5.00	3.00	1.00	2.00	4.00	4.00	2.00	3.00	5.00	4.00	4.00	2.00	5.00	5.00	5.00
24	2.00	3.00	5.00	4.00	1.00	2.00	5.00	2.00	2.00	4.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	3.00	2.00	5.00	4.00
25	1.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	4.00	2.00	2.00	5.00	1.00	4.00	3.00	3.00	2.00	1.00	3.00	4.00	2.00
26	5.00	3.00	4.00	3.00	1.00	3.00	2.00	2.00	1.00	5.00	2.00	5.00	4.00	1.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00
27	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00	5.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	3.00
28	4.00	3.00	1.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	1.00	1.00	4.00	3.00	5.00	2.00	1.00	5.00	1.00	4.00	5.00
29	4.00	4.00	2.00	2.00	3.00	5.00	4.00	1.00	3.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00	1.00	4.00	1.00
30	3.00	5.00	5.00	2.00	2.00	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	1.00	5.00	3.00	2.00	3.00	5.00
31	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	4.00	3.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	2.00	4.00	3.00
32	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	1.00	4.00	2.00	3.00	4.00	2.00	3.00	1.00	3.00	5.00	3.00
33	5.00	3.00	2.00	3.00	1.00	4.00	1.00	3.00	2.00	3.00	1.00	2.00	4.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	4.00
34	1.00	4.00	3.00	1.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.00	5.00	4.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00
35	2.00	3.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	1.00	5.00	1.00	1.00	1.00	4.00	1.00	2.00	1.00
36	5.00	2.00	4.00	1.00	4.00	4.00	1.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	2.00	4.00	2.00	5.00	5.00	4.00	5.00
37	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	2.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
38	4.00	4.00	3.00	2.00	5.00	1.00	5.00	2.00	2.00	4.00	2.00	4.00	3.00	1.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00
39	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	3.00	3.00	2.00	1.00	5.00
40	2.00	3.00	5.00	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	1.00	5.00	5.00	3.00	2.00	1.00	3.00	5.00	5.00

SPSS Statistics Visor

Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades

**Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	120	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	120	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.810	19

# Confiabilidad Desempeño Laboral

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

3 : VAR00002 5.00

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	var
1	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	2.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00
2	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
3	3.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	2.00	5.00	3.00	4.00	5.00	5.00
4	4.00	4.00	5.00	3.00	5.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00
5	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	5.00
6	3.00	5.00	1.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	5.00
7	5.00	5.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00
8	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	5.00	4.00	4.00	5.00
9	3.00	3.00	5.00	3.00	2.00	5.00	4.00	2.00	2.00	4.00	1.00	3.00	1.00	3.00	4.00	5.00
10	1.00	4.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	1.00	4.00	2.00	2.00	1.00	3.00	4.00	1.00	5.00
11	1.00	4.00	1.00	1.00	2.00	3.00	4.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	3.00	1.00	1.00	5.00
12	3.00	2.00	2.00	1.00	1.00	3.00	5.00	5.00	3.00	3.00	1.00	2.00	1.00	5.00	2.00	5.00
13	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00
14	3.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	1.00	5.00	1.00	4.00	5.00	4.00	5.00
15	4.00	5.00	2.00	3.00	1.00	1.00	4.00	2.00	1.00	3.00	2.00	4.00	3.00	1.00	4.00	5.00
16	2.00	3.00	3.00	3.00	5.00	2.00	4.00	1.00	3.00	3.00	1.00	5.00	1.00	5.00	5.00	5.00
17	3.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	4.00	1.00	5.00	1.00	5.00	5.00	5.00
18	5.00	5.00	5.00	1.00	5.00	5.00	4.00	2.00	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00
19	4.00	5.00	4.00	2.00	4.00	5.00	4.00	5.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00
20	4.00	5.00	4.00	2.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	2.00	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00
21	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	5.00	5.00
22	5.00	4.00	5.00	3.00	4.00	5.00	4.00	3.00	5.00	5.00	3.00	4.00	3.00	5.00	4.00	5.00
23	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00	1.00	4.00	3.00	2.00	3.00	4.00	5.00	5.00
24	4.00	2.00	3.00	1.00	2.00	3.00	1.00	1.00	3.00	2.00	3.00	1.00	3.00	3.00	1.00	5.00
25	5.00	5.00	4.00	2.00	5.00	4.00	4.00	2.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00
26	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00	4.00	3.00	4.00	2.00	4.00	4.00	2.00	5.00
27	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
28	5.00	3.00	2.00	3.00	5.00	4.00	3.00	4.00	5.00	3.00	5.00	1.00	5.00	5.00	1.00	5.00
29	1.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00	1.00	4.00	1.00	5.00	4.00	5.00
30	4.00	4.00	5.00	2.00	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00	5.00	1.00	5.00	1.00	3.00	5.00	5.00
31	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	4.00	2.00	3.00	4.00	2.00	4.00	5.00	3.00	4.00	5.00
32	1.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00	5.00
33	5.00	3.00	5.00	5.00	1.00	3.00	5.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	5.00	5.00	3.00	5.00
34	4.00	5.00	3.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	1.00	4.00	3.00	4.00	3.00	5.00	4.00	5.00
35	4.00	2.00	3.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	5.00	2.00	5.00
36	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	2.00	3.00	5.00	2.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00
37	3.00	4.00	5.00	2.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	1.00	3.00	5.00	1.00	5.00
38	4.00	5.00	5.00	1.00	5.00	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	2.00	3.00	2.00	4.00	3.00	5.00
39	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
40	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	2.00	4.00	4.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00

## ➔ Fiabilidad

[ConjuntoDatos0]

Escala: ALL VARIABLES

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	120	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
Total		120	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.809	15

# Anexo 6. Excel de resultados

CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH - Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 10 ¿Qué desea hacer?

Calibri 11 A A Ajustar texto General % 000 0,00 0,0 Formato condicional Dar formato como tabla Normal Bueno Celda de co... Celda vincul.

Encuesta #	Estructura Organizacional				Comportamiento Organizacional				Motivación				Liderazgo				SUMA			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16		P17	P18	P19
1	4	3	3	2	2	4	2	2	2	4	2	4	5	1	2	3	4	4	1	54
2	3	3	4	2	2	4	2	3	2	4	2	4	4	1	2	2	3	1	2	50
3	3	3	4	2	1	3	3	2	2	3	1	4	4	2	3	3	2	2	1	48
4	3	4	3	2	3	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	48
5	4	3	3	2	4	2	1	4	4	2	2	3	3	4	1	3	4	2	54	
6	4	5	4	1	4	4	2	5	2	5	4	3	4	2	4	4	4	2	2	65
7	5	4	4	1	4	5	3	1	3	4	4	4	2	2	4	2	4	3	3	62
8	1	4	5	1	5	5	3	2	4	5	3	5	2	2	4	3	5	5	4	68
9	1	5	3	1	2	4	3	3	4	2	3	5	4	1	2	1	3	5	4	55
10	2	3	2	2	2	4	1	2	2	1	2	5	4	1	2	5	3	2	3	54
11	2	2	2	2	2	3	1	1	3	4	2	3	2	2	3	4	1	3	2	44
12	5	4	4	3	1	2	5	2	3	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	63
13	4	4	3	3	2	2	5	2	2	5	2	5	3	3	4	3	4	3	4	55
14	3	3	4	4	2	4	3	2	3	4	2	4	5	4	3	3	4	4	5	63
15	5	5	5	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	5	3	3	69
16	2	4	3	2	3	3	1	1	2	2	4	5	3	4	3	4	2	5	4	57
17	5	2	5	1	3	2	4	1	3	4	3	2	4	2	2	3	2	2	5	55
18	4	4	3	2	4	4	2	5	5	5	3	3	5	5	1	2	5	3	4	72
19	3	3	5	2	1	5	1	4	4	2	5	5	4	3	1	1	4	2	2	57
20	3	4	1	2	1	4	2	2	2	2	5	2	4	3	1	2	5	1	1	47
21	3	5	2	2	4	4	3	2	3	3	4	2	2	2	5	3	4	4	1	58
22	4	4	3	2	4	3	2	1	5	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	65
23	3	4	3	5	5	3	1	2	4	4	2	3	5	4	4	2	5	5	5	63
24	2	3	5	4	1	2	5	2	2	4	2	4	3	2	1	3	2	5	4	56
25	1	3	4	3	2	3	4	2	2	5	1	4	3	3	2	1	3	4	2	52
26	5	3	4	3	1	3	2	2	1	5	2	5	4	1	5	5	5	3	5	64
27	4	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	5	2	4	3	4	4	5	3	59
28	4	3	1	2	3	4	4	4	1	1	4	3	5	2	1	5	1	4	5	57
29	4	4	2	2	3	5	4	1	3	5	5	2	5	5	3	4	1	4	1	63
30	3	5	5	2	2	5	3	3	4	4	4	5	4	1	5	3	2	3	5	68
31	2	3	3	2	2	1	2	2	1	4	3	4	3	2	4	2	2	4	3	49
32	2	3	2	2	2	1	2	3	1	4	2	3	4	2	3	1	3	5	3	48
33	5	3	2	3	1	4	1	3	2	3	1	2	4	3	2	3	2	4	4	52
34	1	4	3	1	3	3	2	4	3	5	2	5	4	2	1	2	2	3	2	52
35	2	3	1	1	2	2	2	1	3	2	1	5	1	1	1	4	1	2	1	38
36	5	2	4	1	4	4	1	4	5	4	5	4	2	4	2	5	5	4	5	70
37	4	4	4	2	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	70
38	4	4	3	2	5	1	5	2	2	4	2	4	3	1	4	5	4	5	4	64
39	5	5	5	2	2	3	3	3	3	5	5	5	5	2	3	3	2	1	5	67
40	2	3	5	3	1	3	3	3	5	5	1	5	5	3	2	1	3	5	5	63
41	4	2	2	3	2	4	2	1	2	4	2	4	5	1	2	3	4	4	4	55
42	3	4	2	3	1	4	2	2	3	4	4	4	4	1	2	2	3	3	3	54
43	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	2	3	3	2	4	3	55
44	3	3	5	2	2	3	2	3	2	2	4	3	2	2	3	2	2	3	3	51
45	4	5	4	1	3	4	2	4	4	4	3	2	3	3	4	1	3	4	3	61
46	4	5	4	4	3	4	2	1	2	5	5	4	4	4	2	4	4	2	3	66
47	5	5	4	2	3	5	3	1	3	4	4	4	2	2	4	2	4	3	4	64
48	5	5	4	2	2	5	3	5	4	5	3	5	2	2	4	3	5	5	5	74
49	5	3	5	2	1	4	3	4	4	2	4	5	4	1	2	1	3	5	1	59
50	2	4	1	2	1	4	1	2	2	1	4	4	3	1	3	5	2	4	5	51
51	2	5	2	5	4	3	1	2	3	4	3	3	2	2	3	4	1	3	2	54
52	5	5	3	4	4	2	5	1	3	4	3	4	4	2	4	2	2	4	3	64
53	4	4	3	3	5	2	5	3	2	5	2	5	5	3	3	4	3	4	3	68
54	3	3	5	3	1	4	3	1	5	4	2	4	5	4	4	3	4	4	2	64
55	5	3	4	2	2	4	3	2	4	3	1	3	4	4	3	2	1	3	5	58
56	2	5	1	2	1	1	1	2	2	2	2	5	3	4	3	4	5	5	2	52
57	5	5	1	2	3	2	4	3	1	4	2	2	4	2	2	3	2	5	1	53
58	4	3	5	2	3	5	5	4	5	3	4	5	5	1	2	5	5	4	5	75
59	3	4	1	2	3	5	1	3	2	2	4	4	4	3	1	1	2	2	1	48
60	1	1	1	2	2	4	2	3	1	2	1	2	4	3	1	2	2	1	2	37
61	1	3	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	5	3	5	4	1	43

Hojas: Hoja1 | **Clima Organizacional** | Rendimiento Laboral

Listo

Buscar [ ]



Archivos Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Nitro Pro 10 ¿Qué desea hacer?

Calibri 10 Fuente Alineación Número

Cortar Copiar Copiar formato Pegar Portapapeles

Ajustar texto Combinar y centrar

General Formato condicional Dar formato como tabla

Normal Celda de co... Celi

Rendimiento Laboral																	
N°	Actitud						Experiencia				Calidad de trabajo					Suma	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15		
1	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	4	4	5	5	66	
2	5	5	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	5	62	
3	3	3	5	5	3	5	5	3	4	4	2	5	3	4	5	61	
4	4	4	4	5	3	5	4	4	2	4	4	5	4	4	5	61	
5	3	5	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	5	55	
6	3	5	1	2	4	2	3	1	3	3	2	2	4	3	2	40	
7	5	5	5	2	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	5	58	
8	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	65	
9	3	3	5	3	2	5	4	2	2	4	1	3	1	3	4	45	
10	1	4	3	2	3	2	3	1	4	2	2	1	3	4	1	36	
11	1	4	1	1	2	3	4	2	1	3	2	2	3	1	1	31	
12	3	2	2	1	1	3	5	5	5	3	1	2	1	5	2	41	
13	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	2	4	4	5	5	64	
14	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	1	5	1	4	5	58	
15	4	5	2	3	1	1	4	2	1	3	2	4	3	1	4	40	
16	2	3	3	3	5	2	4	1	3	3	1	5	1	5	5	46	
17	3	5	5	4	5	5	5	2	5	4	1	5	1	5	5	60	
18	5	5	5	1	5	5	4	2	3	4	5	4	5	5	4	62	
19	4	5	4	2	4	5	4	5	2	3	4	4	4	5	4	59	
20	4	5	4	2	4	4	5	4	4	5	2	3	4	4	5	59	
21	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	64	
22	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5	3	4	3	5	4	62	
23	4	5	5	5	5	5	3	4	1	4	3	2	3	4	5	58	
24	4	2	3	1	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	33	
25	5	5	4	2	5	4	4	2	5	5	4	4	4	5	4	62	
26	5	5	5	4	4	3	5	5	4	3	4	2	4	4	2	59	
27	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	62	
28	5	3	2	3	5	4	3	4	5	3	5	1	5	5	1	54	
29	1	4	3	4	5	4	3	2	2	3	1	4	1	5	4	46	
30	4	4	5	2	4	4	5	3	3	5	1	5	1	3	5	54	
31	2	3	2	1	2	2	4	2	3	4	2	4	5	3	4	43	
32	1	3	3	3	4	2	3	2	2	2	1	1	1	5	1	34	
33	5	3	5	5	1	3	5	4	2	3	2	3	5	5	3	54	
34	4	5	3	2	2	1	3	2	1	4	3	4	3	5	4	46	
35	4	2	3	1	3	1	3	1	2	2	1	2	1	5	2	33	
36	5	5	5	4	5	5	5	2	3	5	2	4	4	5	4	63	
37	3	4	5	2	5	4	5	4	5	4	3	1	3	5	1	54	
38	4	5	5	1	5	4	5	3	4	4	2	3	2	4	3	54	
39	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	67	
40	5	5	5	2	5	5	5	2	4	4	1	4	4	4	4	59	
41	4	5	3	4	5	5	5	2	5	3	4	1	4	5	1	56	
42	4	4	5	4	5	5	4	2	4	3	4	5	4	4	5	62	
43	1	5	3	3	2	5	4	3	4	3	2	2	2	4	2	45	
44	4	5	3	3	5	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	57	
45	5	4	3	4	4	2	4	2	3	4	3	5	3	3	5	54	
46	4	5	5	2	4	4	4	5	1	3	5	2	4	2	3	4	53
47	4	5	4	2	4	2	2	2	4	5	4	3	4	4	3	52	
48	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	65	
49	3	4	2	3	4	3	4	2	2	4	1	5	4	4	5	50	
50	1	4	3	2	4	2	2	1	4	4	2	4	2	4	4	43	
51	1	4	2	1	4	1	4	2	1	4	2	4	2	5	4	41	
52	3	4	4	1	1	5	5	5	5	4	1	4	4	5	4	55	



## **"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"**

Trujillo, 21 de julio de 2023

### **CARTA N° 550-2023-UCV-VA-EPG-F01/J**

Sr. Giovanni Silva Bringas

**O & M SERVICIOS COMERCIALES S.A.C.**

**Presente.** –

### **ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS**

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar al estudiante **BRUNO DANIEL PANDURO KONG**, del programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-MBA**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **"CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE COLABORADORES DE UN OUTSOURCING FINANCIERO DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2023"**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar la influencia entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los colaboradores de un outsourcing financiero.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

**Atentamente.** –



**Mg. Ricardo Benites Aliaga**  
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo  
Universidad César Vallejo

### **ADJUNTO:**

- Instrumentos de recolección de datos.