



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de
un banco, Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestra en Administración de Negocios - MBA**

AUTORA:

Montenegro Caramutti, Atenas Diana (orcid.org/0000-0003-2929-7066)

ASESORES:

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique (orcid.org/0000-0002-8152-7570)

Dr. Castro Balcázar, Rolando Mario (orcid.org/0000-0002-8622-2135)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios por haberme guiado en esta experiencia, por ser mi fortaleza y permitirme cumplir mi sueño.

A lo más valioso en mi vida, mi hijo Axel, mis padres, hermana y Mab por el apoyo incondicional y comprensión que me han brindado durante mi formación profesional.

A los docentes que estuvieron guiándome y haberme apoyado en todo este proceso de enseñanza, la cual hemos compartido en las sesiones y a la vez hemos vivido experiencias únicas.

Atenas

AGRADECIMIENTO

A Dios, por estar conmigo en cada paso que doy para fortalecerme siempre, por haber puesto en mi camino aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el período de estudio.

A la empresa, al banco por permitirme realizar el presente estudio en sus instalaciones.

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo por su valiosa guía para el desarrollo de esta tesis.

Atenas.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUIMAN TARRILLO HUGO ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo", cuyo autor es MONTENEGRO CARAMUTTI ATENAS DIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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.

CHICLAYO, 29 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUIMAN TARRILLO HUGO ENRIQUE DNI: 16418702 ORCID: 0000-0002-8152-7570	Firmado electrónicamente por: HTARRILLOH el 02- 08-2023 10:30:49

Código documento Trilce: TRI - 0626413





Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MONTENEGRO CARAMUTTI ATENAS DIANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo", 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
MONTENEGRO CARAMUTTI ATENAS DIANA DNI: 44310831 ORCID: 0000-0003-2929-7066	Firmado electrónicamente por: AMONTENEGROCAR el 09-08-2023 21:16:13

Código documento Trilce: INV - 1253443

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA AUTORA.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimientos	16
3.6 Métodos de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES	30
VIII. PROPUESTA	31
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones de clima laboral de un banco, Chiclayo	18
Tabla 2 Niveles del clima laboral de un banco, Chiclayo	19
Tabla 3 Dimensiones de desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo .	20
Tabla 4 Niveles del desempeño de un banco, Chiclayo	21
Tabla 5 Analizar resultados de ambas variables – Clima laboral y desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema de investigación	13
Figura 2 Población	15

RESUMEN

La presente investigación “Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo”. Estudio cuantitativo básico con diseño no experimental, descriptiva - propositiva. Cuyo objetivo general es de: Proponer estrategias de mejora de clima laboral que optimice el desempeño de los colaboradores de un banco, Chiclayo. La población y muestra fueron 46 colaboradores, a quienes se le aplicó un cuestionario a través de Google formularios, y posteriormente se analizaron, este estudio toma como referencia a Chiavenato (1990), considerando que el clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización, con factores influyentes en el comportamiento de los empleados, desempeño y productividad laboral. De acuerdo a los resultados arrojaron que el 69.60% de los colaboradores de un banco en Chiclayo perciben un regular clima laboral, ello a su vez, repercute en un regular desempeño. Respecto a la motivación laboral, donde la empresa debe incentivar de forma interna y externa a los colaboradores, por este motivo se acepta la hipótesis inicial: una propuesta de estrategias de mejora del clima laboral si mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de un banco Chiclayo. Ya que con un eficiente clima laboral se reflejará con un alto desempeño laboral.

Palabras clave: Clima laboral, desempeño laboral, empresa, colaboradores

ABSTRACT

The present investigation "Work climate to optimize the performance of collaborators of a bank, Chiclayo". Basic quantitative study with a non-experimental, descriptive - purposeful design. Whose general objective is to: Propose strategies to improve the work environment that optimizes the performance of the employees of a bank, Chiclayo. The population and sample were 46 collaborators, to whom a questionnaire was applied through Google forms, and later analyzed, this study takes Chiavenato (1990) as a reference, considering that the organizational climate is the internal environment and the atmosphere of an organization, with factors influencing employee behavior, performance, and labor productivity. According to the results, they showed that 69.60% of the employees of a bank in Chiclayo perceive a regular work environment, which in turn, has an impact on a regular performance. Regarding work motivation, where the company must encourage employees internally and externally, for this reason the initial hypothesis is accepted: a proposal of strategies to improve the work environment if it will improve the work performance of the employees of a Chiclayo bank. Since with an efficient work environment it will be reflected with a high work performance.

Keywords: Work environment, work performance, company, collaborators

I. INTRODUCCIÓN

El clima laboral afecta en gran medida el desempeño, en la ocupación de los empleados a nivel organizacional y afecta en gran medida las emociones de los mismos. La mayor parte de las organizaciones consideran que poseer de un ambiente positivo de trabajo, es decir, al alentar a los colaboradores a participar en la sociedad y la cultura organizacional, puede garantizar la realización de metas. Establece que un buen ambiente de trabajo será impulsado por los objetivos de la empresa, y un mal ambiente de trabajo destruirá el ambiente de trabajo, creará conflicto o malestar entre los socios, lo que resultará en un bajo rendimiento.

A nivel internacional en la ciudad de Guayaquil, Jaramillo y Rodríguez (2020) en su investigación brinda mayor impacto en lo que respecta al desempeño de los trabajadores, ya que quienes mejor se desempeñan son influenciados por estar Motivados, reconocidos por su trabajo. , se encontró que las entidades financieras difunden buenas prácticas laborales y crean el mejor clima laboral, pero a pesar de esto no todo es positivo, se realizó una encuesta, una de las cuales determinó que los empleados no están satisfechos con su remuneración, reconocimiento y comunicación al respecto, que disponen de un plan de acción para cambiar el impacto, permitiendo a los empleados crecer profesionalmente, sumar su experiencia y valorar sus opiniones.

También en Colombia, Pedraza (2020) comentó, que la satisfacción en las labores, así como el clima dentro de la organización son talentos de mucho interés en la misión del capital humano; por lo tanto, la audacia de la emoción en lo laboral sostiene el modelo de complacencia. Coexisten muchas relaciones significativas y positivas entre lo externo e interno, la identidad, el estándar y el afecto, así como en el agrado de los colaboradores y el desenvolvimiento dentro de la organización laboral.

Asimismo, en España, definido por Morales (2020) en su publicación acerca del clima laboral, asevera que es el ambiente en el cual se lleva a cabo una actividad y que depende únicamente de la calidad y la organización de dicho entorno que sea más o menos buena, el clima laboral tiene un gran impacto tanto en la empresa como en el empleado, dependiendo de cómo se asegure que el empleado pueda desarrollarse con mayor o menor rendimiento.

Por lo tanto, crear un buen ambiente de trabajo contribuye a un mejor desempeño de los empleados. El autor mencionó que los factores variables que inciden en el ambiente laboral son: características del puesto, características individuales de los empleados y características del ambiente laboral.

En el ámbito nacional, en Lima, los autores Olivera et al. (2021) en su artículo acerca del clima dentro de una organización, sostienen que el ejercicio laboral va a depender únicamente del clima que existe dentro de la organización, el cual tiene un impacto directo cuando no solo existen dificultades en la estructura organizacional. Se ve reflejado también en factores emocionales como la adaptación de los empleados a los cambios, las condiciones de trabajo y la comunicación de la empresa.

Asimismo, en Arequipa, Galarreta (2020) en su trabajo de investigación sobre análisis de clima organizacional, comentó que la responsabilidad de los trabajadores en una organización laboral debe producir resultados positivos y es importante mantener un buen ambiente de trabajo que los satisfaga para que se sientan involucrados. en sus funciones, sus objetivos, aumentando así su productividad y logrando resultados exitosos.

En la ciudad de Chiclayo, Altamirano (2020), en su trabajo de investigación sobre clima laboral y productividad, dice que no existe igualdad entre los empleados, existe el favoritismo, lo que genera malestar entre los compañeros que no se sienten apoyados ni reconocidos por sus jefes. Su trabajo, que es visible digitalmente, pero no pueden ver la parte humana, amenaza la productividad de sus compañeros de trabajo. Porque llegaron a la conclusión de que mejorar el ambiente de trabajo aumentaría la productividad.

Asimismo, Nauca y Barandiarán (2021) en su investigación sobre clima laboral y compromiso organizacional indican que es importante que las empresas mejoren su clima laboral, pues en la actualidad debido a la globalización y sus exigencias, las empresas se preocupan por un buen clima laboral. Encontrar una positiva y directa relación entre las variables compromiso organizacional y clima laboral. Cuanto mejor sea el ambiente de trabajo, mayor será el compromiso organizacional.

El clima laboral actual en el Perú es un tema muy importante. Para los empleados de un Banco Chiclayo, la rentabilidad depende del logro de las metas de los empleados. Uno de los factores clave es un ambiente de trabajo diseñado para realizar las tareas de manera eficiente, ya que la situación laboral se ha vuelto más competitiva y exigente desde la pandemia de Covid-19, lo que se traduce en el incumplimiento de objetivos, la rotación de empleados y un ambiente estresante, lo que genera que los empleados busquen motivación. y estrategias diarias para conseguir los objetivos marcados. Se formuló como pregunta: ¿Puede el clima laboral optimizar el desempeño de los colaboradores de un banco, Chiclayo?

Investigación que brindó mayor énfasis en el estudio del clima laboral y desempeño colaboradores de un Banco, Chiclayo. Porque si los colaboradores trabajan en condiciones duras, puede afectar su desempeño laboral, provocar desacuerdos entre colegas, falta de motivación y conducir al incumplimiento de las metas establecidas. El ambiente de trabajo se refleja directamente en el desempeño y satisfacción de los compañeros, si no es el adecuado, no se alcanza el potencial, aunque se tengan las habilidades necesarias para ocupar el puesto (QuestionPro, 2020).

Por esta razón, la atención en el entorno laboral de los colaboradores de un banco para garantizar mejores resultados. Al mismo tiempo, los resultados estimados contribuyeron a la estrategia del banco, lo que evita un mal ambiente de trabajo entre colaboradores. Se propuso el objetivo general: 1) Proponer estrategias de mejora de clima laboral que optimice el desempeño de los colaboradores de un banco, Chiclayo. Los objetivos específicos: 1) Identificar los niveles del clima laboral y del desempeño de los colaboradores de un banco, Chiclayo. 2) Elaborar estrategias para mejorar el clima laboral en los colaboradores de un banco, Chiclayo. 3) Validar la propuesta de estrategias de mejora del clima laboral sobre la influencia en el del desempeño de los colaboradores de un banco Chiclayo. Se planteó la hipótesis a) Una propuesta de estrategias de mejora del clima laboral si mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de un banco Chiclayo. b) Una propuesta de estrategias de mejora del clima laboral no mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de un banco Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, en Panamá, Santana (2021), cuyo artículo tiene como principal objetivo, establecer cómo influye la variable liderazgo en la variable desempeño y eficacia de los asociados en factores públicos y privados. Con el fin de influir en el desempeño de los empleados, se realizó un estudio para conocer que el liderazgo tiene influencia directa sobre la variable clima laboral, donde el noventa y siete por ciento de los trabajadores de las instituciones públicas y el noventa por ciento de los empleados de entidades privadas necesitan predicar con el ejemplo para ser efectivos. Él cree que un buen ambiente de trabajo depende de aspectos como el trabajo en equipo, las habilidades, la comunicación y el conocimiento.

De la misma manera en Bogotá, Colombia, López y Castiblanco (2021) indican en su trabajo el efecto del clima laboral en los niveles de productividad. Un estudio descriptivo cuantitativo que comentó sobre el mantenimiento de un ambiente de trabajo saludable encuestó a 56 empleados que identificaron que necesitaban mejorar los factores de su carrera para lograr mejores resultados según las percepciones de los empleados.

También, en México, Paredes et al. (2021) en la descripción de su artículo, se propuso como objetivo principal, identificar el clima laboral y las habilidades de gerencia en las pequeñas y medianas empresas. Su estudio descriptivo y cuantitativo utilizando métodos de Mínimos Cuadrados Parciales (PLS) determinó que las variables de clima organizacional más importantes son el liderazgo y la negociación.

Asimismo, en Ecuador, Mora y Mariscal (2019) plantearon en su artículo que su objetivo fue establecer la relación existente entre las variables desempeño en las labores y la satisfacción laboral. Los autores comentan sobre la investigación cuantitativa que lo que impulsa las acciones y los comportamientos de las personas es la satisfacción laboral, pues tiene una afectación directa en el desempeño de las labores.

A nivel nacional, Rodríguez (2021) en su estudio se planteó como principal objetivo, establecer si existe relación entre las variables desempeño de los asociados de COOPAC y el clima laboral. Su muestra estuvo conformada por

110 empleados y concluyeron que, afirmativamente existe significativa relación entre las variables de estudio, de manera que un ambiente laboral adecuado conduce a un desempeño óptimo, y también confirmaron la relación entre la autorrealización y el desempeño laboral. contexto, por lo tanto, cuanto mayor sea la oportunidad de desarrollo profesional y lograr el más alto desempeño, se recomienda realizar reuniones para mejorar continuamente la cultura y el ambiente en la organización con la participación de la dirección y los miembros de Coopac.

Asimismo, Santiago (2021) se propuso, establecer la relación existente entre el desempeño y el clima laboral de los empleados. Su muestra estuvo conformada por 81 empleados y concluyó que, realmente ambas variables sí se encuentran relacionadas debido a que el clima laboral está relacionado con las habilidades, emociones, responsabilidades y relaciones interpersonales de los empleados. Recomiendan fortalecer estrategias y herramientas para mejorar el clima laboral.

También, en Trujillo, Zárate (2019), su investigación tiene como principal objetivo, indagar el impacto del clima laboral en el desempeño de los colaboradores. Un análisis del estudio, que recopila 10 publicaciones entre 2008 y 2018, muestra que cuando las condiciones de trabajo son malas, las empresas sufren, lo que se traduce en un menor desempeño de los empleados, lo que afecta la productividad organizacional.

A nivel local en Chiclayo, Pérez (2022) se propuso identificar la posible relación que existe entre la variable desempeño laboral de los empleados del centro de salud Pomalca de Chiclayo y el clima laboral dentro del establecimiento. Un estudio relacionado con diseño no experimental que posee como muestra a 28 trabajadores con buena salud. El autor pudo concluir que, los trabajadores de la salud son más productivos cuando ven un mejor ambiente de trabajo.

Asimismo, Urpeque (2020) tuvo como objetivo fundamental, establecer si existe relación entre las variables desempeño en las labores y el clima organización en la gestión de un nosocomio del distrito Las Mercedes de Chiclayo. Su muestra fue no probabilística, representada por 07 servidores públicos, quienes encontraron que el 74,1% calificó a ambas variables de manera regular, y el 28,6% calificó ambas variables como buenas con correlación moderada., los

autores proponen mejorar el trabajo, los deberes y actividades laborales adicionales que promuevan la integración, la cooperación, la información y la comunicación para crear relaciones óptimas entre ellos.

También Carrasco (2019) tuvo como objetivo principal: abordar la correspondencia entre las variables de estudio, desempeño de los colaboradores y el clima en la organización en el municipio distrital de Mocupe Laguna. Un estudio que utilizó métodos cuantitativos y descriptivos utilizando una muestra de 40 empleados encontró que el clima organizacional depende en gran medida de la gestión para mejorar el desempeño a través de talleres, capacitaciones y reglas de convivencia.

Clima Laboral

Chiavenato (1990) por su parte, considera que el clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes en las actitudes, comportamientos de los empleados, desempeño laboral y productividad de la organización.

Por otro lado, la teoría "X e Y" de Douglas (1960) se fundamenta en la capacidad de los líderes corporativos, la manera en que tiene influencia en los usuarios seguidores y las interacciones que estos realizan. El liderazgo, en esta teoría, posee dos estilos: autoritario (X) y participativo (Y). Está caracterizado, para los escritores, por un sinnúmero de características que tiene afectación sobre el desempeño y la motivación de sus seguidores y la forma en que se comunican con los líderes.

Asimismo, Olaz y Ortiz, (2022) comentan que el clima laboral de una organización ya sea empresa, independientemente de sus actividades, tamaño, nivel de asentamiento, entre otros. una institución, una fundación o cualquier otra forma, puede representar un ambiente, un ambiente puede incluso respirar aire.

Mientras que Moreira (2018) lo define como el entorno percibido por todos los miembros de una entidad. A menudo se piensa que están estrechamente relacionados con la motivación actual.

Según Pradoto et al. (2022), se asume que el clima son todos los eventos laborales en una organización, un mismo evento tiende a ser definido por factores que están indisolublemente ligados a la calidad que se brinda internamente en el trabajo, todos coinciden en que esta formación, por lo tanto, la apariencia de las organizaciones valora.

Asimismo, Matunyi et al. (2020) a partir de sus propias percepciones de acuerdo con instituciones que forman una visión interna de sus miembros o empleados, delineando así particularidades con rasgos inherentes o característicos. Las historias de lo que allí pasó las dan las mismas personas que trabajan en la organización, ellas pueden percibirlos, y ese es el principio básico de actuar en consecuencia en la organización.

Factores que influyen en el clima Laboral

Pedraza (2018) señala con mucha pertinencia y acierto los siguientes factores:

- Autonomía, Según Cota (2017) consiste en la cuota de independencia en torno a las responsabilidades y la capacidad que se tiene de ejercer decisiones dentro de una organización.
- Cohesión, para Espinoza, et al. (2022) constituye el mayor o menor acercamiento de cada trabajador para con sus quehaceres en tanto miembro de la institución.
- Confianza, según QuestionPro (22 de octubre del 2022) implica la afinidad de la alta dirección para con los trabajadores en ciertas decisiones y algunas políticas. Se trata de acercarse a los subordinados por puntos de vista, apoyos o cualquier consulta.
- Trabajo en equipo, de acuerdo a Abir y Wang (2018) consiste en la articulación evidenciada en el involucramiento de las actividades laborales, justo allí radican las comunicaciones, Jakubiec (2019) advierte que con las comunicaciones fluyen los mensajes, en caso no funcionara adecuadamente, surgiría a modo alternativo la comunicación informal.
- Liderazgo, Azad, et al. (2017) lo definen como aquella medición respecto a la capacidad que asumen los líderes si se trata de relacionarse con los colaboradores.

- Estándares de trabajo, Fazinga, et al. (2019) los consideran una sistematización enmarcada a la determinación del método del mandato de calidad, se sostiene en un amplio principio denominado estandarización y clasifica un orden para las actividades que son realizadas por los trabajadores.
- Innovación, Nathan y Rosso (2022) explican que se trata de un proceso en el que se incorporan una serie de recursos definidos con el compromiso de generar un producto, estructura formal, identidad.

Propuesta para mejora de Clima Laboral

Según Buk (2020) refiere que el clima llama a la atmósfera el núcleo de la organización, que da paso a la cultura de la empresa y actúa como la motivación de los socios comerciales y la fuerza motriz de la competitividad. Por ello, es importante trabajarlo y cuidar todos los aspectos de este, desde la comunicación hasta la confianza que existe entre dirección y empleados. Para ello se proponen 05 actividades que ayudan a mejorar el ambiente y mejorar la relación entre el equipo y los empleados.

- Team Building

Se conoce como una práctica implementada por las empresas para promover que se trabaje en equipo, la productividad y la cohesión dentro de la empresa u organización. Además, contribuye al mejoramiento, fomenta la comunicación y les brinda motivación a sus empleados. Tiene que ver con el trabajo en equipo en donde la comunicación y la coordinación sean los ejes fundamentales para que todos lleguen a alcanzar sus fines. Se trata, en otros casos de una competencia entre dos equipos que buscan alcanzar un fin o solucionar un conflicto. De esa manera, todos deberán estar de acuerdo, aumentar la motivación, ejemplificar el liderazgo y el sentido de pertenencia para con su lugar de trabajo.

- Gratificación por logros.

Rožman y Štrukelj (2020) sostienen que el reconocimiento de los logros de los empleados es una manera muy importante para que se pueda crear un ambiente de trabajo positivo y mejorar el desempeño profesional.

Reconocer los logros de un empleado significa destacar algunas de las habilidades personales de la persona y observar su progreso en el logro de metas o metas establecidas.

De tal manera Salludah (2020), afirma que lo anterior trae beneficios personales y empresariales, ya que los empleados no solo se sienten reconocidos por su empresa, sino que, además, su motivación crece junto con el compromiso para con la empresa, además de que en ese mismo momento se conduce a aumentar la creatividad, la productividad, la competitividad y el deseo de no dejar de pertenecer a la organización.

- Propósitos respecto a la Responsabilidad Social

La idea es animar a toda la organización a realizar alguna actividad solidaria, desde la construcción hasta la visita a los pacientes. Este tipo de son excelentes para la creación de equipos, actividades colaborativas que tienen un impacto positivo tanto para el colaborador como para la empresa.

- Actividades recreativas extralaborales

Muchas organizaciones hoy en día utilizan los conceptos de Happy Hour o, After Office; sin embargo, algunas empresas optan por salir a las calles y crear dinámicas y eventos de grupo. Puedes empezar organizando un almuerzo donde la gente pueda hablar, relajarse y divertirse.

- Delegar tareas

Una buena manera de trabajo en equipo es repartiéndose tareas entre todos los miembros. Pero no solo se trata de dar oficios a cada uno sino de asumirlo con mucha responsabilidad y confiar en que lo desarrollaran de manera profesional. El solo hecho de delegar las tareas entre los miembros del grupo, aumentará su motivación por la sola razón de que os colaboradores se sentirán muchos más valorados y comprometidos internamente. A la par, crecerá la confianza entre los miembros hacia la empresa para la que laboran, esto es por que tendrán la oportunidad y el debido espacio para que puedan asumir sus tareas más difíciles, de manera que mejorarán sus habilidades y capacidades.

Desempeño de Colaboradores

Para Bernárdez (2007) el desempeño dentro de la organización muestra al Funcionalismo como una completa metodología, ejercicios y herramientas que permitirán edificar nuevas organizaciones de manera creciente, así como mejorar lo que ya existe, resguardando paso a paso desde la estrategia del análisis hasta la evaluación y la implementación del desempeño y como resultado se obtendrá el buen funcionamiento de todas las áreas y sus funciones que son necesarias para el éxito.

Para Kruyen y Van Genugten (2019) han recomendado al máximo considerar las adecuadas estimulaciones para lograr la obtención del desempeño ideal o esperado, ello ha de depender de todas las posibilidades que puedan contemplar las instituciones. En este caso es crucial el rol de la motivación entendida como un acicate para impulsar conductas. Las motivaciones pueden ser intrínsecas y extrínsecas.

Considerando lo anterior, para Inayat y Jahanzeb (2021) todos los individuos buscan a lo largo de sus vidas el valor de las cosas, siempre consideran o valoran la importancia de lo que les ayuda a mantenerse o elevar su calidad de vida por tratarse de algo muy sustancial o vital, desde esa perspectiva, las motivaciones siempre son consideradas para ser gestionadas oportunamente con el fin de concretar el mejor desempeño, en gran medida han de depender del respectivo rendimiento laboral así como su estilo de vida, es en esa forma en que puede mantenerse la empleabilidad de una institución o inclusive una marca, estas últimas por su dinámica lo comprenden mejor y desde luego lo aplican mucho más que el sector estatal.

Para Chiavenato (2004) hace referencia que el desempeño es el comportamiento de una persona evaluada para lograr una meta establecida. Es una estrategia personal para lograr los objetivos deseados.

Para Palaci (2005) define que es un valor que pretende ayudar a organizar los diversos eventos de comportamiento que un individuo realiza durante un período de tiempo. Hacerlo en diferentes momentos para uno o más personas ayudará a mejorar la eficiencia organizacional.

En cuanto a las características de los desempeños en los trabajos, López-Cabarcos, et al. (2022) por su parte señalan que se trata de atender algo objetivo pues es observable, ello tiende o busca generar un aprecio con respecto a una institución, sin duda hay una contribución con una determinada gestión, tiende además a relacionarse con los méritos y logros, inclusive resulta evaluativo.

En cuanto al aporte de Bashir, et al. (2019) todas aquellas conductas en las labores se sujetan en la práctica a una diversidad de factores, cuando se gestionen adecuadamente se proporcionará los esperados resultados, ello es primordial cuando se asume en serio la disciplina, de ese modo puede resguardarse la conducción necesaria si hay a la mano restricciones específicamente claras y por supuesto sanciones aleccionadoras.

En cuanto a Sandall, et al. (2020) ha añadido que, si bien todas las organizaciones persiguen objetivos muy definidos, se las toma en cuenta con el desarrollo de acciones que pueden en el camino o finalmente medirse, inclusive hasta controlarse. Sus propósitos armonizan y se comparten con las demandas institucionales. El desempeño es clave para alcanzar los objetivos, se les ha de asignar un horario, determinadas faenas, coordinaciones, etc. Su dinámica resulta en verdad muy adaptativa, en ocasiones se ha de requerir de las retroalimentaciones necesarios, a veces de inmediato para desarrollar un despliegue con las intervenciones por parte de los superiores que han observar, sugerir, proporcionar insumos con el fin de lograr todas las mejoras en la medida de lo posible.

Dimensiones del desempeño

Mucho se ha abordado el desempeño, siempre con el interés de ver sus mejoras o necesarios componentes teóricos, a continuación, se presentan dimensiones provenientes de las posturas más consensuadas:

Productividad Laboral: la productividad laboral es una guía encargada de medir la eficiencia en el uso de los factores productivos.

Indicador: Eficacia en trabajo, nivel de producción.

Eficacia: entendida como la capacidad de poder lograr el efecto que se espera o se desea.

Indicador: Metas mensuales cumplidas, calidad de trabajo.

Eficiencia Laboral: es la capacidad que tiene un equipo de trabajo para cumplir con aquellas tareas que se les asignaron, haciendo uso del menor recurso posible y en menor tiempo que se pueda.

Indicador: Conocimiento del producto, tiempo de atención por expediente.

Factores que Influyen en el desempeño laboral.

Un buen desempeño laboral de los colaboradores se encuentra relacionado de manera directa con algunos factores, dentro de ellos se considera: la satisfacción de colaborador, su buena autoestima, las capacitaciones del empleado y el trabajo en equipo.

Satisfacción del trabajo: no es otra cosa que el conjunto de sentimientos desfavorables y favorables con los que el empleado presta atención a su trabajo y se manifiesta en explícitas actitudes dentro del trabajo.

Davis y Newstrom, (1991) aluden a que es un sentimiento de dolor o placer que difiere de los pensamientos, intenciones u objetivos de su manera de comportarse.

Autoestima: según Mejía et al., (2011) lo consideran como la valoración que cada persona tiene de sí mismo, donde abarca sus sentimientos, emociones, pensamientos, actitudes y experiencias que el ser humano adquiere en su vida.

Trabajo en equipo: Tovar, (2010) menciona que es el conjunto de personas que están asignadas según sus competencias y habilidades específicas a cumplir un determinado objetivo bajo la guía de su líder, a través de procedimientos, metodología y estrategias que utilizará para alcanzar sus metas trazadas.

Capacitación del colaborador: según Chiavenato I. (2001). Es el asunto educativo considerado a corto plazo que aplica de forma organizada y sistemáticas mediante el cual, los individuos pueden adquirir conocimientos, desarrollar sus competencias y habilidades en función de sus definidos objetivos. La capacitación de los colaboradores de una empresa está estrechamente relacionada con la mejora y crecimiento de las aptitudes del personal de los equipos que forman parte de la empresa.

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

Por su enfoque se centró en lo cuantitativo, Mazur (2021) afirmó que son los estudios en que los resultados reciben un tratamiento básicamente estadístico. Se planteó una Investigación de Tipo Básica, Arispe, et al. (2020) enmarcan estos estudios como acumulaciones de conocimientos.

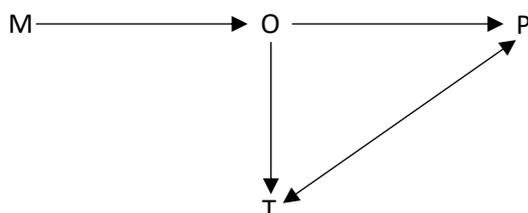
Metódicamente se empleó la deducción, siguiendo a Moon, et al (2021) esto quiere decir que, en el trabajo de gabinete, la discusión de datos se ha de cruzar con los aportes teóricos.

3.1.2 Diseño de Investigación

El estudio presentó un diseño no experimental que, según Hernández, (2012) es aquella investigación que se realiza sin necesidad de manipular de manera deliberada las variables, sino que sólo se observan los fenómenos tal cual se encuentran en su ambiente natural para que luego sean analizados en su totalidad. Fue descriptiva - propositiva, porque los datos se recopilaban en un solo momento, con el fin de que posteriormente se pueda describir la relación que existe entre dos o más variables, conceptos o categorías dado en un determinado momento y que puede ser en función de causa-efecto o en términos correlacionales (Hernández y Mendoza, 2018); (pág.179).

Figura 1

Esquema de investigación



M = Muestra

O = Observación (variable dependiente, desempeño de colaboradores)

T = Teorías que fundamentan

P = Propuesta (Propuestas de mejora de Clima laboral)

Variables y operacionalización

3.2.1 Variable independiente: clima laboral

Definición conceptual: Peralta (2021) aseguró que el clima organizacional es la suma de aquellos elementos que simbolizan la expresión de cada uno de los colaboradores de una empresa, ya sean administrativos u obreros, utilizando como intermediario su percepción, el cual repercutió de forma absoluta en el beneficio de la empresa.

Definición operacional: se analizó alineando las dimensiones de: autonomía para la toma de decisiones, comunicación interpersonal y motivación laboral. Además, se propuso estrategias de mejora para el clima laboral con el fin de que se haga más óptimo el desempeño de los empleados. Indicadores: Relación interpersonal, Canales de comunicación; Responsabilidad del trabajo, Estructura del organigrama; Beneficios sociales, Políticas organizacionales.

3.2.2 Variable dependiente: desempeño de colaboradores

Definición conceptual: (Bautista et. al. 2020) aseguró que el desempeño laboral es algo así como un sistema integrado que permite la orientación y la guía en la efectividad por lo que se lograron los objetivos de una empresa.

Definición operacional: Se analizó ajustándose a las dimensiones de: Productividad Laboral, Eficacia, Eficiencia Laboral. Indicadores: calidad de trabajo, eficacia en trabajo, metas mensuales cumplidas, nivel de producción, conocimiento del producto, tiempo de atención por expediente.

3.2 Población, muestra y muestreo

3.1.1. Población:

Bernal, (2015), definió que es el conjunto o el total de todos los elementos o sujetos que gozan de ciertas características parecidas y a los que se refiere el presente estudio.

De la siguiente manera estuvo conformada la población:

Figura 2

Población

Cargo	N° De Colaboradores
Gerente Zonal	01
Gerente De Tienda	01
Gerente Asistente	01
Back Office	01
Representantes Financieros / Plataformas	14
Representantes Financieros Digitales	03
Área Convenios	15
Área Banca Pequeña Empresa	02
Área Hipotecaria	02
Área De Cobranzas	04
Ejecutiva Fondos Mutuos	01
Ejecutiva De Agentes	01
Auxiliar De Oficina	01
Total	46

3.1.2. Muestra:

Es la parte seleccionada de toda la población, a la que se le aplicó el debido instrumento para obtener la información que sea necesaria para el desarrollo de la investigación y sobre el cual se ejecutó la medición y posterior observación de las variables de estudio (Ríos, 2017). Al ser una población finita (reducida) se tomó como muestra al total de la población (46 colaboradores).

3.1.3. Unidad de Análisis

Toledo, (2016). La unidad de análisis serán los 46 colaboradores de un banco, Chiclayo. Cada unidad de análisis cumplió con los parámetros muestrales y viene a ser cada uno de los elementos que conformaron la población y, por lo tanto, la muestra.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta. Se tomó a la encuesta como única en este caso, Benites y Villanueva (2015) consideró dicha técnica como una muy conveniente para recopilar percepciones de personas.

Instrumento. Arias (2018) afirmó que son preguntas derivadas de una operacionalización, se presentan en un listado con alternativas a marcar. La selección de respuestas es a criterio, no hay marcaciones ni correctas ni incorrectas.

Se elaboraron dos cuestionarios. Tanto para el caso de la variable Clima laboral como para el caso de la variable Desempeño de colaboradores se diseñó con 15 interrogantes. En cada interrogante se consideró hasta cinco alternativas y la posibilidad de respuesta única, estas fueron: Totalmente en desacuerdo (cuyo puntaje será de 1), En desacuerdo (cuyo puntaje será de 2), Indeciso (cuyo puntaje será de 3), De acuerdo (cuyo puntaje será de 4) y Totalmente de acuerdo (cuyo puntaje será de 5).

En cuanto a los niveles según la medición en cada caso: La variable Clima laboral tendrá tres: De 15 a 46 puntos se consideró como Deficiente Clima laboral, de 47 a 73 como Regular Clima laboral y de 74 a 100 como Eficiente Clima laboral. En el caso de la variable Desempeño, sus niveles fueron: De 15 a 41 puntos fueron Bajo desempeño, de 42 a 69 como Regular desempeño y de 70 a 100 como Alto desempeño.

Ambos cuestionarios se anexaron, previo a la aplicación de campo se realizó una medición de ensayo (prueba piloto) y con esos resultados se estableció la alta o baja confiabilidad (Alpha de Cronbach), en el caso de la revisión al detalle, fue una tarea asignada a revisores (Juicio de experto), estos avalaron los cuestionarios formalmente de no mediar observaciones.

3.4 Procedimientos

Inicialmente se procedió a recolectar la información bibliográfica para fundamentar las variables de estudio, donde se tuvo como objetivo, comparar los anteriores y nuevos conocimientos que contribuyan a la investigación. Posteriormente, se desarrolló el trabajo en campo, para lo cual se hizo uso de los instrumentos elaborados con el objetivo de obtener la

información que se necesitaba por cada una de las variables. Y, por último, se procedió a realizar el análisis debido que permitirá dar respuesta a los objetivos elaborados, incluyendo la propuesta de estrategias de mejora del clima laboral para optimizar el desempeño laboral. Una vez finalizada la investigación, los estudios previos recopilados y los resultados obtenidos se discutieron, de igual manera se contribuyó hacia nuevas conclusiones.

3.5 Métodos de análisis de datos

En el trabajo ejecutado, la información se recopiló por medio de la encuesta y posteriormente fue analizada y procesada utilizando los programas Microsoft Excel y SPSS. Según Peña, (2017), el análisis de los datos se refiere a la combinación de diferentes operaciones habiendo sometido a ciertos datos ya sean cualitativos o cuantitativos a una variedad de análisis, interpretación y lectura según el enfoque de investigación.

3.6 Aspectos éticos

Respecto a la parte administrativa y valores, se consideró la honestidad, claridad, validez y anonimidad de los resultados para no originar problemas o inconvenientes que pudieran repercutir directamente en los colaboradores y/o organización de manera negativa y así prevenir todo este tipo de situaciones. Asumo la autonomía de la investigación, haciéndome la única responsable de las consecuencias que pudieron surgir a futuro y por último justicia por que el propósito de la investigación fue encontrar un beneficio concreto.

En el trabajo de investigación, se tomó en consideración las normas administrativas establecidas por la Universidad Cesar Vallejo, respetando su formato y esquema; el mismo que al final fue el entregable. Así mismo se tomó en consideración el manual de Normas APA 7ma ed. Para el respectivo citado de texto y la forma de redacción de las fuentes bibliográficas de los distintos autores sin dejar a un lado la autenticidad.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Dimensiones de clima laboral de un banco, Chiclayo

DIMENSIONES CLIMA LABORAL						
V1	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL		AUTONOMÍA PARA LA TOMA DE DECISIONES		MOTIVACIÓN LABORAL	
	f	%	f	%	f	%
DEFICIENTE	7	15.2%	0	0.0%	0	0.0%
REGULAR	12	26.1%	18	39.1%	16	34.8%
EFICIENTE	27	58.7%	28	60.9%	30	65.2%
TOTAL	46	100%	46	100%	46	100%

Nota. Según los hallazgos, producto de la aplicación del instrumento, del 100% de encuestados, nos reflejan que hay un eficiente nivel de respuesta con un 65.2% respecto a la motivación laboral, un 60.9% en la dimensión de autonomía para la toma de decisiones, y un 58.7% en la comunicación interpersonal.

Tabla 2*Niveles del clima laboral de un banco, Chiclayo*

CLIMA LABORAL		
V1	f	%
DEFICIENTE	0	0.0%
REGULAR	14	30.4%
EFICIENTE	32	69.6%
TOTAL	46	100%

Nota. De acuerdo con los valores obtenidos, se puede evidenciar que el 30.4% señala que existe un clima laboral regular, mientras que el 69.60% se ubica en la escala eficiente y el 0.0% en deficiente. Por lo tanto, los colaboradores de un banco en Chiclayo tienen una eficiente comunicación interpersonal, autonomía para la toma de decisiones y motivación laboral.

Tabla 3*Dimensiones de desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo*

DIMENSIONES DESEMPEÑO DE COLABORADORES						
	PRODUCTIVIDAD LABORAL		EFICACIA		EFICIENCIA LABORAL	
V1	f	%	f	%	f	%
BAJO	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
REGULAR	17	37.0%	17	37.0%	15	32.6%
ALTO	29	63.0%	29	63.0%	31	67.4%
TOTAL	46	100%	46	100%	46	100%

Nota. Según los hallazgos, producto de la aplicación del instrumento, del 100% de encuestados, nos reflejan que hay un alto nivel de respuesta con un 67.40% respecto a la eficiencia laboral, frente a un 63% en las dimensiones productividad laboral y eficacia.

Tabla 4*Niveles del desempeño de un banco, Chiclayo*

DESEMPEÑO DE COLABORADORES		
V1	F	%
BAJO	0	0.0%
REGULAR	15	32.6%
ALTO	31	67.4%
TOTAL	46	100%

Nota. De acuerdo a los valores obtenidos, se puede evidenciar que el 32.6% señala que existe un desempeño laboral regular, mientras que el 67.4% manifiesta que el desempeño se ubica en la escala alta y el 0.0% en bajo. Por lo tanto, los colaboradores de un banco en Chiclayo tienen productividad laboral, eficacia y eficiencia con alto desempeño, que conlleva a optimizar su desempeño.

Tabla 5

Analizar resultados de ambas variables – Clima laboral y desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo

Niveles del clima laboral		Niveles del desempeño			Total
		Bajo desempeño	Regular desempeño	Alto desempeño	
Deficiente Clima laboral	Recuento	-	-	-	-
	% del total	-	-	-	-
Regular Clima laboral	Recuento	-	14	0	14
	% del total	-	30.4%	0,0%	30.4%
Eficiente Clima laboral	Recuento	-	0	32	32
	% del total	-	0,0%	69.6%	69.6%
Total	Recuento	-	15	31	46
	% del total	-	32.6%	67.4%	100%

Nota. De acuerdo a los valores obtenidos en base a la medición de niveles de ambas variables, el 69.6% de los colaboradores de un banco Chiclayo perciben un regular clima laboral, ello a su vez el 67.4% repercute en un regular desempeño de colaboradores. Por lo tanto, es fundamental que la entidad aplique estrategias de clima laboral para optimizar el desempeño de sus colaboradores.

V. DISCUSIÓN

Referente al objetivo general: Proponer estrategias de mejora de clima laboral que optimice el desempeño de los colaboradores de un banco, Chiclayo, las estrategias están fundamentadas en la teoría de Pedraza (2018), el cual indica que el clima se divide en Comunicación interpersonal, donde la empresa debe contar con diversos canales de comunicación para poder intercambiar información con sus colaboradores. Referente a la Autonomía para la toma de decisiones, se debe delegar la toma de decisiones, dándoles empoderamiento a los empleados. Finalmente se tiene a la Motivación laboral, donde la empresa debe incentivar de forma interna y externa a los colaboradores para que puedan realizar sus actividades de forma efectiva.

Estos hallazgos son similares a la investigación de: por Morales (2020) en su publicación acerca del clima laboral, asevera que es el ambiente en el cual se lleva a cabo una actividad y que depende únicamente de la calidad y la organización de dicho entorno que sea más o menos buena, el clima laboral tiene un gran impacto tanto en la empresa como en el empleado, dependiendo de cómo se asegure que el empleado pueda desarrollarse con mayor o menor rendimiento. Por lo tanto, crear un buen ambiente de trabajo contribuye a un mejor desempeño de los empleados. El autor mencionó que los factores variables que inciden en el ambiente laboral son: características del puesto, características individuales de los empleados y características del ambiente laboral.

También Paredes et al. (2021) en la descripción de su artículo, se propuso como objetivo principal, identificar el clima laboral y las habilidades de gerencia en las pequeñas y medianas empresas. Su estudio descriptivo y cuantitativo utilizando métodos de Mínimos Cuadrados Parciales (PLS) determinó que las variables de clima organizacional más importantes son el liderazgo y la negociación.

De igual forma Zárate (2019), su investigación tiene como principal objetivo, indagar el impacto del clima laboral en el desempeño de los colaboradores. Un análisis del estudio, que recopila 10 publicaciones entre 2008 y 2018, muestra que cuando las condiciones de trabajo son malas, las empresas sufren, lo que se traduce en un menor desempeño de los empleados, lo que afecta la productividad organizacional.

Asimismo, en la teoría de Chiavenato (1990) se fundamenta que el clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes en las actitudes, comportamientos de los empleados, desempeño laboral y productividad de la organización. También La teoría "X e Y" de Douglas (1960) se fundamenta en la capacidad de los líderes corporativos, la manera en que tiene influencia en los usuarios seguidores y las interacciones que estos realizan. El liderazgo, en esta teoría, posee dos estilos: autoritario (X) y participativo (Y). Está caracterizado, para los escritores, por un sinnúmero de características que tiene afectación sobre el desempeño y la motivación de sus seguidores y la forma en que se comunican con los líderes.

Con respecto al objetivo general: Proponer estrategias de mejora de clima laboral que optimice el desempeño de los colaboradores, tenemos como resultado de acuerdo a los valores obtenidos en base a la medición de niveles de ambas variables, que el 69.6% de los colaboradores de un banco Chiclayo perciben un regular clima laboral, ello a su vez el 67.4% repercute en un regular desempeño de colaboradores. Por lo tanto, es fundamental que la entidad aplique estrategias de clima laboral para optimizar el desempeño de sus colaboradores.

Estos hallazgos son similares a la investigación de: Guayaquil, Jaramillo y Rodríguez (2020) en su investigación brinda mayor impacto en lo que respecta al desempeño de los trabajadores, ya que quienes mejor se desempeñan son influenciados por Motivados, reconocidos por su trabajo. , se encontró que las

entidades financieras difunden buenas prácticas laborales y crean el mejor clima laboral, pero a pesar de esto no todo es positivo, se realizó una encuesta, una de las cuales determinó que los empleados no están satisfechos con su remuneración, reconocimiento y comunicación al respecto. , que disponen de un plan de acción para cambiar el impacto, permitiendo a los empleados crecer profesionalmente, sumar su experiencia y valorar sus opiniones.

De igual forma López y Castiblanco (2021) indican en su trabajo el efecto del clima laboral en los niveles de productividad. Un estudio descriptivo cuantitativo que comentó sobre el mantenimiento de un ambiente de trabajo saludable encuestó a 56 empleados que identificaron que necesitaban mejorar los factores de su carrera para lograr mejores resultados según las percepciones de los empleados.

Por otro lado, Santiago (2021) se propuso, establecer la relación existente entre el desempeño y el clima laboral de los empleados. Su muestra estuvo conformada por 81 empleados y concluyó que, realmente ambas variables sí se encuentran relacionadas debido a que el clima laboral está relacionado con las habilidades, emociones, responsabilidades y relaciones interpersonales de los empleados. Recomiendan fortalecer estrategias y herramientas para mejorar el clima laboral.

Asimismo, se fundamenta en la teoría de Para Bernárdez (2007) el desempeño dentro de la organización muestra al Funcionalismo como una completa metodología, ejercicios y herramientas que permitirán edificar nuevas organizaciones de manera creciente, así como mejorar lo que ya existe, resguardando paso a paso desde la estrategia del análisis hasta la evaluación y la implementación del desempeño y como resultado se obtendrá el buen funcionamiento de todas las áreas y sus funciones que son necesarias para el éxito.

En el objetivo específico: Elaborar estrategias para mejorar el clima laboral en los colaboradores de un banco, Chiclayo. Estrategias basadas en el clima laboral que va a permitir incrementar el desempeño de colaboradores de un

banco, Chiclayo, contempla el mejoramiento del ambiente de trabajo mediante el adecuado equipamiento y modernización del mobiliario y enseres, también implementar canales de comunicación modernos y eficaces como los correo electrónico y WhatsApp. Igualmente se debe difundir la misión, visión y organigrama, con la finalidad de que los colaboradores conozcan las aspiraciones, actividades y estructura de la empresa. Asimismo, se debe difundir el M.O.F y R.I.T, para que los trabajadores conozcan sus deberes, funciones y responsabilidades. Finalmente se deben plantear el incremento de incentivos internos y externos como viajes, bonos económicos, cartas de felicitaciones, asensos etc.

Estos hallazgos son similares a la investigación de: Olivera et al. (2021) en su artículo acerca del clima dentro de una organización, sostiene que el ejercicio laboral va a depender únicamente del clima que existe dentro de la organización, el cual tiene un impacto directo cuando no solo existen dificultades en la estructura organizacional. Se ve reflejado también en factores emocionales como la adaptación de los empleados a los cambios, las condiciones de trabajo y la comunicación de la empresa.

Igualmente, Rodríguez (2021) en su estudio se planteó como principal objetivo, establecer si existe relación entre las variables desempeño de los asociados de COOPAC y el clima laboral. Su muestra estuvo conformada por 110 empleados y concluyeron que, afirmativamente existe significativa relación entre las variables de estudio, de manera que un ambiente laboral adecuado conduce a un desempeño óptimo, y también confirmaron la relación entre la autorrealización y el desempeño laboral. contexto, por lo tanto, cuanto mayor sea la oportunidad de desarrollo profesional y lograr el más alto desempeño, se recomienda realizar reuniones para mejorar continuamente la cultura y el ambiente en la organización con la participación de la dirección y los miembros de Coopac.

Asimismo, se fundamenta en la teoría de Rožman y Štrukelj (2020) sostiene que el reconocimiento de los logros de los empleados es una manera muy importante para que se pueda crear un ambiente de trabajo positivo y mejorar

el desempeño profesional. Reconocer los logros de un empleado significa destacar algunas de las habilidades personales de la persona y observar su progreso en el logro de metas o metas establecidas.

Salludah (2020) afirma que lo anterior trae grandes beneficios personales y empresariales, ya que los empleados no solo se sienten notados y reconocidos por su empresa contratista, sino que, además, su motivación crece junto con el compromiso para con la empresa, además de que en ese mismo momento se conduce a aumentar la creatividad, la productividad, la competitividad y el deseo de no dejar de pertenecer a la organización.

Finalmente, en el objetivo específico: Validar la propuesta de estrategias de mejora del clima laboral sobre la influencia en el del desempeño de los colaboradores de un banco Chiclayo. La propuesta fue aprobada por tres expertos en el tema, el cual valoraron la firmeza y la eficacia de la propuesta, así como la factibilidad y viabilidad para su implementación en un futuro cercano. También se valoró el soporte teórico y práctico del modelo. La escala de medición evacuo como Muy Adecuado por lo tanto es posible su aplicación por parte de la entidad.

Estos hallazgos son similares a la investigación de: Galarreta (2020) en su trabajo de investigación sobre análisis de clima organizacional, comentó que la responsabilidad de los trabajadores en una organización laboral debe producir resultados positivos y es importante mantener un buen ambiente de trabajo que los satisfaga para que se sientan involucrados. en sus funciones, sus objetivos, aumentando así su productividad y logrando resultados exitosos.

También Nauca y Barandiran (2021) en su investigación sobre clima laboral y compromiso organizacional indican que es importante que las empresas mejoren su clima laboral, pues en la actualidad debido a la globalización y sus exigencias, las empresas se preocupan por un buen clima laboral. Encontrar una positiva y directa relación entre las variables compromiso organizacional y

clima laboral. Cuanto mejor sea el ambiente de trabajo, mayor será el compromiso organizacional.

También Pérez (2022) se propuso identificar la posible relación que existe entre la variable desempeño laboral de los empleados del centro de salud Pomalca de Chiclayo y el clima laboral dentro del establecimiento. Un estudio relacionado con diseño no experimentativo que pose como muestra a 28 trabajadores con buena salud. El autor pudo concluir que, los trabajadores de la salud son más productivos cuando ven un mejor ambiente de trabajo.

Asimismo, se fundamenta en la teoría de Pedraza (2018) señala con mucha pertinencia y acierto las siguientes dimensiones: Autonomía, Según Cota (2017) consiste en la cuota de independencia en torno a las responsabilidades y la capacidad que se tiene de ejercer decisiones dentro de una organización. Cohesión, para Espinoza, et al. (2022) constituye el mayor o menor acercamiento de cada trabajador para con sus quehaceres en tanto miembro de la institución. Confianza, según QuestionPro (22 de octubre del 2022) implica la afinidad de la alta dirección para con los trabajadores en ciertas decisiones y algunas políticas. Se trata de acercarse a los subordinados por puntos de vista, apoyos o cualquier consulta.

VI. CONCLUSIONES

- 1.** Se concluye, que, para lograr optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo, es importante proponer estrategias de mejora del clima laboral, que permita la motivación y el compromiso de los colaboradores, mediante las actividades de Buk (2020), ya que se encuentra muy relacionado con la productividad.
- 2.** Se elaboró una propuesta de estrategias para mejora del clima laboral en los colaboradores de un banco, Chiclayo, el cual incluye su objetivo, justificación y detalle de actividades que va a permitir optimizar el desempeño laboral, las cuales deben de desarrollarse bajo conciencia del colaborador y el banco cumpliendo lo propuesto.
- 3.** Una vez elaborada las estrategias, se validó por el juicio de 3 expertos los cuales se encuentran relacionados directamente en el sector financiero, donde se concluye que dicho proceso es fundamental para dar relevancia al contenido y que su elaboración ha sido la correcta, de manera que se acredita su viabilidad de aplicación.
- 4.** De manera general se concluye de acuerdo a los valores obtenidos en base a la medición de niveles de ambas variables, el 69.6% de los colaboradores de un banco Chiclayo perciben un regular clima laboral, ello a su vez el 67.4% repercute en un regular desempeño de colaboradores, mas no se tiene el nivel requerido “esperado”. Por lo tanto, es fundamental que la entidad aplique estrategias de clima laboral para optimizar el desempeño de sus colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Se recomienda al Gerente, que la propuesta presentada de mejorar el Clima Laboral, para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco Chiclayo, es importante ejecutarla ya que es de suma importancia mantener un eficiente desempeño para lograr los objetivos e indicadores de la entidad, ya que se encuentra vinculado con la productividad.
- 2.** Asimismo, proporcionar las herramientas necesarias para que el colaborador desarrolle su trabajo de manera eficaz, asignar responsabilidades, permitiéndole desarrollar su estilo de liderazgo y cooperación para que se adapte con rapidez a los cambios que se generan constantemente.
- 3.** A los colaboradores de un banco, Chiclayo, proponer capacitaciones en temas que les permitan potenciar sus habilidades y mantenerse actualizados, de acuerdo a sus funciones asignadas con eficiencia y eficacia, para elevar el nivel de producción, y poder realizar su trabajo cumpliendo estándares de calidad.
- 4.** A los futuros participantes del MBA de la Universidad César Vallejo, desarrollar investigaciones similares como producto final el de la proponer estrategias de mejora de clima laboral, teniendo como guía al elaborado en este estudio, pues ha sido validado por expertos en el campo abalando así la credibilidad y viabilidad de lo propuesto.

VIII. PROPUESTA

Título: Talleres de Estrategias para Mejorar el Clima Laboral

I. Datos De La Empresa:

- 1.1. Denominación o Razón Social de la Empresa: Un Banco
- 1.2. RUC: 20100053455
- 1.3. Actividad Económica: Banca Comercial
- 1.4. Número de Colaboradores: 46

II. Presentación

La presente Propuesta tiene la finalidad de motivar e incentivar a los colaboradores de un banco Chiclayo, a mejorar el clima laboral.

III. Conceptualización de la Propuesta

Para la presente propuesta, motivaremos a los colaboradores de un banco Chiclayo para mejorar el clima laboral mediante Talleres de Estrategias para Mejorar el Clima Laboral, en relación con los objetivos que se establecerán.

IV. Objetivos

Propuesta de Estrategias para mejorar el Clima Laboral, para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco Chiclayo.

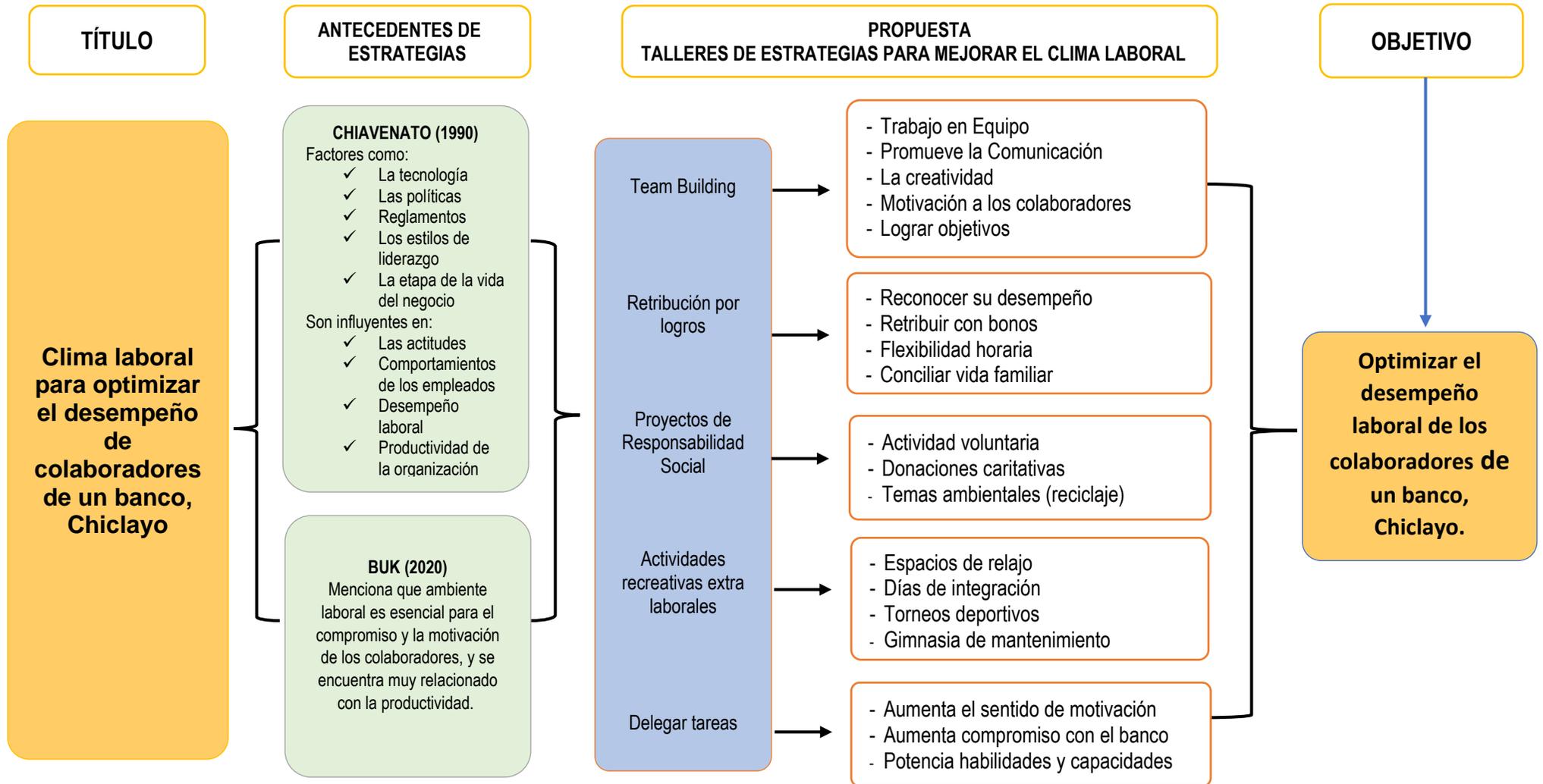
- 4.1. Team Building
- 4.2. Retribución por logros
- 4.3. Proyectos de Responsabilidad Social
- 4.4. Actividades recreativas extra laborales
- 4.5. Delegar tareas

V. Metodología:

La presente propuesta, se ejecutaría Talleres de Estrategias para Mejorar el Clima Laboral, con temas relacionados a los objetivos planteados.

Teniendo como principal meta lograr que el personal ponga en práctica lo ejecutado en los talleres propuestos en el siguiente esquema:

Gráfica de la Propuesta



REFERENCIAS

- Abir, S. y Wang, H. (2018). *To Evaluate and Study the relationship between employees' commitment and individual performance" A Quantitative Approach- Case Study of Kansai Paints.* (Graduate tesis). Universitate of Linnaeus, Kalmar. Sweden.
- Altamirano Ojeda, R. (2020). *Clima laboral y productividad de los colaboradores de Mi Banco, agencia Chiclayo Cercado.* Chiclayo. Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica.* Ecuador. Universidad Internacional del Ecuador.
- Altamirano Ojeda, R. (2020). *Clima laboral y productividad de los colaboradores de Mi Banco, agencia Chiclayo Cercado.* Chiclayo. Arias, G. (2021). *Técnicas e Instrumentos de Investigación Científica.* Tomado de: file:///C:/Users/wriera/Downloads/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf
- Arias, J. (2018). *Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas.* Arequipa: ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica.* Ecuador. Universidad Internacional del Ecuador.
- Azad, A., Anderson, G., Brooks, A. Stutz, O. y Sobotka, J. (2017). Leadership and Management Are One and the Same. *American Journal of Pharmaceutical Education.* 81(6), 1-5. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5607712/pdf/ajpe816102.pdf>
- Bashir, A., Mehwish, A. & Hasan, T. (2019). Work conditions and job performance: An indirect conditional effect of motivation. *Cogent Business & Management.* 7(1), 1-16. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2020.1801961>
- Benites, S. y Villanueva, L. (2015). *Retroceder investigando nunca, rendirse con la tesis, jamás. Metodología de la investigación en Comunicación Social.* Lima. Fondo editorial Cultura Peruana. Bernal, C. A. (2015). *Metodología de la Investigación.* Pearson Tercera Edición.

- Bernardez, M. L. (2007). *Desempeño Organizacional: Mejora, Creación E Incubación De Nuevas Organizaciones*. Bloomington, Indiana: Global Business Press.
- Buk. (21 de Julio de 2020). *5 actividades para mejorar el clima laboral en tu empresa*. <https://www.buk.cl/blog/5-actividades-para-mejorar-el-clima-laboral-en-tu-empresa>
- Carrasco Ramos, C. H. (2019). *El clima organizacional para el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lagunas Mocupe, 2019*. Chiclayo.
- Cota, J. (2017). Method to evaluate the organizational climate of the teaching area of a technological bachelor center of Obregon, Sonora. *Administrative Sciences Digital Magazine*, 1(1), 1-10.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta edición. Colombia, McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Emprendedorismo: dando alas al espíritu emprendedor*. Manole.
- Dar, S. A., & P.sakthivel. (2022). La jerarquía de necesidades de Maslow sigue siendo relevante en el siglo XXI. <https://doi.org/10.55529/jlep.23.1.9>
- Davis, K., & Newstrom, J. (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional*. Mexico: Mac Graw Hill Interamericana S.A.
- Douglas, M. G. (1960). *The Human Side of Enterprise*. Mc Graw Hill.
- Espinoza, H., Artiaga, A. y Castro, J. (2022). Group cohesion and its relationship with organizational communication. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(2), 168–175. <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/316>
- Fazinga, W., Saffaro, F., Isatto, E. y Lantelme, E. (2019). Implementation of standard work in the construction industry. *Construction Engineering Magazine*, 34(3), 288-298. https://www.scielo.cl/pdf/ric/v34n3/en_0718-5073-ric-34-03-288.pdf
- Galarreta Aragón, S. J. (2020). *Análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en e l área de operaciones MiBanco Agencia Miraflores Arequipa - Perú 2020*. Arequipa.

- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A.
- Hernandez, f. y. (2012). *Tesis de Investigación*. <http://tesisdeinvestigadores.blogspot.com>
- Hernández-Sampieri, R. &. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Inayat, W. y Jahanzeb, M. (2021). A Study of Job Satisfaction and Its Effect on the Performance of Employees Working in Private Sector Organizations, Peshawar. *Education Research International*. 1(1), 1-9. <https://downloads.hindawi.com/journals/edri/2021/1751495.pdf>
- Jakubiec, M. (2019). The importance of internal communication for management of an organization. *Silesian University of Technology Publishing House*, 3(5), 1-16. https://www.researchgate.net/publication/336990805_THE_IMPORTANCE_OF_INTERNAL_COMMUNICATION_FOR_MANAGEMENT_OF_AN_ORGANISATION
- Jaramillo Palma, M. L., & Rodríguez Bravo, C. M. (2020). *Análisis del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil*.
- Kruyen, P. & Van Genugten, M. (2019). Opening up the black box of civil servants' competencies. *Public Management Review*. 22(1), 118-140. <https://www.tandfonline.com/doi/epub/10.1080/14719037.2019.1638442?nedAccess=true>
- Li, Sh., Muschter, E., Limanowski, J. y Hatzipanayioti, A. (2021). Chapter 9 - Human perception and neurocognitive development across the lifespan. *ScienceDirect*, 0(0), 199-221.
- López-Cabarcos, M., Vázquez-Rodríguez, P. y Quiñoá-Piñeiro, P. (2021). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research*. 140(2022), 361–369. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0148296321008110?token=CB53AA5E07E90CCDA4D2EC547F8FA6444F983A39688922F256F83455283F>

- 4ED5A0970D1F6367B9DEF27EDDC98FA680F9&originRegion=us-east-1&originCreation=20221018133152López Sánchez, N. M., & Castiblanco Melo, K. A. (2021). CLIMA LABORAL COMO FACTOR INFLUYENTE EN EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD: EL CASO DE UNIÓN SOLUCIONES SAS. *Revista Chilena de Economía y Sociedad*, 78-91.
- López, P. L. (2004). Población Muestra y Muestreo. *Punto Cero*, 09(08). <https://doi.org/puntocero@ucbcba.edu.bo>
- Matunyi, B., Slåtten, T. y Lien, G. (2020). Organizational climate and creative performance in the public sector. *European Business Review*, 32(4), 615-631.
- Mazur, L. (2021). The Epistemic Imperialism of Science. Reinvigorating Early Critiques of Scientism. *Frontiers in Psychology*. 11(1), 1-12. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.609823/full>
- Mejia, A., Pastrana, J., & Mejia, J. (2011). XII Congreso Internacional de Teoría de la Educación. . *La autoestima, factor fundamental para el desarrollo de la autonomía personal y profesional*.
- Moon, K., Cvitanovic, Ch., Blackman, D., Scales, I. y Browne, N. (2021). Five Questions to Understand Epistemology and Its Influence on Integrative Marine Research. *Frontiers in Marine Science*. 8(1), 1-9. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fmars.2021.574158/full>
- Mora Romero, J. L., & Mariscal Rosado, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-11.
- Morales, F. C. (12 de Mayo de 2020). *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>
- Nathan, M. y Rosso, A. (2022). Innovative events: product launches, innovation and firm performance. *ScienceDirect*, 51(1), 1-10. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0048733321001700>
- Nauca Torres, E. S., & Barandiaran Portilla, O. O. (2021). *CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TELEFONICA S.A.A. – SEDE CHICLAYO 2021*. Chiclayo.
- Olaz Capitán, Á. J., & Ortiz García, P. (2022). *Cómo lograr un buen clima laboral. Diagnóstico, medición y gestión*. Madrid: Esic Editorial.

- Olivera Garay, Y. J., Leyva Cubillas, L. L., & Napán Yactayo, A. C. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Científica de la UCSA*.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Paredes Zempual, D., Ibarra Morales, L. E., & Moreno Freites, Z. E. (2021). Management skills and organizational climate in small and medium enterprises. *Investigación Administrativa*, 69-90.
- Pedraza, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *SciELO*, 9-24.
- PEÑA, S. (2017). *Análisis de datos*. Fondo editorial Areandino.
- PINEDA, B., DE ALVARADO, E. L., & DE CANALES, F. (1994). *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud*. Organización Panamericana de la Salud.
- Pradoto, H., Haryono, S. y Wahyuningsih, S. (2022). The role of work stress, organizational climate, and improving employee performance in the implementation of work from home, *IOS Press*, 71(2022), 345–355. <https://content.iospress.com/download/work/wor210678?id=work%2Fwor210678>
- QuestionPro. (17 de Diciembre de 2020). *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/es/clima-laboral.html>
- Rožman, M. y Štrukelj, T. (2020). Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations, *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 34(1), 775-806. <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/1331677X.2020.1804967?needAccess=true&role=button>
- Salludah, S. (2020). Organizational climate: from literature review to agenda ahead. *International Journal of Engineering Technologies and Management Research* January, 9(1), 44–62.
- Sandall, H., Cerqueira e Silva, L. y Queiroga, F. (2020). A Comprehensive Approach to Job Performance in the Service Sector: A Systematic Literature Review. *Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, 19(2), 1-10.

Santana De León, M. I. (2021). Clima laboral: influencia del liderazgo en el desempeño y eficiencia de los colaboradores en entidades públicas y privadas en la ciudad de Chitré, provincia de Herrera, República de Panamá. *Visión Antataura*.

Toledo, N. (2016). *Población y Muestra*.
<https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>

Tovar, L. A. (2010). *Monografías sobre trabajo en equipo*.

ANEXOS

1. Matriz de consistencia – PROPOSITIVA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Enfoque/ Tipo/ Diseño	Técnicas/ Instrumento	
<p>Problema general</p> <p>¿Puede el clima laboral optimizar el desempeño de los colaboradores de un banco, Chiclayo?</p>	Objetivo General	<p>Una propuesta de estrategias de mejora del clima laboral si mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de un banco Chiclayo. 2023.</p>	<p>V.I. Clima Laboral</p>	<p>Unidad de Análisis</p> <p>Colaboradores de un banco, Chiclayo</p> <p>Población</p> <p>Colaboradores de un banco, Chiclayo 46</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra coincide con la población por ser finita y lo constituyen los 46 colaboradores</p>	<p>ENFOQUE</p> <p>Cuantitativo</p> <p>TIPO</p> <p>Básico</p> <p>DISEÑO</p> <p>Propositivo</p>	<p>Encuesta/ Cuestionario</p>	
	Objetivos Específicos						<p>1) Identificar los niveles del clima laboral y del desempeño de los colaboradores de un banco, Chiclayo.</p> <p>2) Elaborar estrategias para mejorar el clima laboral en los colaboradores de un banco, Chiclayo.</p> <p>3) Validar la propuesta de estrategias de mejora del clima laboral sobre la influencia en el del desempeño de los colaboradores de un banco Chiclayo.</p>

2. Matriz de Operacionalización de variables.

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Clima Laboral	El clima organizacional es la suma de elementos que representan la expresión personal de los trabajadores y administrativos usando como medio la percepción, los cuales repercuten de manera absoluta en el rendimiento de la organización. (Peralta, 2021).	Se analizará alineándonos en las dimensiones de: Comunicación interpersonal, Autonomía para la toma de decisiones, Motivación laboral	Comunicación interpersonal. Autonomía para la toma de decisiones. Motivación laboral	Relación interpersonal Canales de comunicación Responsabilidad del trabajo Estructura del organigrama Beneficios sociales Políticas organizacionales	Ordinal
Desempeño de Colaboradores	El desempeño laboral como un sistema integrado que guía y orienta la efectividad y por lo tanto los logros alcanzados en la organización. (Bautista et. al. 2020)	Se analizará ajustándose a las dimensiones de: Productividad Laboral, Eficacia, Eficiencia Laboral.	Productividad Laboral Eficacia Eficiencia Laboral	Eficacia en trabajo Nivel de producción Metas mensuales cumplidas Calidad de trabajo Conocimiento del producto Tiempo de atención por cliente	Ordinal

3. Cuestionario de clima laboral y desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo.

INSTRUCCIONES:

Estimado(a), El presente cuestionario tiene como objetivo recopilar información acerca del clima laboral y desempeño de colaboradores dentro de su organización, para lo cual agradezco su apoyo. Este cuestionario es de carácter anónimo y su procesamiento será reservado con fines de investigación por lo que le pedimos SINCERIDAD en sus respuestas. Asimismo, recuerde que no existe respuesta correcta o incorrecta.

La encuesta tomará un tiempo de 20 minutos.

Para evaluar las variables, marcar con una “x” en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

- I. Interrogantes referentes al clima laboral:

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	5	4	3	2	1
1. ¿Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo?					
2. ¿Para usted los canales de comunicación (correo electrónico, WhatsApp, etc.) son suficientes para comunicarse entre los colaboradores?					
3. ¿En mi área laboral, solucionar un problema es más importante que encontrar un culpable?					
4. ¿En mi organización está claramente definida su Misión y Visión?					
5. ¿Para usted el organigrama de la empresa le permite tener mejor comunicación con otras áreas de la organización?					

AUTONOMÍA PARA TOMA DE DECISIONES					
6. ¿Usted toma decisiones en su puesto de trabajo?					
7. ¿Usted es responsable del trabajo que realiza?					
8. ¿Usted conoce las exigencias del trabajo?					
9. ¿La empresa es flexible al momento de asignar un tiempo para la toma de decisiones?					
10. ¿La estructura organizacional (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?					
MOTIVACIÓN LABORAL					
11. ¿Estoy satisfecho con los beneficios que recibo?					
12. ¿Usted está de acuerdo con la asignación salarial?					
13. ¿Mi jefe inmediato motiva al cumplimiento de metas y logro de objetivos de manera equitativa?					
14. ¿Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo?					
15. ¿Existe reconocimiento por aportaciones al logro de los objetivos y cumplimiento de metas?					

II. Interrogantes referentes al desempeño laboral:

PRODUCTIVIDAD LABORAL	5	4	3	2	1
1. ¿Logra eficientemente las funciones asignadas?					
2. ¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?					
3. ¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?					

4. ¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?					
5. ¿Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización?					
EFICACIA					
6. ¿Usted cumple con las metas dentro de los plazos establecidos?					
7. ¿Usted cumple con las funciones asignadas?					
8. ¿Usted conoce las funciones a desarrollar en su puesto de trabajo?					
9. ¿Usted logra desarrollar su trabajo con calidad?					
10. ¿La organización le proporciona las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo de manera eficaz?					
EFICIENCIA LABORAL					
11. ¿Usted considera que su grado de responsabilidad en la organización es la de un profesional?					
12. ¿El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
13. ¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación su trabajo?					
14. ¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					
15. ¿Usted cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?					

4. Validación de instrumentos



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
Desempeño de Colaboradores	Productividad Laboral	Eficacia en trabajo	¿Logra eficientemente las funciones asignadas?	X		X		X		X			
			¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?	X		X		X		X			
		Nivel de producción	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?	X		X		X		X			
			¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?	X		X		X		X			
	Eficacia	Metas mensuales cumplidas	¿Usted cumple con las metas dentro de los plazos establecidos?	X		X		X		X			
			¿Usted cumple con las funciones asignadas?	X		X		X		X			
		Calidad de trabajo	¿Usted conoce las funciones a desarrollar en su puesto de trabajo?	X		X		X		X			
			¿Usted logra desarrollar su trabajo con calidad?	X		X		X		X			
	Eficiencia Laboral	Conocimiento del producto	¿La organización le proporciona las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo de manera eficaz?	X		X		X		X			
			¿Usted considera que su grado de responsabilidad en la organización es la de un profesional?	X		X		X		X			
		Tiempo de atención por cliente	¿El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	X		X		X		X			
			¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación su trabajo?	X		X		X		X			
		¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?	X		X		X		X				
		¿Usted cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?	X		X		X		X				

Grado y Nombre del Experto: Mgtr. Melchor Panta Jesús Antonio

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Clima Laboral	Comunicación interpersonal	Relación Interpersonal	¿Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo?	X		X		X		X			
			¿Para usted los canales de comunicación (correo electrónico, WhatsApp, etc.) son suficientes para comunicarse entre los colaboradores?	X		X		X		X			
		Canales de comunicación	¿En mi área laboral, solucionar un problema es más importante que encontrar un culpable?	X		X		X		X			
			¿En mi organización está claramente definida su Misión y Visión?	X		X		X		X			
	Autonomía para la toma de decisiones	Responsabilidad del trabajo	¿Para usted el organigrama de la empresa le permite tener mejor comunicación con otras áreas de la organización?	X		X		X		X			
			¿Usted toma decisiones en su puesto de trabajo?	X		X		X		X			
		Estructura del organigrama	¿Usted es responsable del trabajo que realiza?	X		X		X		X			
			¿Usted conoce las exigencias del trabajo?	X		X		X		X			
			¿La empresa es flexible al momento de asignar un tiempo para la toma de decisiones?	X		X		X		X			
			¿La estructura organizacional (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?	X		X		X		X			
			Beneficios sociales	¿Estoy satisfecho con los beneficios que recibo?	X		X		X		X		
			Políticas organizacionales	¿Usted está de acuerdo con la asignación salarial?	X		X		X		X		
Motivación laboral	Políticas organizacionales	¿Mi jefe inmediato motiva al cumplimiento de metas y logro de objetivos de manera equitativa?	X		X		X		X				
		¿Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo?	X		X		X		X				
			¿Existe reconocimiento por aportaciones al logro de los objetivos y cumplimiento de metas?	X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: Mgtr. Melchor Panta Jesús Antonio

Firma del experto :


EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Clima Laboral

TESISTA:

Br.: Montenegro Caramutti Atenas Diana.

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 02 de junio del 2023

 <hr/> <p>DNI: 45465024 Mgtr. Melchor Panta Jesús Antonio</p>	 <p>HUELLA N° de registro SUNEDU: 0751-2022-UCV</p>
--	--



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

2. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Desempeño de Colaboradores

TESISTA:

Br.: Montenegro Caramutti Atenas Diana.

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 02 de junio del 2023

 <hr/> <p>DNI: 45465024 Mgtr. Melchor Panta Jesús Antonio</p>	 <p>HUELLA N° de registro SUNEDU: 0751-2022-UCV</p>
--	--



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MELCHOR PANTA**
Nombres **JESÚS ANTONIO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **45465024**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**
Fecha de Expedición **12/12/22**
Resolución/Acta **0751-2022-UCV**
Diploma **052-182645**
Fecha Matrícula **31/08/2020**
Fecha Egreso **31/01/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
31 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001309630

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 31/05/2023 09:37:07-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Clima Laboral	Comunicación interpersonal	Relación interpersonal	¿Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo?	X		X		X		X			
			¿Para usted los canales de comunicación (correo electrónico, WhatsApp, etc.) son suficientes para comunicarse entre los colaboradores?	X		X		X		X			
		Canales de comunicación	¿En mi área laboral, solucionar un problema es más importante que encontrar un culpable?	X		X		X		X			
			¿En mi organización está claramente definida su Misión y Visión?	X		X		X		X			
			¿Para usted el organigrama de la empresa le permite tener mejor comunicación con otras áreas de la organización?	X		X		X		X			
	Autonomía para la toma de decisiones	Responsabilidad del trabajo	¿Usted toma decisiones en su puesto de trabajo?	X		X		X		X			
			¿Usted es responsable del trabajo que realiza?	X		X		X		X			
		Estructura del organigrama	¿Usted conoce las exigencias del trabajo?	X		X		X		X			
			¿La empresa es flexible al momento de asignar un tiempo para la toma de decisiones?	X		X		X		X			
			¿La estructura organizacional (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?	X		X		X		X			
Motivación laboral	Beneficios sociales	¿Estoy satisfecho con los beneficios que recibo?	X		X		X		X				
		¿Usted está de acuerdo con la asignación salarial?	X		X		X		X				
	Políticas organizacionales	¿Mi jefe inmediato motiva al cumplimiento de metas y logro de objetivos de manera equitativa?	X		X		X		X				
		¿Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo?	X		X		X		X				
		¿Existe reconocimiento por aportaciones al logro de los objetivos y cumplimiento de metas?	X		X		X		X				

Grado y Nombre del Experto: Mgtr. Rodríguez Rodríguez Gemma Noemy.

Firma del experto :


 EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Desempeño de Colaboradores	Productividad Laboral	Eficacia en trabajo	¿Logra eficientemente las funciones asignadas?	X		X		X		X			
			¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?	X		X		X		X			
		Nivel de producción	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?	X		X		X		X			
			¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?	X		X		X		X			
	Eficacia	Metas mensuales cumplidas	¿Usted cumple con las metas dentro de los plazos establecidos?	X		X		X		X			
			¿Usted cumple con las funciones asignadas?	X		X		X		X			
		Calidad de trabajo	¿Usted conoce las funciones a desarrollar en su puesto de trabajo?	X		X		X		X			
			¿Usted logra desarrollar su trabajo con calidad?	X		X		X		X			
	Eficiencia Laboral	Conocimiento del producto	¿La organización le proporciona las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo de manera eficaz?	X		X		X		X			
			¿Usted considera que su grado de responsabilidad en la organización es la de un profesional?	X		X		X		X			
		Tiempo de atención por cliente	¿El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	X		X		X		X			
			¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación su trabajo?	X		X		X		X			
		¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?	X		X		X		X				
		¿Usted cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?	X		X		X		X				

Grado y Nombre del Experto: Mgtr. Rodríguez Rodríguez Gemma Noemy.

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Clima Laboral

TESISTA:

Br.: Montenegro Caramutti Atenas Diana.

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 01 de junio del 2023

 <hr/> <p>DN: 41434181 Mgtr. Rodríguez Rodríguez, Gemma Noemy</p>	 <p>HUELLA N° de registro SUNEDU: 0198-2022/UNT</p>
--	--



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

2. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Desempeño de Colaboradores

TESISTA:

Br.: Montenegro Caramutti Atenas Diana.

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 01 de junio del 2023

 <hr/> <p>DN: 41434181 Mgtr. Rodríguez Rodríguez, Gemma Noemy</p>	 <p>HUELLA N° de registro SUNEDU: 0198-2022/UNT</p>
--	--



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RODRIGUEZ RODRIGUEZ**
Nombres **GEMMA NOEMY**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **41434181**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO**
Rector **CARLOS ALBERTO VASQUEZ BOYER**
Secretario General **STEBAN ALEJANDRO ILICH ZERPA**
Directora (E) **ESTHER JUSTINA RAMIREZ GARCIA DE URIBE**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN CIENCIAS ECONÓMICAS MENCIÓN : DIRECCIÓN DE MARKETING Y NEGOCIOS GLOBALES**
Fecha de Expedición **08/07/22**
Resolución/Acta **0198-2022/UNT**
Diploma **G00039851**
Fecha Matrícula **24/05/2014**
Fecha Egreso **28/01/2017**

Fecha de emisión de la constancia:
31 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001310060

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 31/05/2023 13:15:52-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Clima Laboral	Comunicación interpersonal	Relación interpersonal	¿Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo?	X		X		X		X			
			¿Para usted los canales de comunicación (correo electrónico, WhatsApp, etc.) son suficientes para comunicarse entre los colaboradores?	X		X		X		X			
		Canales de comunicación	¿En mi área laboral, solucionar un problema es más importante que encontrar un culpable?	X		X		X		X			
			¿En mi organización está claramente definida su Misión y Visión?	X		X		X		X			
	Autonomía para la toma de decisiones	Responsabilidad del trabajo	¿Para usted el organigrama de la empresa le permite tener mejor comunicación con otras áreas de la organización?	X		X		X		X			
			¿Usted toma decisiones en su puesto de trabajo?	X		X		X		X			
		Estructura del organigrama	¿Usted es responsable del trabajo que realiza?	X		X		X		X			
			¿Usted conoce las exigencias del trabajo?	X		X		X		X			
	Motivación laboral	Beneficios sociales	¿La empresa es flexible al momento de asignar un tiempo para la toma de decisiones?	X		X		X		X			
			¿La estructura organizacional (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?	X		X		X		X			
		Políticas organizacionales	¿Estoy satisfecho con los beneficios que recibo?	X		X		X		X			
			¿Usted está de acuerdo con la asignación salarial?	X		X		X		X			
		¿Mi jefe inmediato motiva al cumplimiento de metas y logro de objetivos de manera equitativa?	X		X		X		X				
		¿Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo?	X		X		X		X				
		¿Existe reconocimiento por aportaciones al logro de los objetivos y cumplimiento de metas?	X		X		X		X				

Grado y Nombre del Experto: Dr. Rufasto Rojas, Samuel Alejandro

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño de Colaboradores	Productividad Laboral	Eficacia en trabajo	¿Logra eficientemente las funciones asignadas?	X		X		X		X		
			¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?	X		X		X		X		
		Nivel de producción	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?	X		X		X		X		
			¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?	X		X		X		X		
	Eficacia	Metas mensuales cumplidas	¿Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización?	X		X		X		X		
			¿Usted cumple con las metas dentro de los plazos establecidos?	X		X		X		X		
		Calidad de trabajo	¿Usted cumple con las funciones asignadas?	X		X		X		X		
			¿Usted conoce las funciones a desarrollar en su puesto de trabajo?	X		X		X		X		
			¿Usted logra desarrollar su trabajo con calidad?	X		X		X		X		
			¿La organización le proporciona las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo de manera eficaz?	X		X		X		X		
	Eficiencia Laboral	Conocimiento del producto	¿Usted considera que su grado de responsabilidad en la organización es la de un profesional?	X		X		X		X		
			¿El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	X		X		X		X		
		Tiempo de atención por cliente	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación su trabajo?	X		X		X		X		
			¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?	X		X		X		X		
		¿Usted cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?	X		X		X		X			

 Grado y Nombre del Experto: *Dr. Rufasto Rojas, Samuel Alejandro*

Firma del experto :


EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Clima Laboral

TESISTA:

Br.: Montenegro Caramutti Atenas Diana.

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 01 de junio del 2023

 <hr/> <p>DN: 16722379 Dr. Rufasto Rojas, Samuel Alejandro</p>	 <p>HUELLA N° de registro SUNEDU: 73-2022-CU</p>
---	---



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

2. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Desempeño de Colaboradores

TESISTA:

Br.: Montenegro Caramutti Atenas Diana.

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 01 de junio del 2023

DN: 16722379
Dr. Rufasto Rojas, Samuel Alejandro



HUELLA

N° de registro SUNEDU: 73-2022-CU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	RUFASTO ROJAS
Nombres	SAMUEL ALEJANDRO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16722379

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector	ENRIQUE WILFREDO CARPENA VELASQUEZ
Secretario General	FREDDY WIDMAR HERNANDEZ RENGIFO
Directora	OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN ECONOMÍA
Fecha de Expedición	09/02/22
Resolución/Acta	73-2022-CU
Diploma	UNPRG-EPG-2022-0049
Fecha Matrícula	16/09/2014
Fecha Egreso	22/02/2018

Fecha de emisión de la constancia:
31 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001309668

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 31/05/2023 09:54:31-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

5. Confiabilidad

Confiabilidad estadística

Variable: Clima laboral

Ítems	Clima laboral															Total
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	
Colaborador 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	43
Colaborador 2	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	53
Colaborador 3	3	5	4	5	4	3	5	5	4	5	3	3	5	4	5	63
Colaborador 4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
Colaborador 5	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	39
Colaborador 6	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	41
Colaborador 7	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	54
Colaborador 8	3	3	1	3	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	33
Colaborador 9	1	3	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	3	3	1	29
Colaborador 10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	47
Colaborador 11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	43
Colaborador 12	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	53
Colaborador 13	3	5	4	5	4	3	5	5	4	5	3	3	5	4	5	63
Colaborador 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
Colaborador 15	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	39
Colaborador 16	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	41
Colaborador 17	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	54
Colaborador 18	3	3	1	3	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	33
Colaborador 19	1	3	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	3	3	1	29
Colaborador 20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	47
Varianza de ítems	0,56	0,64	0,69	0,89	0,56	0,96	0,81	1	0,49	1	1,16	0,56	1,29	0,69	0,89	

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Número de ítems	15
Suma de varianzas (ítems)	12,19
Varianza de suma de ítems	92,81
Coficiente Alpha Cronbach	0,93070328

Interpretación: Se obtuvo un 0,93070328 por tanto alta confiabilidad con la prueba piloto en el caso de la variable Clima laboral.

Confiabilidad estadística

Variable: Desempeño

Ítems	Desempeño															Total
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	
Colaborador 1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	40
Colaborador 2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	52
Colaborador 3	5	4	5	3	3	5	4	5	4	3	5	5	4	5	3	63
Colaborador 4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
Colaborador 5	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	39
Colaborador 6	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	39
Colaborador 7	4	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	53
Colaborador 8	3	3	1	3	3	1	1	3	1	5	3	3	3	1	3	37
Colaborador 9	1	1	3	1	1	3	3	1	3	1	3	1	1	3	1	27
Colaborador 10	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	49
Colaborador 11	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	40
Colaborador 12	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	52
Colaborador 13	5	4	5	3	3	5	4	5	4	3	5	5	4	5	3	63
Colaborador 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
Colaborador 15	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	39
Colaborador 16	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	39
Colaborador 17	4	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	53
Colaborador 18	3	3	1	3	3	1	1	3	1	5	3	3	3	1	3	37
Colaborador 19	1	1	3	1	1	3	3	1	3	1	3	1	1	3	1	27
Colaborador 20	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	49
Varianza de ítems	1	0,49	1	1,16	0,56	1,29	0,69	0,89	0,61	0,96	0,81	1	0,56	1	1,16	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Número de ítems	15
Suma de varianzas (ítems)	13,18
Varianza de suma de ítems	93,44
Coficiente Alpha Cronbach	0,92030027

Interpretación: Se obtuvo un 0,92030027 por tanto alta confiabilidad con la prueba piloto en el caso de la variable Desempeño.

5. Autorización de investigación



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Chiclayo, 06 de junio del 2023

Doctor. Juan Pablo Muro Moreno
Jefe de la Unidad de Posgrado – Chiclayo
Universidad Cesar Vallejo
Presente.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente y al mismo tiempo manifestar lo siguiente:

Que la entidad BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ – INTERBANK, AUTORIZA a la **Bach. Atenas Diana Montenegro Caramutti**, estudiante de la escuela de Posgrado del III ciclo de la Maestría en Administración de Negocios – MBA, de su digna universidad para la aplicación de su trabajo de investigación científica (Tesis), Titulado: "Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo".

Esperando contribuir en el desarrollo profesional de la estudiante y de su representada casa de estudios, me despido.

Atentamente.

Interbank
NORMA BUSTAMANTE VIAÑA
GERENTE DE TIENDA

Lic. Bustamante Viaña Norma Raquel
Gerente de Tienda - Chiclayo

6. Autorización de investigación

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo.

Investigador (a) (es): Atenas Diana Montenegro Caramutti.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo.”, cuyo objetivo es Determinar si el clima laboral optimiza el desempeño laboral de los colaboradores de un banco, Chiclayo. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado de la maestría en Administración de Negocios - MBA, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la empresa Banco Interbank.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Con el diseño de una propuesta de estrategias de mejora del clima laboral si mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de un banco Chiclayo.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo.”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará por medio de Google Cuestionarios. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un e-mail y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Montenegro Caramutti Atenas Diana. email: amontenegrocar@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor: Huiman Tarrillo, Hugo Enrique. email: htarrilloh@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Rosa Angelica Sánchez Becerra.

Fecha y hora: 12 de junio de 2023, 06:30 p.m.



7. Propuesta

Talleres de Estrategias para Mejorar el Clima Laboral

I. Datos de la Empresa

- **Entidad:** Banco Internacional del Perú S.A.A
Tienda Chiclayo
- **Dirección:** Ca. Elías Aguirre N°641 – Chiclayo
- **Propósito:** Acompañar a los peruanos a cumplir sus sueños, ofreciéndoles asesoría y productos financieros diseñados para hacerles la vida más sencilla.
- **Visión:** Ser el mejor banco a partir de las mejores personas
- **Misión:** Mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, brindando un servicio ágil y amigable en todo momento y en todo lugar.
- **Valores:**
 - ✓ **Integridad:** Hacemos lo correcto siempre con transparencia y honestidad.
 - ✓ **Colaboración:** Contribuimos, sin fronteras, para multiplicar los objetivos de todos.
 - ✓ **Coraje:** Nos atrevemos a marcar la diferencia.
 - ✓ **Innovación:** Hacemos las cosas de forma diferente.
 - ✓ **Pasión por el Servicio:** Pensamos siempre en los demás, en el cliente, dándoles soluciones ágiles.
 - ✓ **Sentido del Humor:** Disfrutamos lo que hacemos y nos reímos de nosotros mismos

II. Introducción

Según Li, et al. (2021) refiere que el clima llama a la atmósfera el núcleo de la organización, que da paso a la cultura de la empresa y actúa como la motivación de los socios comerciales y la fuerza motriz de la competitividad. Para la presente propuesta, motivaremos a los colaboradores de un banco Chiclayo mediante “Talleres de Estrategias para Mejorar el Clima Laboral”, en relación con los objetivos que se establecerán para optimizar el desempeño de los colaboradores. El conjunto de empresas o instituciones que persiguen incentivar el crecimiento personal, así como el organizacional, siempre han obtenido buenos resultados en un mediano y de ser necesario en el largo plazo (logros de objetivos y metas, incluyendo las mejoras organizacionales y todos los procesos para alcanzarlos). La repercusión en la formación de los diferentes equipos de labores debe ser eficiente y productiva, solo es posible que el desempeño laboral se logre constantemente incrementar, solo si se le considera también en la perspectiva de la calidad de los esperados resultados, en suma, se procura hacer teniendo la búsqueda de la excelencia como consecuencia.

III. Objetivo:

Proponer estrategias de Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo.

IV. Justificación de la propuesta

La presente Propuesta tiene la finalidad de motivar e incentivar a los colaboradores un banco Chiclayo, a mejorar el clima laboral. En tal sentido los resultados de la investigación obtenidos determinan un regular clima laboral con el 69.6%, de acuerdo a los valores obtenidos en base a la medición de niveles de ambas variables, ello a su vez repercute en un regular desempeño de colaboradores el 67.4%. El taller de estrategias basado en el clima laboral que va a permitir optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo, contempla el mejoramiento del ambiente de trabajo mediante el adecuado equipamiento y modernización del mobiliario y enseres, también mantener canales de comunicación eficaces como los correo electrónico y WhatsApp.

Igualmente se debe difundir la misión, visión y organigrama, con la finalidad de que los colaboradores conozcan las aspiraciones, actividades y estructura de la empresa. Asimismo, se debe difundir el M.O.F y R.I.T, para que los colaboradores conozcan sus deberes, funciones y responsabilidades. Finalmente proponer el incremento de incentivos internos y externos como viajes, bonos económicos, cartas de felicitaciones, asensos, entre otros.

V. Estrategias para mejorar el clima laboral:

Tomando como referencia a Chiavenato (1990) por su parte, considera que el clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización.

Factores como:

- ✓ La tecnología
- ✓ Las políticas
- ✓ Reglamentos
- ✓ Los estilos de liderazgo
- ✓ La etapa de la vida del negocio

Son influyentes en:

- ✓ Las actitudes
- ✓ Comportamientos de los empleados
- ✓ Desempeño laboral
- ✓ Productividad de la organización.

Sin embargo las generaciones van cambiando y una de las políticas actuales en el sector financiero es reclutar personal joven, por lo que en la actualidad los factores que influyen en un buen clima laboral se pueden resumir en 5 actividades, tomando como guía las actividades de Buk (2020), donde indica que es fácil decir "Hay que mejorar el clima organizacional", pero... ¿Cómo lo hacemos? Lo difícil es ponerlo en práctica y que realmente dé resultados. Menciona que ambiente laboral es esencial para el compromiso y la motivación de los colaboradores, y se encuentra muy relacionado con la productividad. Se plantea la siguiente propuesta a realizar con un total de 5 estrategias la cual está en relación a los resultados del cuestionario de investigación titulado: Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un Banco, Chiclayo. Investigación con Enfoque Cuantitativo - Básico de Diseño No experimental,

Trasversal - Propositivo. Es esencial que tanto el colaborador y el banco sean concientes de lo importante que es cumplir con las actividades e indicaciones planteadas en cada una de las estrategias, asumiendo el compromiso de ejecutar cada actividad o taller sin supervisión.

VI. Estrategias para mejorar clima laboral.

ESTRATEGIA	DETALLE DE LA ACTIVIDAD	DURACIÓN
Team Building	Fomentar el trabajo en equipo, y la productividad en el banco. Promover la comunicación, la creatividad y motivación a los colaboradores. Generar actividades de equipos en donde prime la coordinación y la comunicación para que todos puedan alcanzar un objetivo.	Permanente
Retribución por logros	Reconocer a los colaboradores por su desempeño, con retribuciones por logros, desde bonos hasta comisiones por alcance de objetivos. Entregar retribuciones más allá del ámbito económico, así como flexibilidad horaria, días de vacaciones extra o cualquier otro beneficio que permita conciliar la vida familiar con la laboral.	Mensual
Proyectos de Responsabilidad Social	Proponer actividades que se generan en forma voluntaria en la que el banco quiera realizar para mejorar en el ámbito social, medio ambiental, laboral, o en comunidades donde pueda impactar.	Semestral
Actividades recreativas extra laborales	Ofrecer instancias en donde pueda existir comunicación y espacios de relajación o interacción. Que se realicen fuera del ambiente laboral y que sea una invitación a participar en algo distinto que no incluya tareas u objetivos de la empresa. Días de integración todas las áreas.	Trimestral
Delegar tareas	Aumenta el sentido de motivación porque los colaboradores se sienten más involucrados y apreciados internamente, aumenta su compromiso hacia el banco, ya que se les da la oportunidad y el espacio para desarrollar actividades más desafiantes y por ende potencian sus habilidades y capacidades.	Trimestral

TALLER N° 1

- Tema: “Team Building”
- Duración: 1 hora y 30 minutos

Actividad	Participantes	Materiales	Tiempo
<p>MOTIVACIÓN. Se invita a los presentes a formar dos grupos, ambas agrupaciones deben competir. La actividad es trasladarse de un extremo a otro del ambiente. Primero se traslada uno solo aprisa y regresa al grupo con un globo, vuelve a salir por otro globo con un compañero sosteniendo el globo con sus cuerpos (evitar manos), al regresar toca partir a tres compañeros sosteniendo 2 globos entre ellos y así sucesivamente. La agrupación que se parte por un instante pierde y la que logre terminar primero siempre unidos gana.</p>	Facilitador Asistentes	Globos	15 minutos
<p>DESARROLLO Exposición de “Team Building” - Definición de Team Building. - Importancia de Team Building. - El trabajo en equipo y el éxito.</p>	Facilitador	Computadora, Diapositivas	30 minutos
<p>ACTIVIDAD Se muestra una balanza con dos platillos, un platillo denominado FORTALEZAS y el otro denominado DEBILIDADES. Se solicita conformar un foro grupal y describir las fortalezas y debilidades como equipo.</p> <p>PRÁCTICA GRUPAL Se consolidan todos los aportes y se analiza en grupo sobre si en la balanza se inclina más las FORTALEZAS o las DEBILIDADES a algún lado.</p>	Facilitador Asistentes	Pizarra y dispositivas Pizarra de acrílico y plumones.	25 minutos 40 minutos

TALLER N° 2

- Tema: “Retribución por logros”
- Duración: 1 hora y 30 minutos

Actividad	Participantes	Materiales	Tiempo
<p>MOTIVACIÓN.</p> <p>Se invita a los presentes a unirse en parejas, se les insta a intercambiar datos personales poco conocidos por espacio de 2 minutos, concluido el lapso deberán presentar al compañero.</p> <p>Las parejas se presentan ante los demás aportando los datos poco conocidos, se presta atención a los datos proporcionados pero que en conjunto poco sabían.</p>	Facilitador Asistentes	Pizarra de acrílico y plumones.	15 minutos
<p>DESARROLLO</p> <p>Exposición de “Conocimiento Retribución por logros su importancia para los colaboradores”.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definición de la Retribución por logros - Importancia de la Retribución por logros - Rol de los colaboradores Retribución por logros 	Facilitador	Computadora, proyector Diapositivas	15 minutos
<p>ACTIVIDAD</p> <p>El trabajo es en pares.</p> <p>PRÁCTICA GRUPAL</p> <p>Se consolidan todos los datos ante todos, se discute sobre los mismos y evalúa lo aprendido, ello establece qué tanto conocen del Retribución por logros al finalizar.</p>	Facilitador Asistentes	Lapicero y papel Pizarra de acrílico y plumones.	20 minutos 40 minutos

TALLER N° 3

- Tema: “Proyectos de Responsabilidad Social”
- Duración: 1 hora y 30 minutos

Actividad	Participantes	Materiales	Tiempo
<p>MOTIVACIÓN. Se comunica a los colaboradores que respondan a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los proyectos sociales que les gustaría realizar? Se socializa las respuestas entre todos.</p>	Facilitador Asistentes	Caja de cartón.	15 minutos
<p>DESARROLLO Exposición de “Proyectos de Responsabilidad Social”. - Importancia de Proyectos de Responsabilidad Social. - Ventajas de Proyectos de Responsabilidad Social.</p>	Facilitador	Computadora, Diapositivas	30 minutos
<p>ACTIVIDAD Se solicita a los participantes proporcionar un listado propuestas sobre un proyecto social. PRÁCTICA GRUPAL Se analizan todas las propuestas, y se llega a un acuerdo. El listado de las propuestas se extenderá a gerente de tienda para ser ejecutado.</p>	Facilitador Asistentes	Pizarra y dispositivas Pizarra de acrílico y plumones.	25 minutos 40 minutos

TALLER N° 4

- Tema: “Actividades recreativas extra laborales”
- Duración: 1 hora y 30 minutos

Actividad	Participantes	Materiales	Tiempo
<p>MOTIVACIÓN.</p> <p>Se comunica a los colaboradores que respondan a la siguiente interrogante: ¿Recuerdas tu primer día de trabajo? En una rueda grupal se invita a compartir su experiencia contando sus expectativas y cómo les fue en el primer día de trabajo.</p>	Facilitador Asistentes	Caja de cartón.	15 minutos
<p>DESARROLLO</p> <p>Exposición de “Actividades recreativas extra laborales”.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definición de Actividades recreativas extra laborales”. - Ventajas de las Actividades recreativas extra laborales” 	Facilitador	Computadora, Diapositivas	30 minutos
<p>ACTIVIDAD</p> <p>Se solicita a los participantes atender la siguiente simulación. “Se comunica a los colaboradores que a partir de hoy viene un nuevo colaborador, y tendremos un día de integración, se interroga: ¿Cómo puede ser la bienvenida al nuevo colaborador y poderlo integrar de manera positiva?”</p> <p>PRÁCTICA GRUPAL</p> <p>Se discuten y analizan todas las respuestas, ideas o aportes. Enseguida se procede a organizar una recepción simulada al nuevo trabajador, el facilitador fingirá serlo. Los demás colaboradores deberán actuar con la bienvenida que puedan planificar.</p>	Facilitador Asistentes	Pizarra y dispositivas Pizarra de acrílico y plumones.	25 minutos 40 minutos

TALLER N° 5

- Tema: “Delegar Tareas”
- Duración: 1 hora y 30 minutos

Actividad	Participantes	Materiales	Tiempo
<p>MOTIVACIÓN.</p> <p>Se conforma un círculo con todos, se solicita un calzado por participante (todos deben prestar el calzado derecho o bien el calzado contrario)</p> <p>Se procede a meterlos en una bolsa o caja. Se regresa un calzado ajeno a cada participante, a continuación, se les solicita colocarse el calzado ajeno y se invita a cada uno al centro para responder:</p> <p>¿Cómo se siente con un zapato ajeno?</p> <p>¿Preferiría su calzado propio?</p> <p>¿Podría continuar con el calzado ajeno?</p> <p>Se anotan las respuestas en papelotes para consolidar lecciones en la finalización del taller.</p>	Facilitador Asistentes	Caja de cartón.	15 minutos
<p>DESARROLLO</p> <p>Exposición de “Delegar Tareas”.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Importancia de Delegar Tareas. - Ventajas de Delegar Tareas. 	Facilitador	Computadora, Diapositivas	30 minutos
<p>ACTIVIDAD</p> <p>Se muestran todas las respuestas ofrecidas a las interrogantes de la actividad de motivación.</p> <p>PRÁCTICA GRUPAL</p> <p>Se discuten y analizan todos los aportes y a continuación se evalúan si correspondieron a respuestas desde una comodidad personal o si correspondieron a una adaptación voluntaria y espontánea con el calzado ajeno.</p>	Facilitador Asistentes	Pizarra y dispositivas	25 minutos
		Pizarra de acrílico y plumones.	40 minutos

VII. Recursos y Presupuestos

Los precios de los recursos y presupuestos son tomados en consideración según tabla de precios referenciales del ministerio de economía y finanzas – MEF 2023.

Categoría de presupuestos	N°	Costo Unitario	Costo Total
1. Recursos Humanos			
Asesoramiento	5	500.00	2500.00
Gastos de Alimentación	5	100.00	500.00
Subtotal			3,000.00
2. Recursos Materiales			
Útiles de oficina	1	25.00	25.00
Papel Bond	1	10.00	10.00
Impresiones	46	0.50	23.00
Subtotal			58.00
3. Maquinaria y Equipo			
Laptop HP Core i3	1	3,000.00	3,000.00
Proyector	1	1,000.00	1,000.00
Depreciación (-)	25%		-1000.00
Subtotal			3,000.00
3. Servicios			
Electricidad	5	70.00	350.00
Internet	5	90.00	450.00
Subtotal			800.00
TOTAL			S/ 6,858.00

Nota. Como el banco cuenta con ambiente apropiado, los recursos materiales y servicios, solo se costearían los recursos humanos, siendo sus gastos de S/3,000.00 soles. Así mismo se considera como depreciación el 25% del valor total en cuanto a maquinaria y equipo de procesamiento de datos según último informe de SUNAT 2023.

PRESUPUESTO DEL PROYECTO

RESUMEN	COSTO TOTAL
Recursos humanos	S/ 3,000.00
Recursos materiales	S/ 0,000.00
Servicios	S/ 0,000.00
Gastos de contingencia	S/ 250.00
TOTAL	S/ 3,250.00

Nota: Esta tabla muestra el costo total del proyecto, siendo su costo total de S/3,250 soles.

VIII. Cronograma de ejecución

N°	ACTIVIDADES	2023				
		Diciembre				
		S 1	S 2	S 3	S 4	S 5
1	Inicio de los Talleres	x				
	Introducción					
2	Objetivos	x				
	Justificación					
3	Estrategias de Clima Laboral según autores	x				
4	Estrategia 1: Team Building	x				
5	Estrategia 2: Retribución por logros		x			
6	Estrategia 3: Proyectos de Responsabilidad Social			x		
7	Estrategia 4: Actividades recreativas extra laborales				x	
8	Estrategia 5: Delegar tareas					x

Nota: Esta tabla muestra el cronograma de ejecución para el desarrollo de los talleres. El tiempo requerido para cada sesión es un aproximado de 1 hora y 30 minutos.

8. Validación de propuesta

Primera Validación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE CLIMA LABORAL PARA OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO DE COLABORADORES DE UN BANCO, CHICLAYO.

Yo, **Jesús Antonio Melchor Panta**, identificado con DNI N° **45465024**, con Grado Académico de **Maestro en Administración de Negocios – MBA** en la Universidad Cesar Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° **052-182645**:

Hago constar que he leído y revisado las **Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Introducción, objetivos, justificación de la propuesta, propuesta, recursos y presupuestos y cronograma de ejecución.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo”**.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
95%	95%	95%	95%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

La propuesta se ajusta a los objetivos de la investigación, Aprobada.

OBSERVACIONES:

Chiclayo, 13 de Julio del 2023.

Mgr. Jesús Antonio Melchor Panta. Código de registro de SUNEDU: 052-182645.

Centro de labores: Banco de Comercio, Ag. Chiclayo. Cargo: Gestor de Convenios.



Mgr. Jesús Antonio Melchor Panta
DNI: 45465024
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MELCHOR PANTA**
Nombres **JESÚS ANTONIO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **45465024**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**
Fecha de Expedición **12/12/22**
Resolución/Acta **0751-2022-UCV**
Diploma **052-182645**
Fecha Matrícula **31/08/2020**
Fecha Egreso **31/01/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
31 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001309630

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 31/05/2023 09:37:07-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE CLIMA LABORAL PARA OPTIMIZAR EL
DESEMPEÑO DE COLABORADORES DE UN BANCO, CHICLAYO.

Yo, **Gemma Noemy Rodriguez Rodriguez**, identificado con DNI N° **41434181**, con Grado Académico de **Maestra en Ciencias Económicas** en la Universidad Nacional de Trujillo, con código de inscripción en SUNEDU N° **GOOO39851**:

Hago constar que he leído y revisado las **Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Introducción, objetivos, justificación de la propuesta, propuesta, recursos y presupuestos y cronograma de ejecución.

La propuesta corresponde a la tesis: **"Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo"**.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
95%	95%	95%	95%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

La propuesta se ajusta a los objetivos de la investigación, Aprobada.

OBSERVACIONES:

Chiclayo, 13 de Julio del 2023.

Mgtr. Gemma Noemy Rodriguez Rodriguez. Código de registro de SUNEDU: GOOO39851
Centro de labores: Banco Interbank, Tda. Chiclayo - Cargo: Jefa de Convenios.

Mgtr. Gemma Noemy Rodriguez Rodriguez
DNI: 41434181
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RODRIGUEZ RODRIGUEZ**
Nombres **GEMMA NOEMY**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **41434181**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO**
Rector **CARLOS ALBERTO VASQUEZ BOYER**
Secretario General **STEBAN ALEJANDRO ILICH ZERPA**
Directora (E) **ESTHER JUSTINA RAMIREZ GARCIA DE URIBE**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN CIENCIAS ECONÓMICAS MENCIÓN : DIRECCIÓN DE MARKETING Y NEGOCIOS GLOBALES**
Fecha de Expedición **08/07/22**
Resolución/Acta **0198-2022/UNT**
Diploma **G00039851**
Fecha Matrícula **24/05/2014**
Fecha Egreso **28/01/2017**

Fecha de emisión de la constancia:
31 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001310060

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 31/05/2023 13:15:52-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE CLIMA LABORAL PARA OPTIMIZAR EL
DESEMPEÑO DE COLABORADORES DE UN BANCO, CHICLAYO.

Yo, **Samuel Alejandro Rufasto Rojas**, identificado con DNI N° **16722379**, con Grado Académico de **Doctor en Economía** en la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, con código de inscripción en SUNEDU N° UNPRG-EPG-2022-0049:

Hago constar que he leído y revisado las **Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Introducción, objetivos, justificación de la propuesta, propuesta, recursos y presupuestos y cronograma de ejecución.

La propuesta corresponde a la tesis: **"Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo"**.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
95%	95%	95%	95%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

La propuesta se ajusta a los objetivos de la investigación, Aprobada.

OBSERVACIONES:

Chiclayo, 13 de Julio del 2023.

Dr. Samuel Alejandro Rufasto Rojas. Código de registro de SUNEDU: UNPRG-EPG-2022-0049

Centro de labores: CMAC Piura S.A.C Cargo: Administrador Ag. Lambayeque.



Dr. Samuel Alejandro Rufasto Rojas
DNI: 16722379
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RUFASTO ROJAS**
Nombres **SAMUEL ALEJANDRO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16722379**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**
Rector **ENRIQUE WILFREDO CARPENA VELASQUEZ**
Secretario General **FREDDY WIDMAR HERNANDEZ RENGIFO**
Directora **OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN ECONOMÍA**
Fecha de Expedición **09/02/22**
Resolución/Acta **73-2022-CU**
Diploma **UNPRG-EPG-2022-0049**
Fecha Matricula **16/09/2014**
Fecha Egreso **22/02/2018**

Fecha de emisión de la constancia:
31 de Mayo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001309668

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 31/05/2023 00:54:31-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.